



LETTRE OUVERTE A Monsieur MENETTE
Directeur des Finances Publiques du Cher

Alors que le NRP détruit toutes les implantations de la DDFIP dans et autour des petites villes et que l'on sait que ça ne s'arrêtera pas là, vous voulez initier un sondage dans les permanences MFS pour connaître le niveau de satisfaction des usagers via un questionnaire sur une tablette.

Pourquoi ce questionnaire ?

Entendez-vous gronder dans les campagnes ?

Lisez-vous la presse locale où les usagers se plaignent de ne plus avoir de contact physique avec notre administration ?

Entendez-vous (enfin) le défenseur des droits qui dit que vous laissez sur le carreau tous ces gens qui ne savent pas se servir d'internet ?*

Pour ce faire vous avez demandé aux personnels de faire remplir sur une tablette un questionnaire à l'utilisateur qui justement s'est déplacé parce qu'il ne sait pas se servir ni d'une tablette ni d'un ordinateur. La réaction des personnels sollicités a été vive car en pleine campagne de déclaration des revenus ils sont sur tous les fronts pour répondre aux demandes des usagers. Ils se demandent si vous comprenez vraiment comment ils travaillent au quotidien, et si vous le savez, ils constatent que pour vous ce n'est jamais assez.

Si vraiment vous voulez connaître le niveau de satisfaction des usagers, pourquoi ne pas avoir sondé les 24 personnes qui attendaient dans le hall d'entrée de SAINT AMAND MONTROND le 6 mai à 10h quand la CGT y est passée et la quinzaine qui attendaient dans le hall de Vierzon le 31 mai à 10h.

Des personnes âgées pour la plupart, attendant debout faute de fauteuils, entassées dans un petit hall, sans masque puisque ce n'est plus obligatoire !

Pourquoi la DDFIP ne pose-elle pas la question de la qualité du service rendu à l'utilisateur à tous ces gens qui se cassent le nez les après-midi sur nos Centres des Finances publiques fermés car faute de personnel on ne peut pas être partout ?

Votre demande Monsieur a bien énervé les personnels qui doivent maintenant assurer les permanences dans les MFS parce que le NRP est passé par là,

La tablette était déficiente (et c'est tant mieux) comme l'est vraisemblablement votre vision de la réalité des services et du temps imparti pour chaque rendez-vous en MFS ou MASP.

A Bourges le 13/06/2022
La commission exécutive de la section CGT DU CHER

*Voir au dos : extraits du rapport du défenseur des droits :

Extraits du rapport du défenseur des droits :

Près d'un Français sur quatre exprime le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

Tous les ans, plus de 80 % des réclamations adressées au Défenseur des droits concernent les difficultés liées aux services publics. Dans les permanences de nos délégués territoriaux, arrivent des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir, enfin, parler à quelqu'un en chair et en os.

*Les personnes âgées évoquent **la déshumanisation des relations avec les services publics et la perte du lien social**. Comme le souligne l'un des aidants ayant participé à l'enquête, la difficulté à dialoguer directement avec une personne et à obtenir des informations sur leur situation renforce **leur sentiment d'exclusion** : « Je pense qu'ils souffrent de ne pas avoir d'interlocuteur en face d'eux qui les aide, les rassure ou valide ce qu'ils font. Il y a le côté 'Oh si je fais une bêtise' ».*

Ces difficultés peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits : face à des problèmes administratifs 15 % des personnes âgées déclarent avoir abandonné leurs démarches.

Mais ces publics ne sont pas les seuls à rencontrer des difficultés. En définitive, les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous. Parce que chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème, faute de dialogue.

*Mais surtout parce que la dématérialisation, telle qu'elle a été conduite jusqu'à présent, s'accompagne d'un **report systémique sur l'usager de tâches et de coûts qui incombent auparavant à l'administration.***

<https://france3-regions.francetvinfo.fr/pays-de-la-loire/pays-de-la-loire-plus-que-quelques-jours-pour-remplir-votre-declaration-d-impots-2548244.html>

<https://www.lasemainedespyrenees.fr/2022/05/13/tarbes-cauchemar-au-centre-des-impots/>

Cauchemar au centre des impôts



Des grilles fermées, un téléphone qui sonne dans le vide, des mails en attente... Ce n'est pas toujours une partie de plaisir de pouvoir être en contact avec un agent du centre des impôts