

ACCUEIL

L'ENQUÊTE DE LA CGT

Sceptique sur les analyses de Bercy quant au service rendu par notre administration en ces temps de disette budgétaire, de baisse des effectifs et de perte de nos missions, la section CGT Finances Publiques de Loire-Atlantique a décidé de mener sa propre enquête sur l'accueil du public. Les militant.e.s se sont donc fait enquêteur.trices entre mai 2017 et septembre 2017 auprès des usager.e.s des services d'accueil.

370 personnes ont bien voulu répondre à notre enquête sur les sites de Nantes (AJV), Rezé (SIP Sud), St Nazaire et Pornic.



Dématérialisation à outrance

Dénoncée depuis des années par la CGT, la dématérialisation des démarches est loin de satisfaire le public. Téléphone ou Internet, ces modes de communication avec l'administration ne répondent pas à toutes les demandes des usager.e.s.

Le téléphone pleure...

Avec une moyenne de 4 appels par contribuable, d'une demi-heure d'attente, seuls 37 % des contribuables interrogé.e.s disent avoir eu un.e collègue au bout du fil et seulement 25 % disent avoir eu une réponse à leur problème. Le Centre de contact devait permettre d'améliorer le service rendu selon la direction. Il semble

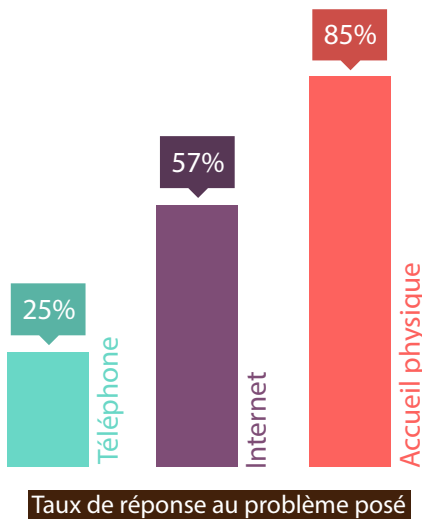
que ce ne soit pas le vécu des contribuables...

Qui plus est, ce service n'est pas gratuit et de moins en moins public (cf. l'appel d'offre dans le cadre du Prélèvement à la source visant à organiser l'accueil téléphonique des usagers et contribuables par un prestataire privé) ! Enfin,

les plateformes téléphoniques ne précisent pas toujours la localisation ou les horaires d'ouverture de l'établissement local.

Internet, pas si net...

Télé-déclaration, télé-transmission, e-contact... le progrès, c'est Internet, c'est tout vu. Et pourtant, en moyenne, seules 57 % des personnes interrogées disent avoir une réponse à leur problème par ce mode de communication. Qui plus est, la CGT le dénonce depuis longtemps, tous les contribuables ne sont pas à égalité devant les nouvelles technologies : accès différents (voire pas d'accès du tout) selon le lieu d'habitation, équipement des foyers, difficulté d'usage par les personnes âgées notamment, etc.



L'accueil physique, une relation humaine

Sans surprise, c'est l'accueil physique qui reçoit la palme de satisfaction des usager.e.s. Même si le temps d'attente moyen reste important, près d'une demie-heure, près de 85 % des personnes interrogées disent avoir trouvé une solution à leur problème par ce mode de communication.

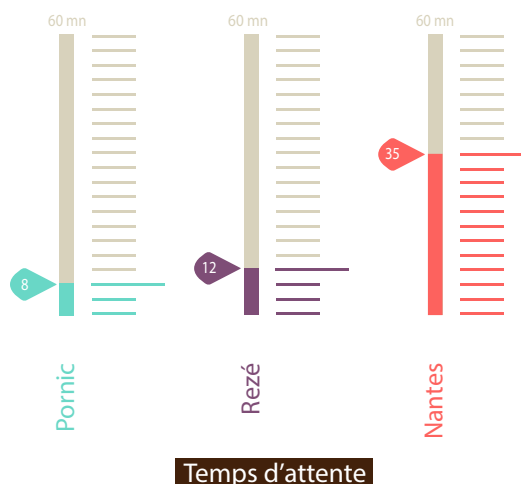
Et le service rendu ?

Malgré le manque de personnel, vécu par les personnes interrogées sous forme d'impossibilité de joindre les services au téléphone et de temps d'attente à l'accueil physique, le professionnalisme des agent.e.s des Finances Publiques est reconnu et souligné quasi unanimement.

Des disparités sur le territoire ?

Selon les sites enquêtés, des disparités apparaissent. À Saint-Nazaire, si les contribuables interrogés disent passer en moyenne près de 6 appels pour tenter de nous joindre, 56 % déclarent avoir trouvé une solution à leur problème par ce mode de communication, contre seulement 20 % à Nantes.

À St Nazaire toujours, 20 % des personnes interrogées disent avoir renoncé à se renseigner suite à leur passage à l'accueil (contre 10 % à Nantes et à Rezé). Des remarques sur l'amabilité au pré-accueil et le manque de chaises pour le public dans les boxes sont revenues assez souvent.



Le temps d'attente à Nantes est le plus important : 35 mn en moyenne. C'est à Pornic et Rezé, que le temps d'attente moyen à l'accueil physique est le plus court (respectivement 8 et 12 mn), comme quoi, avec un réseau de proximité, le service est plus accessible...

Quel accueil pour un service public d'avenir ?

En éloignant physiquement davantage les services publics, que ce soit en fermant les accueils de proximité ou en imposant le tout numérique, l'égalité d'accès de l'ensemble des usager.e.s et la continuité du service public sont remis en cause.

La CGT est favorable au développement de tous les modes d'accès au service public. Les services publics doivent renforcer la cohérence et l'articulation de l'outil Internet avec les autres canaux de contact comme le téléphone, le courrier postal et, bien sûr, le guichet physique.

Mais ces modalités doivent coexister, non dans une optique d'économies budgétaires, mais dans une vision de développement et d'accès de tous au service public.

La république numérique reste à construire pour mettre la technologie au service du progrès et de la protection des citoyens. Dans le cadre de la dématérialisation, nous sommes très loin de la mise en œuvre de notre devise républicaine : « Liberté, Égalité, Fraternité ».

CGT Finances Publiques Loire-Atlantique

2 rue du Général Margueritte - 44000 NANTES

Téléphone : 02 51 12 87 08 – Courriel : cgt.drifp44@dgfip.finances.gouv.fr

