



CSAL EXTRAORDINAIRE DU 26 FÉVRIER 2024

DÉCLARATION LIMINAIRE

Monsieur le Président,

Lundi 5 février dernier, vous avez convoqué les élus en CSAL à une réunion audio pour leur présenter votre projet d'accueil physique du public sans rendez-vous 3 demi-journées par semaine au lieu de 5 actuellement. À cette occasion, nous avons pu vous présenter oralement nos réserves.

Malgré tout, l'ensemble de l'intersyndicale du 78 a souhaité qu'un CSAL extraordinaire soit convoqué pour évoquer ce sujet avec vous de manière plus formelle.

Pourquoi ?

Parce que le décret du 20 novembre 2020 qui cadre l'activité du CSAL le prévoit, dans ses paragraphes 48 et 88. Et nous pourrions en résumer la raison par cette phrase :

« Lorsque les services sont réorganisés, nous devons pouvoir en discuter tous ensemble, dans un cadre qui nous donne du temps pour étudier des documents, du temps pour échanger, la possibilité d'inviter des experts pour bénéficier de leur expérience du terrain et, finalement, la production d'un écrit afin qu'il en reste, tout de même, quelque chose. »

Afin qu'il en reste tout de même quelque chose, nous profitons de cette liminaire pour évoquer de nouveau trois points essentiels :

Premier point :

Le fond du problème, ce sont les suppressions d'emplois et pire en encore, les difficultés de recrutement qui font que tous les emplois ne sont pas pourvus. Pour augmenter cette attractivité, il existe deux leviers : augmenter les salaires et redonner du sens au travail. Monsieur le Président, nous sommes conscients que vous ne pourrez décréter ni les créations d'emplois, ni la hausse du point d'indice, mais le sens du travail, lui est toujours à votre portée. Nous aurons l'occasion d'écouter nos experts s'exprimer à ce sujet.

Deuxième point :

Si la mise en place de cette nouvelle organisation a pour objectif d'augmenter les statistiques de décrochés téléphoniques, cela revient à déshabiller la mission d'accueil physique pour rhabiller la mission d'accueil téléphonique.

Encore une fois, nos experts auront l'occasion de vous le dire : ce n'est pas parce que nous répondrons plus au téléphone que les usagers cesseront de venir. Ce serait oublier les spécificités de notre territoire. Ce serait oublier les usagers allophones, les usagers qui ont besoin de s'expliquer à l'appui de documents, les personnes âgées malentendantes. Enfin ce serait oublier les usagers qui ont besoin d'avoir devant eux des êtres humains.

Ce constat est partagé par la Défenseure des droits dans ses rapports de 2019 (« *Dématérialisation des démarches administratives : le défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès aux services publics* ») et de 2022 (« *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* »).

Il est également partagé par l'Assemblée Nationale dans le projet de loi de Réouverture des accueils physiques dans les services publics, adopté en première lecture le 1^{er} décembre 2023.

Il est également partagé par le Président de la République, qui s'exprimait en ces mots le 8 avril 2021 :

« Plus de proximité et d'humanité d'abord. Je crois qu'il nous faut continuer d'avoir une administration, une action publique à portée de femmes et d'hommes et représentées, incarnées par celles et ceux qui, sur le terrain, dans les compétences qui leur sont données, traduisent cette action publique pour nos concitoyens. [...] Ce qui est demandé, ce sont des visages familiers, humains qui portent ces décisions en responsabilité aux côtés de nos concitoyens. »

Notre troisième point est une question :

si « *le décroché téléphonique est une priorité* » et que, par ailleurs, « *pendant que la campagne déclarative à l'IR, l'accueil généraliste reprendra à hauteur de 5 demi journées par semaine jusqu'à la fin de la campagne déclarative papier au moins* », comment comptez-vous tenir ces deux objectifs de front sans nouveaux recrutements avant le début de la campagne ?

Pour conclure :

Nos missions de service publics nous tiennent évidemment tous à cœur, et cette mission, c'est avant tout de répondre aux besoins du public.

Pour ce faire, nous avons besoin d'emplois.

A défaut d'emplois, posons-nous les bonnes questions, en associant de manière étroite ceux devront en assumer les réponses, c'est-à-dire, les usagers et les agents eux-mêmes.

Merci de votre attention.

Les élus CSAL/FS CGT du 78