Syndicat National FO des Finances Publiques

SECTION DE LA MOSELLE

COMPTE RENDU DU CTL DU 17 janvier 2019

Ce comité technique paritaire s'est tenu en seconde convocation, suite au boycott de la première convocation du 10 janvier 2019 par l'ensemble des organisations syndicales en raison du niveau :
- de suppressions d'emplois à subir au titre du PLF 2019 : -2130 emplois à la DFFIP dont – 45 en Moselle,
- des fermetures de postes,
- de l'augmentation continue des charges de travail induite en partie par le PAS et les tensions subséquentes tant externes avec un environnement anti-fiscal qu'internes liées au manque de personnel, à l'accueil du public, aux applications informatiques défaillantes...

Les organisations syndicales ont lu la déclaration liminaire intitulée « Tolérance zéro » reproduite ci-après.

Le directeur :
- a déclaré n'avoir aucune marge de manœuvre en matière d' emplois, dixit : « ce sont les parlementaires qui votent les suppressions, et ni lui ni le gouvernement n'y peuvent rien. »,
- ne méconnaît pas le climat difficile à l'accueil et rejoint le tract « tolérance zéro » : s'il y a la moindre insulte, on pose le stylo, on part, on fait une fiche de signalement et on met le contribuable à la porte sans traiter le dossier. Une grande fermeté à ce sujet est demandé aux chefs de service.
- est confiant s'agissant du PAS : quelques bugs sont inévitables, 4/5 ème des contribuables font leurs modifications directement sur internet et le délai de changement est très rapide.

Pour FO, le PAS est une externalisation d'une mission régalienne de l'État : la collecte de l'impôt et dès lors, l'administration fiscale ne maîtrise plus les délais nécessaires et utiles à l'employeur pour procéder aux modifications sur les fiches de paie. Cette situation générera un accueil supplémentaire, physique, téléphonique ou sur la BALF.

I- MISE EN OEUVRE DU TELE-TRAVAIL

Le dispositif général du télé-travail à domicile qui ne concerne pas le télé-travail accordé aux agents en difficulté dans l'exercice de leurs fonctions pour des raisons médicales ou sociales, est ouvert à l'ensemble des personnels, agents et cadres en fonction des services pour une quotité maximale de 3 jours par semaine pour les agents travaillant à temps plein ou 12 jours par mois. L'éligibilité au télé-travail doit répondre à plusieurs conditions dont la possibilité d'accéder aux applications métier (liste limitative des applications accessibles à distance établie par Cap Numérique) ainsi qu'à la nature de certaines activités, incompatibles avec le télé-travail.

2 réunions de travail sont prévues avec les chefs de service les 29/1 à Sarreguemines et 31/1 à Metz. La campagne 2019 de recensement des candidatures sera ouverte du 25/02/2019 au 15/03/2019 et coïncidera avec la campagne d'entretien évaluation qui va démarrer début février. La mise en œuvre du télétravail interviendra au plus tard le 01/05/2019. L'objectif est atteindre 10 % des effectifs d'ici 2020. Pour 2019, la DDFIP 57 se limitera à 5 % des effectifs à hauteur de 1 jour de télé-travail par semaine. Des e-formations seront proposées aux chefs de service et télé-travailleurs.
Le choix des jours de la semaine est fixe, l'agent peut être contacté par son chef de service à toute heure aux quelles on le peut le joindre dans le cadre du module horaire choisi. Il y aura une période d'essai de 3 mois. Un bilan sera effectué au titre de la campagne 2019.

FO a souligné le fait que le télé-travailleur sera doté d'un ordinateur portable, sans hub, interdisant l'utilisation de clé USB, qui remplacera son poste fixe. L'agent sera donc contraint de transporter régulièrement son ordinateur et de le porter et de travailler au bureau sur ce matériel, moins confortable. Certains services seront de facto exclus de ce dispositif tel le SDE en raison de la nature des documents, supports de travail, ne pouvant sortir des locaux administratifs, créant des distorsions entre agents. Il faudra analyser l'ensemble des activités des services pour déterminer la fraction de celles-ci pouvant faire l'objet d'un télé-travail.

FO a obtenu la confirmation que les tickets restaurant restent effectivement acquis à l'agent sur la base de son temps de travail (bureau et domicile). Aucun dispositif d'accompagnement ou compensation n'est prévu pour les agents bénéficiant d'une restauration collective. De même, il n'y aura aucune compensation financière pour les coûts supportés par l'agent à son domicile, électricité, chauffage, assurance,...

