



À M. Yannick VAUGRENARD,
Sénateur de Loire-Atlantique

A Nantes, le 19 juillet 2016

M. le Sénateur,

Nous avons bien reçu votre courrier faisant suite à la réponse du Ministre des finances et des comptes publics. Nous vous remercions d'avoir posé la question au Sénat de la pertinence de la réduction des horaires d'ouverture des services des Finances Publiques de Loire-Atlantique.

Néanmoins, la réponse du Ministre est loin de nous satisfaire. La gestion de la Direction Générale des Finances Publiques, tout comme la plupart des administrations publiques, ne se fait, depuis déjà un bon nombre d'années, qu'à l'aune des restrictions budgétaires. Justifier ces restrictions par « une attente croissante d'autonomie de la part des usagers » n'est pas sérieux.

La fiscalité n'est pas une matière simple et les usager-es sont constamment en attente d'explications et de renseignements. Nous le constatons tous les jours dans nos métiers. Heureusement, comme le dit le Ministre, « ces services restent joignables par téléphone », vaste plaisanterie... Les services sont tellement joignables au téléphone, que le « taux de décroché » étudié par la Direction est inférieur à 10 % et que, désormais, la plupart des appels téléphoniques seront traités par un centre de contact à Chartres, où les collègues ont certainement une connaissance fine du tissu fiscal en Loire-Atlantique...

De même, le prétexte d'adapter les horaires pour mieux recevoir les usager-es est complètement fallacieux. Il ne s'agit pas d'adaptation, mais de réduction des horaires, ce n'est sensiblement pas la même chose. En somme, faire mieux avec moins ! Une bien belle idée du service public

déjà prônée par le précédent gouvernement...

Et le tout numérique, ne peut pas être une réponse. Que deviennent les usager-es, notamment ruraux, âgé-es, précaires, en difficulté vis-à-vis des technologies numériques ? Quel accès au service public pour ces citoyen-nes ? Sont-ils-elles condamnés-es à être des citoyen-nes de seconde zone ?

Quant à la vaste consultation des agent-es et de leurs organisations syndicales, là encore, le Ministre veut faire croire à un véritable dialogue social dans l'administration. Comment parler de dialogue social quand la voix des syndicats est systématiquement ignorée dans les instances représentatives. Et comment parler de démocratie quand on pose la question de la réduction des horaires à des agent-es qui sont constamment sous pression ?

En réalité, c'est d'un manque d'effectifs chronique dont souffre l'administration (-56 emplois B et C encore cette année en Loire-Atlantique). À tel point que cette dernière recrute des Services civiques et des étudiant-es stagiaires pour assurer des missions d'accueil, voire même faire le travail de gestion fiscale. Sans douter de l'engagement de ces jeunes, nous ne pouvons nous satisfaire de ce salariat au rabais (environ 500 € mensuels pour un Service civique) qui plus est très peu formé pour répondre correctement aux usager-es.

Alors oui, pour un service public plus proche des citoyen-nes, garantissant l'égalité d'accès à tou-tes, quelles que soient sa fortune ou son éducation, c'est de plus de moyens et de plus d'emplois dont nous avons besoin. S'il est vrai que les évolutions techniques améliorent la productivité des services (encore faudrait-il que ce soit à effectifs constants), le temps libéré doit permettre de mieux se préoccuper des contribuables et de soulager les agent-es par la réduction du temps de travail. C'est le sens de l'engagement de la CGT.

Pierre-Yves Grellier,
Secrétaire de la section CGT Finances Publiques 44