

LE NRP, C'EST AUSSI LES EFS !



Liberté
Égalité
Fraternité



Lors d'audiences en 2022 auprès de l'IGF et de la Cour des comptes, F.O.-DGFIP avait pu réitérer son opposition au NRP en développant, exemples à l'appui, les effets néfastes de cette réforme sur la présence de l'État dans les territoires.

Nous avons dénoncé la contraction de l'offre aux publics induite par le NRP que ne saurait masquer l'artifice constitué par les nouveaux Espaces France Services (EFS).

Cette année, auditionné à l'Assemblée nationale dans le cadre du PLF 2025 par le rapporteur spécial du programme 156 (DGFIP) et par des députés de la commission des finances, nous avons pu aborder les EFS.

Il faut dire que le rapport de la Cour des comptes sur le programme France Services (2020-2023) sorti en septembre 2024 tombait à pic pour en parler.

Bien évidemment la Cour dresse des louanges à ce dispositif d'accueil qui ne s'est pourtant mis en place que pour illustrer de façon tangible l'éradication des services publics pérennes et de plein exercice dans les territoires.

Le bilan est plus contrasté que ce que le gouvernement et la DGFIP veulent bien dire et, chose étonnante, la Cour des comptes avait déjà évoqué les EFS en décembre 2023.

LA COUR DES COMPTES A DÉJÀ ÉVOQUÉ LES EFS EN DÉCEMBRE 2023

La Cour des comptes a sorti en décembre 2023 un rapport sur « l'action de la DGFIP auprès du bloc communal » depuis 2019 et le Nouveau Réseau de Proximité (NRP). Ceci résultait d'une saisine du Président de la commission des finances du Sénat.

Évacuant de leur feuille de route les méfaits du NRP sur les personnels de la DGFIP pour se focaliser sur le ressenti des élus, les rapporteurs sont forcés (page 51) de « relever que pour les collectivités interrogées par la Cour, le resserrement du réseau de la DGFIP n'est pour le moment pas compensé par la présence de cette dernière dans d'autres réseaux (France Services, la Banque Postale, buralistes), ni par la mise en place de nouveaux services (conseillers aux décideurs locaux et services de gestion comptable). Le bilan de la mise en place devra donc mettre en regard les apports des réorganisations et la qualité du service rendu aux collectivités ».

Pour F.O.-DGFIP, c'est moins de qualitatif pour les divers publics (usagers, élus) et plus de quantitatif par l'artifice des EFS (voir ci-après) et services relocalisés. La Cour note à ce titre que « le nombre total d'antennes pérennes reste élevé et la question de leur devenir se posera à

moyen terme ». **F.O.-DGFIP a toujours contesté le critère de pérennité d'une antenne et n'a jamais eu la moindre illusion sur leur suppression programmée.**

Le passage sur les France Services dans ce rapport de décembre 2023 révèle déjà un biais retrouvé dans celui de septembre 2024 ; à savoir que les outils d'évaluation ne sont pas forcément fiables. En effet, l'indicateur de l'évolution de l'accueil de proximité, indiqué en pourcentage d'évolution du nombre de communes avec au moins un accueil de proximité ne prend pas en compte le fait que certains accueils ne sont plus permanents ! Et c'est la Cour qui le dit page 59 : « **des agents de la DGFIP sont le plus souvent présents dans les EFS au moment de la campagne de déclaration d'impôt sur le revenu, alors que les SIP sont accessibles au public toute l'année** ».

La Cour constate aussi que les agents de ces EFS n'appartiennent pas à la DGFIP et ne sont d'ailleurs pas nécessairement des agents publics, certains étant employés municipaux, départementaux voire même vacataires, ce qui pose le problème d'une **formation insuffisante** « de quelques jours ». C'est ce que n'ont pas manqué de souligner les rapporteurs (page 60) puisque la formation ne permet de délivrer **que « des informations standardisées de premier niveau aux usagers, sans intervenir directement sur leur situation.** »

On ne peut pas trouver plus beau plaidoyer pour les revendications **F.O.-DGFIP** d'un retour à des structures des finances pérennes, dotées de personnels fonctionnaires titulaires formés, en effectifs suffisants.

