

CGC FINANCES PUBLIQUES

Le syndicat des cadres A

Rapport de la Cour des Comptes sur les Maisons France Services ou l'autosatisfecit de la DGFIP

Vous avez été destinataire sur Ulysse de l'analyse de la DGFIP sur le rapport de la Cour des Comptes de septembre 2024 portant sur le Programme France Service (2020-2023)

La DGFIP en a fait une interprétation très positive sur son action en mettant en avant les points suivants (synthèse) :

Le réseau France Services a vu une augmentation continue des demandes, passant de 1,17 million en 2020 à près de 9 millions fin 2023, avec un taux de satisfaction des usagers dépassant les 90 %.

L'accès aux services publics sur tout le territoire est crucial, et le réseau a été pleinement intégré au dispositif d'accueil, avec plus de 900 permanences en 2023.

Environ 19 % des contacts avec les Finances publiques dans les France Services sont gérés par des agents de la DGFIP.

La DGFIP est saluée pour son implication, notamment pour la formation continue des conseillers France Services, et obtient la meilleure note parmi les neuf partenaires pour la qualité de la relation avec les France Services.

Des formations, supports de communication et lignes directes sont mis à disposition pour accompagner ces conseillers.

Certes, les maisons France Services rencontrent un succès auprès du public, notamment dans les petites communes. En un seul endroit plusieurs services sont proposés.

Mais pour la CGC Finances publiques la courte analyse de la DGFIP est partielle, partielle, trop centrée sur les satisfactions mais n'évoque pas les difficultés ou améliorations à apporter.

1. Absence d'éléments concrets sur la qualité du service : si la DGFIP mentionne une augmentation du nombre de demandes et un taux de satisfaction élevé (plus de 90 %), il manque de détails sur les aspects qualitatifs de l'expérience « utilisateur ». Quels sont les critères de satisfaction ? Il n'y a pas de retour concret sur les éventuelles difficultés rencontrées, les délais de traitement ou la nature des services fournis.
2. Manque de transparence sur les défis : La DGFIP se concentre uniquement sur les aspects positifs, comme la satisfaction des usagers et le bon fonctionnement des Maisons France Services. Il aurait été plus crédible d'évoquer également les éventuels défis rencontrés (comme les problèmes d'accès en zones rurales, le manque de personnel ou de formation dans certains centres) et les solutions envisagées pour les résoudre.
3. Autocélébration : La DGFIP donne une image très positive des services, notamment en soulignant les bonnes notes obtenues par elle-même et la qualité du partenariat. Les difficultés des collègues pour gérer ces services sont ignorées ou minimisées. Surtout la satisfaction mentionnée est centrée sur le dispositif et son efficacité administrative, sans réelle mention de l'expérience personnelle des usagers en termes d'accessibilité, de facilité d'utilisation ou de soutien humain direct.

4. Focus limité sur l'impact réel pour les usagers : la DGFIP n'évoque pas ou peu l'impact concret de ces mesures pour les citoyens. Il serait intéressant de savoir en quoi ces actions améliorent directement l'expérience des usagers, au-delà des chiffres de satisfaction.

La CGC Finances publiques exprime son insatisfaction quant au service d'accueil de qualité réduite proposé aux usagers par les MFS. Il convient de rappeler que l'accueil au sein des services publics revêt un caractère fondamental pour garantir l'efficacité, l'accessibilité ainsi que la qualité des prestations offertes à la population.

Seul un accueil réalisé par des professionnels contribue à améliorer la qualité du service public. Les MFS, en tant que dispositifs généralistes, ne sont pas en mesure d'assurer le niveau d'expertise requis, lequel est exclusivement assuré par les services d'accueil de la DGFIP. Cette analyse est corroborée par la Cour des Comptes. Ce n'est qu'une évidence et ce n'est pas le nouveau logiciel « Albert » qui répondra à cet enjeu.

La politique volontariste menée par notre Direction ces dernières années pour supprimer des centaines de trésoreries et de SIP a produit ces effets délétères et notamment : la réduction substantielle de l'accueil au guichet, au détriment des usagers les plus vulnérables.

Le syndicat des cadres A, CGC Finances Publiques, vous informe, sans polémique.

**Il vous représente, vous soutient et vous défend au mieux de vos intérêts.
Adhérez !**

***Consultez toutes nos informations sur le site :
www.cgc-dgfip.info***