



## CGT Trésor Ile et Vilaine

Trésorerie Générale  
Avenue Janvier  
35021 Rennes cédex  
tel : 02 99 79 80 74  
cgt.035@dgfip.finances.gouv.fr  
www.tresor.cgt.fr/35/

### GAÏA ou comment surcharger l'accueil au guichet pour rendre un service public lamentable ...

Fin 2008 devait être mis en place la 1<sup>ère</sup> version de Gaïa qui permettait à l'usager de saisir sa trésorerie ou son centre des impôts via son portail fiscal sur internet.

Or, après la formation de plusieurs agents en pleine période d'échéance (novembre 2008) et la soi-disant

réussite dans les départements d'expérimentation ... changement d'année ... changement de Gaïa.

Septembre 2009 : Les agents du guichet doivent utiliser la nouvelle application « Gaïa Guichet » dès le 1<sup>er</sup> septembre ... or les formations commencent le 7 !!

#### Avant Gaïa :

Un usager arrive au guichet de la Trésorerie en faisant part d'une erreur sur sa déclaration (cotisations syndicales non prises en compte par exemple...).

L'agent au guichet fait une copie de l'avis d'imposition, une copie du justificatif syndical, transmet le tout au centre des impôts par courrier et garde un double à la trésorerie.

Temps passé : **2 min**

#### Aujourd'hui, avec Gaïa :

L'usager arrive au guichet pour le même motif de réclamation.

L'agent va dans le Portail Métier pour saisir la réclamation : il rentre le numéro fiscal du contribuable puis va cliquer sur « contact ». Il saisit la demande de l'usager puis enregistre le dossier. Ensuite, il doit aller scanner la pièce justificative (sachant que dans de nombreuses trésoreries, l'unique scanner ne se trouve pas au guichet et est utilisable par plusieurs agents, il doit donc attendre son tour). Puis il revient au guichet et va rechercher sur le réseau le document scanné pour le joindre au dossier. Ensuite, il édite un accusé réception pour l'usager, justifiant que sa demande a été transmise au centre des impôts.

Temps passé : **10 min**

Et la direction nous atteste que cette application est faite pour rendre un meilleur service public !!!

Il est bien évident qu'en période d'échéance, son utilisation devient ingérable, compte tenu du nombre important de personnes au guichet.

Une fois encore notre administration lance son "produit" en pleine échéance sans le recul nécessaire et ce sont les agents qui doivent assumer les mauvais choix de leur direction!!! On recommence les mêmes errements qu'avec Hélios !!

De plus, on s'aperçoit que le mode de saisine de la réclamation offre plusieurs choix : Guichet, Courrier, Téléphone et Courriel ... Doit-on penser qu'à l'avenir toutes les réclamations devront être saisies dans Gaïa ??? La direction prévoit-elle de mettre des agents supplémentaires dans chaque trésorerie de proximité ???

Combien d'années faudra t-il attendre pour qu'enfin l'administration reconnaisse que les périodes d'échéance ne

sont pas propices à la mise en œuvre de nouvelles applications ?

Combien de mises à jour les personnels devront ils "absorber" avant de trouver les supposés bienfaits de l'application ?

On informatise pour dégager des gains de productivité (donc moins de personnels) mais au contraire, on rend la charge de travail de plus en plus lourde !!!

Les services publics se dégradent au détriment des usagers et de la santé des agents.

Que l'administration ne nous fasse pas le coup de France Télécom : "nous ne savions pas", et s'imagine que tout se passe bien dans les postes comptables !!!

De qui se moque t-on? Nous refusons l'industrialisation de notre administration et voulons exercer un réel service public avec un personnel formé et non pas des outils qui donnent l'illusion d'un meilleur service rendu ...