

## COMMUNIQUÉ CFTC DGFIP

### MAISONS FRANCE SERVICES : C'EST PARTI !

Le Top départ de la création du réseau France Services vient d'être donné par la circulaire que le Premier Ministre a adressée aux Préfets le 1<sup>er</sup> juillet.

Cette nouvelle offre de services au public va s'appuyer sur la refonte complète du réseau des Maisons de Services Au Public (MSAP), complétée de nouvelles implantations France Services prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires au regard de la politique de la ville.

Les MSAP préexistantes intégreront le nouveau réseau à la condition stricte d'obtenir le label « France Services » validant les nouvelles exigences en termes de qualité de service. En comparaison avec l'ancien réseau des MSAP dont la qualité du service rendu était par trop hétérogène, le nouveau réseau doit garantir une offre de services plus exigeante sous la forme d'un premier accueil et d'un accompagnement aux démarches en ligne assurés par 2 agents polyvalents présents en permanence. Ceux-ci agissent en « front office »,

Le Premier Ministre précise aux préfets que dans chaque structure « France Services » tous les partenaires suivants seront présents obligatoirement :

La poste, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la Mutualité Sociale Agricole, Pôle Emploi et les ministères partenaires que sont l'Action et les Comptes Publics, la Justice et l'Intérieur.

La présence de ces partenaires sera matérialisée par la désignation de référents locaux facilement joignables et assurera le « back office », permettant la résolution de problèmes plus complexes sans déplacement supplémentaire de l'utilisateur à un autre guichet. Le « back office » pourra s'exercer aussi par des permanences physiques et/ou des rendez-vous en visio conférences dans les points « France Services ». Chacun de ces points sera équipé du dispositif permettant à l'horizon 2022.

L'objectif annoncé est l'ouverture de 300 points de contacts France Services au 1<sup>er</sup> janvier 2020, et la couverture de chaque canton d'ici à 2022. Aussi, le Premier Ministre attend, pour le 15 septembre de la part des préfets, la liste des MSAP susceptibles de répondre aux nouveaux critères pour intégrer le réseau France Services au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ainsi que la liste des projets de nouvelles implantations.

**Pour la CFTC DGFIP**, il paraît évident que le lancement concret de ce projet intervient en appui du projet de déconcentration de proximité propre à la DGFIP qui suscite, en l'état, un rejet massif de la part des agents et la méfiance des élus locaux.

Il justifie que nous soyons vigilants et actifs dans l'information de tous, citoyens et élus, sur les conséquences réelles des projets de notre administration, sur la nature et l'avenir de nos missions ainsi que sur les conditions d'exercice de celles-ci.

**La CFTC DGFIP** invite tous les agents à la vigilance quant aux incidences de tels projets sur les vies tant professionnelle que personnelle de chacun, afin que ces réformes, d'une ampleur inégalée, ne se traduisent pas par un désastre humain sans précédent. Le syndicat CFTC DGFIP vous invite à participer à son enquête relative à la géographie revisitée à cette adresse :

<https://www.cftc-dgfip.fr/enquete-dimpact-de-la-reorganisation-du-reseau/>