



Depuis plusieurs années, l'accueil du public dans les services des Finances publiques est l'objet de toutes les « attentions » de notre administration. Non pour améliorer cette mission essentielle, non pour faciliter son exercice par les agents, mais bien sûr pour obéir à des logiques de réorganisations du travail qui concilient « efficience et efficacité », c'est à dire économie de moyens et concentration sur quelques points d'accès uniques.

Cette attention, cette « fixette » de l'administration sur l'accueil a une logique qui s'inscrit pleinement dans l'adaptation des volumes de sous-emplois aux missions.

Il s'agit aussi d'une vision gestionnaire sur les moyens à concentrer sur des missions considérées à faible enjeux ou à faible valeur ajoutée.

Mais cette obsession sur l'accueil, c'est aussi bien sûr la politique immobilière de l'Etat qui veut que nous abandonnions des services de proximité et de pleine compétence pour les transférer dans des immeubles domaniaux.

Ainsi, d'après nos directions, cette ré-orientation des flux de fréquentation des guichets des Finances publiques vers l'immatériel, centre de contacts, [impot.gouv](http://impot.gouv.fr), etc.... faciliterait la vie administrative de celles et ceux qui sont entrés de plain-pied dans l'ère numérique.

Mais qui sont les usagers, les contribuables qui n'utilisent pas l'e-administration ?

Essentiellement les personnes âgées, les milieux les plus défavorisés, les précaires, les chômeurs, et bien sûr celles et ceux qui ont des difficultés de compréhension de la langue ou parfois de la complexité des démarches administratives. Ceux là même qui pouvaient attendre des heures dans certains SIP au motif qu'ils avaient l'habitude de le faire à pôle emploi, à la CAF, à la sécu qui ont été les précurseurs en matière de déshumanisation de l'accueil. Notre administration veut les « réorienter » vers l'immatériel car décidément et définitivement, ils ne sont pas rentables, car en toute chose il faut considérer la fin.

Celles et ceux qui viennent au guichet n'y viennent pas pour le plaisir, mais parce qu'ils ont besoin du service public, et même plusieurs fois dans l'année !

Un service public de qualité doit être en mesure de répondre à toute forme d'accueil, c'est l'essence de sa mission. Les évolutions de l'accueil telles que les proposent la Direction Générale et tel que vous les relayez au niveau local sont un déni du fondement historique du service public, celui de s'adapter et de prendre en compte la diversité socio-économique et les besoins de la population.

Dans ces conditions la CGT votera contre les projets de modifications d'accueil dans nos services.