

L'édition numérique du
21 novembre 2026
Le Télégramme

« Les gens finissent par abandonner leurs démarches » : au centre des finances publiques de Pontivy, les syndicats dénoncent les nouvelles conditions d’accueil des usagers

Par Léa Bernard

Le 21 novembre 2026 à 08h00

Les syndicats de la Direction départementale des finances publiques ont exprimé leur colère contre les nouvelles conditions d’accueil des usagers, devant le centre des finances publiques de Pontivy, ce vendredi 20 novembre 2026.



Les syndicats de la Direction départementale des finances publiques se mobilisent à Pontivy contre le changement des conditions d’accueil des usagers. (Le Télégramme/Léa Bernard)

Les syndicats (CGT, Solidaires, FO) de la Direction départementale des finances publiques se sont mobilisés devant le centre des finances publiques de Pontivy pour dénoncer les nouvelles conditions d’accueil des usagers, ce vendredi 20 novembre 2026.

Moins d’accueils physiques

À partir du 1er décembre 2026, les agents du service public réduiront leur présence dans les points d’accueil de France Services s’il n’y a pas un minimum de rendez-vous réservés. « On est en train d’organiser une absence de nos services dans les points de France Services », se désole Nicolas Lhuillery, représentant syndical de Solidaires finances publiques 56.

Cette réorganisation s’inscrit à l’échelle départementale, en lien avec la restructuration du Nouveau Réseau de Proximité (NRP) de 2019. « La promesse au moment du NRP était que l’on devait assurer notre présence à travers les France Services. On est en train de réduire la voilure de tout ce qu’on avait promis aux élus », dénonce l’un d’entre eux. Depuis 2010, 250 postes d’agents publics ont été supprimés au niveau départemental. « C’est un véritable plan social. On continue d’être le modèle des services publics dans lequel on taille ».

À lire sur le sujetFinances publiques : les syndicats protestent contre le projet de regroupement, la direction promet un accueil maintenu à Quimper, Rosporden et Douarnenez

« Les gens finissent par abandonner leurs démarches »

Les permanences pourraient aussi voir leurs horaires se réduire affirment les syndicats. Selon eux, à Ploërmel, seule la permanence du mardi serait maintenue, ce que Valéry Andrieux, responsable du pôle gestion fiscale, dément, affirmant que celles du mardi et jeudi seront bien maintenues.

Un maintien nécessaire selon les syndicats puisque beaucoup d’agences du territoire sont déjà saturées. « Il y a de longues files d’attente car il n’y a pas assez de rendez-vous. Ça repousse les démarches alors qu’il y a des dates butoir à respecter. Les gens finissent par abandonner leurs démarches ».

« On essaie d’optimiser l’accueil »

Aujourd’hui, une grande partie des rendez-vous se font par téléphone. « Les gens qui viennent aux accueils physiques sont surtout des personnes âgées ou des personnes à leur compte qui ont besoin de notre aide pour leur démarche, pour connaître la réglementation et connaître leurs droits. On a une population rurale, âgée, qui a une difficulté à faire ses démarches sur Internet », expliquent-ils.

À partir de début décembre, les rendez-vous physiques seront uniquement pris à l’initiative des agents s’ils estiment que le problème ne peut être résolu à distance, après un premier entretien téléphonique avec la personne. « On peut traiter 80 % des rendez-vous par téléphone », affirme Valéry Andrieux, responsable du pôle gestion fiscale.

« On essaie d’optimiser l’accueil », justifie François Pugilats, directeur départemental des finances publiques du Morbihan. « Nos usagers préfèrent contacter nos services par le téléphone et le numérique, même si l’accueil physique reste maintenu », ajoutant au passage qu’un rendez-vous à distance permet de réduire le déplacement des usagers, « notamment avec le prix du carburant »