En page 60, le sondage de la Cour révèle qu'une majorité de collectivités est « tout à fait d'accord » (5 %) ou, surtout, « plutôt d'accord » (61 %) avec l'idée que la participation de la DGFIP aux espaces « France services » est suffisante, des attentes sont exprimées pour conforter cette participation. **Un tiers des collectivités territoriales interrogées se déclarent insatisfaites**, ce qui doit conduire la DGFIP à la vigilance sur

l'évolution de la demande et l'adaptation de ses moyens. »

Avoir un tiers de collectivités insatisfaites, c'est pour F.O.-DGFIP clairement un constat d'échec.

LE RAPPORT DE SEPTEMBRE 2024 EN TROMPE L'OEIL

Que nous apprend le rapport de la Cour sorti en septembre 2024 ?

Et bien il dresse un **tableau d'ensemble positif des EFS** quant à leur objectif d'apporter un renseignement de 1er niveau à des usagers devenus **orphelins des services publics supprimés** sur les territoires.

Selon la Cour, ces EFS seraient la réponse, notamment, aux postes comptables supprimés de 2019 à 2022 qu'elle chiffre à 839.

F.O.-DGFIP conteste ce chiffre de 839 ; selon les chiffres internes issus de SPIB il y a eu 1 268 postes de supprimés à la DGFIP entre ces deux dates (3 504 – 2 236).

Confirmation nous est donnée qu'il n'y a que de l'information de 1^{er} niveau, confortant notre analyse d'un **service en mode dégradé** par rapport aux anciennes structures DGFIP supprimées.

Si l'on rentre un peu dans le détail du rapport, on constate que l'utilisateur peut être amené à revenir à l'EFS suite à l'oubli ou à la perte de ses identifiants de connexion, ou bien parce que la création d'un mot de passe ou d'un espace sur le portail internet de l'opérateur nécessite un délai de validation.

L'explosion du nombre de visites n'est donc lié le plus souvent qu'à des contingences matérielles qui **pourraient être réglées par une seule visite ou même un appel au service compétent.**

Ce rapport a été réalisé sous forme de **sondages effectués dans 531 EFS**, ce qui représente seulement **18,7% des EFS** (2 840) et avec un **taux de participation de 60%**.

Sur la **méthode de collationnement** des résultats, des **passages du rapport nous interpellent** :

► page 30 : on y apprend que 47 % des EFS sont très fréquentés et 3 % sur-fréquentés mais une note de bas de page explique « *le taux de fréquentation des espaces France services ressort d'estimations basées sur le ressenti des représentants des structures* » !

► page 47 : il est mentionné : « *Toutefois, les 640 bornes de satisfaction, qui sont le principal outil pour recueillir l'avis des usagers, ont une portée limitée. Le nombre d'avis recueillis ne concerne que 1 % de l'ensemble des accompagnements réalisés. De plus, leur utilisation nécessite souvent la présence de conseillers France services, ce qui peut introduire un biais dans les réponses.* »

ENSEIGNEMENTS ET PISTES D'ÉVOLUTION : ÇA VA COUTER CHER !

Il y a pour la Cour un certain nombre d'enseignements à tirer et divers scénarios d'évolution.

Pour la Cour, **3 scénarios d'évolution** sont à prévoir pour les EFS :

- 1. Un **statu quo** en accueil de 1^{er} niveau
- 2. **compléter le maillage territorial des EFS** (scénario favori de la Cour)
- 3. devenir une **porte d'entrée commune à tous les services publics** (scénario « *hors d'atteinte à moyen terme pour le modèle français* » dicit la Cour)

Pour **F.O.-DGFIP**, aucune des 3 pistes ne nous satisfait, réitérant nos revendications de **postes comptables pérennes et en pleine capacité de traiter les situations des usagers de A à Z**. Il est à noter l'**insidieuse allusion au portail unique**, porte ouverte aux fusions de circuits de recouvrement par exemple que **F.O.-DGFIP** dénonce.

