JIR du 5 Mai 2011

Services publics : état des lieux

Le service public en France ? Un vaste débat ! Les usagers se plaignent - entre autres choses - de leur lenteur, quand le personnel attire l'attention sur la cruelle carence des effectifs. Dans le même temps, le préfet assure que l'accueil de la population est une des préoccupations majeures de l'État.

ADMINISTRATION

Pour Michel Lalande, préfet de La Réunion : *"L'accueil des usagers est au cœur de notre mission de service public... La qualité de l'accueil est une préoccupation constante, tant pour les agents que pour l'encadrement."*

Quand Jean-Claude Bénard, membre du SNUI (Syndicat National Unifié des Impôts) assure : *"Ce qui s'est passé au Tampon, ne nous surprend pas, hélas,"* le représentant de l'État rétorque : *"Cet incident qui aurait pu tourner au drame n'a rien à voir avec les effectifs. Les fais de cette nature sont rarissimes dans les administrations aussi bien à La Réunion qu'en métropole."*

Michel Lalande a raison : cette fusillade prend ses racines dans un contexte particulier et il ne faut pas généraliser. Cependant, il n'en reste pas moins qu'en matière de service public, beaucoup de choses sont encore à faire. Celles et ceux qui sont au cœur de cet univers le disent et le répètent depuis des lustres déjà.

"Le service public tel qu'il existe dans notre pays est le principal vecteur d'égalité et de solidarité. Il est le socle et la cohésion de notre société. Les réformes en cours, les suppressions massives d'emplois, la réforme des collectivités territoriales, remettent en cause ses fondements, les fragilisent, les menacent," déclarait l'an passé Jean-Louis Deroussen, président du conseil d'administration de la Caisse nationale d'allocations familiales.

DES USAGERS EXCÉDÉS

Carence en personnel, gel des embauches, augmentation de la charge de travail, manque de moyens matériels, absence de proximité, de confidentialité : à la Sécurité sociale, à la Caisse d'Allocations Familiales, aux Impôts, à La Poste, au Pôle Emploi ou encore à la Préfecture, les syndicats pointent du doigt les grandes faiblesses de leur maison.

Par exemple, au siège social de Saint-Denis (boulevard Vauban) pour la mise à jour de la carte «Vitale» ou le renouvellement des droits, seulement deux bornes sont en service. *«C'est totalement insuffisant. D'autant plus que, le plus souvent, seule l'une d'elles est opérationnelle. Et, parfois, celle qui tourne manque de papier ou d'encre !»* relèvent les usagers ■

Jean-Claude Bénard : "On sauve les meubles tous les jours"

Depuis l'an passé, les services des Impôts et ceux du Trésor travaillent sous le régime de la fusion. C'est le cas sur les centres de Saint-Paul, Saint-Pierre et Saint-Benoit. Saint-Denis a obtenu un report d'un an car les conditions ne sont toujours pas réunies.

Dans les villes où il n'y a pas de centre de paiement on a gardé le principe de la trésorerie de proximité. *"Le personnel doit réaliser toutes les tâches et c'est un non-sens dans la mesure où les employés n'ont pas toujours la formation requise,"* s'indigne Jean-Claude Bénard, membre du SNUI (Syndicat National Unifié des Impôts).

À propos de la fusion, notre interlocuteur fait remarquer une chose importante à ses yeux : *"Il n'y a eu aucune embauche. Pire, même : en certains endroits, il y eut diminution des effectifs."* Dès lors comment s'étonner des files d'attente aux guichets ?

Sur l'ensemble des sites de l'île on redoute la journée du 16 mai. Pourquoi ? *"Tout simplement parce que ce jour-là les gens viendront pour le tiers provisionnel et également pour*

les impôts sur le revenu." À La Réunion, comme dans tous les départements français, les agents sont soumis à un système de saisies et de quotas. Mais compte tenu de certaines spécificités locales, le rythme est frénétique ici. *"Nous sommes à une moyenne de 250 déclarations journalières par agent. Quand les cas sont compliqués, la moyenne est de 80,"* poursuit Jean-Claude Bénard. C'est là un situation imparable compte tenu que l'île compte 80 % de déclarants non imposables. Et pas question de prendre du retard dans le travail de saisie !

"Dans ces conditions la pression est inévitable, y compris chez les responsables de zones. Voilà pourquoi il y a de plus en plus de congés maladie pour cause de dépression." Effectifs insuffisants et mauvaises conditions d'accueil (manque de confidentialité) ont amené au drame vécu mardi au Tampon. *"Nous avions évoqué le problème avec Philippe Dufresnoy, directeur de l'interrégion dont fait partie La Réunion avec la Provence-Alpes-Côte d'Azur, lors de sa visite à La Réunion il y a trois semaines. J'espère qu'en haut lieu, on saura tirer les leçons qui s'imposent."*

Les agents n'en peuvent plus et, sans vouloir les excuser, Jean-Claude Bénard estime qu'il est normal que, parfois, certains se montrent acariâtres à l'accueil. *"Nous avons chacun notre caractère. C'est humain."* Au passage, il prend soin de faire remarquer : *"Dans 95 % des cas, cela se passe bien. L'an passé, La Réunion était la première station française où on relevait le meilleur indice de satisfaction à l'accueil. Nous tentons de donner le meilleur de nous-mêmes et tous les jours nous sauvons les meubles"* ■