

SECTION DE LA MOSELLE

COMITE TECHNIQUE LOCAL (CTL) DU 12 JUIN 2012

La DGFIP ou comment réformer sans concerner au risque de se prendre les pieds dans le tapis...

Le CTL du 12 juin 2012 était consacré aux points suivants :

- **Organisation de l'accueil téléphonique des SIP de Metz**
- **Questions diverses**

1) Organisation de l'accueil téléphonique des SIP de Metz

L'administration avait décidé de présenter aux organisations syndicales la future organisation de l'accueil téléphonique des SIP de Metz.

Fruit d'une « longue » réflexion faisant suite à un groupe d'expression métier (GEM), puis d'un audit, l'administration avait décidé de « professionnaliser » l'accueil téléphonique en créant une cellule d'agents chargés, pour le compte des 4 SIP de Metz, de répondre aux contribuables.

En préliminaire, FO a rappelé :

-qu'il fallait éviter de créer des problèmes là où il n'y en avait pas afin de ne plus connaître les « cafouillages » connus lors de la mise en place du nouvel accueil du public, rue des Clercs.

-qu'il ne s'agissait pas d'opposer les services en désignant des « volontaires »

-que le problème de fond est celui de la suppression continue des effectifs à la DGFIP qui a des conséquences directes sur les fonctions d'accueil

Dans ce projet l'administration a déclaré :

« Le téléphone fait partie de nos missions, mais perturbe les services. Le nombre d'appels aboutis rue des Clercs étant de 61%, il convient d'aller vers du mieux sans atteindre les 100%. Ce n'est pas un projet irréaliste et ce n'est pas une plate-forme d'appel comme dans le privé »

Suite à la présentation du projet, FO a posé plusieurs questions :

- l'initiative de créer cette cellule est-elle locale ou nationale ? -> réponse de la direction : c'est du local
- qui a participé au GEM ? -> réponse : 11 personnes dont... 3 agents (1 B et 2 C) et 8 A+... on appréciera...
- pourquoi vouloir joindre le SIP de Metz-Est à ce projet alors même qu'ils ne sont pas dans les mêmes locaux que les autres SIP ?
- si le « projet » n'est pas ficelé (dixit l'administration) afin de pouvoir en discuter en CTL, pourquoi avoir proposé en groupe de travail CHS, 10 jours avant, d'acheter des casques téléphoniques pour les agents de cette nouvelle cellule ?

- quels seront les critères pour sélectionner les « volontaires » qui rejoindront cette cellule sachant que les pics de charges en matière d'accueil sont les mêmes pour l'accueil physique et téléphonique ? L'administration demandera-t-elle aux agents de l'accueil physique de suppléer ceux de la future cellule téléphonique ?
- sur le taux d'appels aboutis où est l'engagement du Directeur général PARINI de moins d'indicateurs ?
- les statistiques présentées sont sujettes à discussion : la variation même infime du temps moyen de communication d'un appel permet de démontrer le manque de fondement des calculs fournis par l'administration
- a-t'on déjà fixé le nombre d'agents nécessaires ? sur quel service seront-ils ponctionnés ? connaît-on les horaires ?

Face à ces nombreuses interrogations, et d'un refus des agents de l'accueil et des SIP Metz-Nord et Metz-Centre, l'administration a décidé de suspendre le projet...

Dans l'attente, l'accueil téléphonique des SIP de Metz sera calé sur celui du SIP de Metz-Centre qui consiste à spécialiser la fonction d'accueil téléphonique au sein de chaque SIP.

2) Questions diverses

Trésorerie de Forbach

Face aux nombreuses questions restées en suspens lors du dernier CTL concernant le déménagement de la Trésorerie de Forbach, l'administration avait préparé des réponses techniques aux principaux points d'achoppement (heures d'ouvertures, place pour le compte de gestion, mobilier, sécurité, régisseurs...).

Pour FO, le déménagement prévu la semaine du 9 au 13 juillet permettra de constater de visu les solutions apportées par la Direction.

Le DRFIP a déclaré avoir tiré les leçons pour l'avenir des déboires de ce déménagement, et veiller à davantage de préparation de tout nouveau projet.

FO a également interrogé l'administration sur :

- l'ascenseur de la Cité administrative de Metz, en panne depuis 1 an (réponse c'est en cours...
- ILIAD : suite à la nouvelle version d'ILIAD (application IR) qui contraint à modifier les résolutions d'écrans, une demande est faite d' écrans plus grands (réponse on découvre le problème ...
- la pertinence de l'audit sur l'application de la Charte Marianne au SIP de Château Salins en pleine période de déclaration
- L'absence, dans le rapport d'activité des services de la DRFIP Moselle publié sur Ulysse 57, des activités des services du Contrôle Fiscal et du Cadastre. Réponse de l'administration qui voulait un rapport succinct ... mais sans arrière-pensée
- Les critères de la dernière classification des postes comptables en Moselle : question ancienne sur laquelle l'administration va, c'est promis, se «mettre à jour»...

En conclusion à ce CTL, trop de réformes tue la réforme !

FO exige l'arrêt des réformes !