Nous apprenons que **le réseau des EFS ne peut agir que modestement en faveur de l'inclusion numérique** et que la majorité des usagers nécessite un accompagnement... Ce qui repose une fois de plus la nécessité d'un accueil humain par des fonctionnaires titulaires, assermentés et professionnels, ce que ne sont pas les employés des EFS (seuls 42% des agents EFS sont fonctionnaires et quasiment tous des collectivités territoriales).

La Cour tire plusieurs enseignements de cette enquête, notamment :

- le **risque de désengagement des porteurs de structures EFS** (coll locales, associations) ; le programme EFS étant financièrement pris en charge majoritairement par les collectivités à hauteur en moyenne de 70% pour un **coût annuel moyen de 100 000 €** ;
- il faut « déprécariser » les **conseillers EFS** car il y a un **fort taux de rotation** (15%) ;
- les **relations entre « front » et « back office »** sont encore **très hétérogènes** ;
- la **digitalisation** des services publics n'est **pas antinomique** avec le maintien de **guichets d'accueil physique**.

L'explosion tronquée du nombre de visites (cf supra) incite la Cour à « *instaurer une **subvention complémentaire, financée par l'État et les opérateurs pour les EFS ayant une fréquentation supérieure à trois accompagnements par heure et par agent*** ». Nos collègues assurant l'accueil, largement débordés, et surtout ceux

chargés de traiter le e-contact comptabilisé comme un dossier traité par l'EFS apprécieront !

▶ garantir la disponibilité des référents chez les opérateurs ;

▶ fidéliser les conseillers EFS et valoriser leurs parcours.

Pourtant, et malgré une augmentation du financement attendue, le **PLF 2025 prévoit la diminution de 35 % du budget alloué aux conseillers numériques**. Ce dernier doit passer de 42 millions d'euros l'an dernier à 27 millions d'euros en 2025, ce qui **ne permettrait d'en financer que 1 500 sur les 4 000 existants**.

Pour **F.O.-DGFIP**, l'**écueil principal au développement de ces EFS sera avant tout financier et humain** pour des structures où **58% des conseillers ne sont pas fonctionnaires**.

Pour **F.O.-DGFIP**, eu égard aux efforts demandés aux collectivités dans le cadre du PLF 2025 et dans la période d'austérité actuelle, le développement de ces structures, voire même leur maintien en l'état sont problématiques.

Enfin, comment ne pas revenir sur le **message Ulysse du 10 septembre dernier teinté d'une autosatisfaction habituelle** et s'extasiant du fait que « *près de 19% des contacts Finances Publiques en France Services sont pris en charge par un agent de la DGFIP* ».

Le NRP qui a supprimé 100% des trésoreries, 20% des SIP, 40% des SIE et 67% des SPF aurait du y regarder à deux fois !

À **F.O.-DGFIP** on peut rappeler que dans les SIP, SIE, SPF c'est 100% !

Quant à la « déprécarisation » des conseillers avec 32% d'entre eux en CDD ou contrat aidé, elle est loin d'être réalisée. **Il fut un temps où des fonctionnaires titulaires, assermentés et formés renseignaient les usagers dans nos campagnes !**

F.O.-DGFIP revendique le maintien de services publics financiers de plein exercice , pérennes et avec des fonctionnaires titulaires, assermentés et formés.

La Cour identifie plusieurs conditions de réussite aux EFS :

F.O.-DGFIP dénonce ces structures EFS qui n'apportent qu'un service low-cost et ne sont ni plus ni moins que des bornes de réorientation pour usagers qu'on a privé de leurs services publics de plein exercice.

- ▶ une stratégie à long terme ;
- ▶ stabiliser l'offre à court terme ;
- ▶ garantir un financement suffisant ;



**C'EST
POUR VOUS
QU'ON SE BAT !**