FO a demandé à ce que la convention type signée par l'agent et l'administration soit suffisamment explicite en matière de droit à la déconnexion, que cette dernière puisse être effectivement suivie de façon à prévenir tous risques psycho-sociaux (un message d'alerte apparaîtra sur l'écran, sans être toutefois bloquant) et être analysée dans le cadre des DUERP.

FO a fait remarquer que dans le cadre de l'expérimentation 23 % des agents avaient choisi le télé -travail pour améliorer leur concentration sur des travaux d'expertise.

FO a voté « contre » au motif que le télé-travail c'est un peu « payer » pour travailler mais c'est surtout un révélateur de la dégradation des conditions de travail. Le télé-travail aboutit à une perméabilité accrue entre vie personnelle et vie professionnelle mais constitue à terme un palliatif au manque de moyens et un nouveau justificatif au resserrement du réseau.

Pour FO, le télé-travail doit rester une possibilité offerte aux agents volontaires et non une façon d'amortir les dégâts provoqués par la réforme territoriale. C'est pourquoi FO s'attachera à défendre les personnels qui souhaitent télé-travailler s'ils sont volontaires et en font la demande dans leur intérêt.

II- POINT SUR L'ACCUEIL de la rue des Clercs à METZ

En raison de la hausse de la fréquentation du public à l'accueil, liée au PAS, une nouvelle réunion du groupe de travail est prévue prochainement. A ce jour, 50 points de difficulté ont été identifiés et catégorisés en vue de déterminer un plan d'action cohérent. Ce projet comporte 5 thèmes :

1- L'organisation de l'accueil physique

Il faut fluidifier l'accueil d'orientation et revoir la manière d'accueillir : accueil généraliste, accueil spécialisé, et sur Rendez-vous (prioritaire) en banalisant les postes de réceptions.
La salle Bemer est une zone d'embouteillage, l'accueil d'orientation actuel n'est pas assez rapide : il n'a pas vocation à renseigner les usagers et il faut développer l'accueil sur rendez-vous dès l'orientation.

2- Le libre service

La salle Bemer n'est pas adaptée, il faut tenir compte du public des usagers pour le foncier et bientôt des professionnels pour le foncier. L'accueil doit être « plus musclé » en salle 23. Pour désengorger les files d'attente : le public doit avoir la possibilité d'aller directement en salle 23 et utiliser le libre service.

3- E-contact et téléphone

Il faut pouvoir mesurer la volumétrie des appels en instance. Un dispositif technique qui indiquera le nombre d'appels en instance sera mis en place. L'efficacité du serveur vocal interactif est prouvée. Le rôle de l'accueil téléphonique doit être redéfini : l'objectif est de ne pas passer les appels en gestion sauf cas spécifique.
Les e-contacts ne sont pas traités par l'accueil qui doit les reprendre sauf si le sujet est trop complexe auquel cas il bascule à la gestion.

4- les conditions de travail

La salle Bemer est trop exiguë et inconfortable surtout au niveau thermique: une véranda sera mise en place pour les files d'attentes à l'extérieur (projet à étudier). De même, il faut améliorer la confidentialité des usagers (plexiglas entre les boxes) et l'ergonomie à la caisse ainsi que le cheminement.
L'accueil sur rendez-vous est à étudier avec les agents

5- Ressources Humaines
La direction étudiera le volet ressources humaines par comparaison avec d'autres SIP. Une formation sera assurée sur la relation d'accueil pour faire face à l'agressivité des usagers. Enfin, le tutorat sera généralisé pour épauler les nouveaux arrivants dans le service. Un protocole accueil sera mis en place avec le service foncier.

******

La direction a évoqué les points suivants : Il est impossible de fermer l'accueil alors même que le seuil de 100 contribuables est atteint : un vigile sera recruté. Le cadre encadrant l'accueil sera remplacé lors du prochain mouvement au 01/09/2019. Les géomètres experts disposeront d'un badge pour ne pas engorger l'accueil.

FO a fait observer que des groupes de travail accueil avaient déjà été constitués par le passé. En 2010, il avait été envisagé l'installation d'un Serveur Vocal Interactif puis en 2013 un accueil d'orientation. Les constats sont toujours les mêmes, et rien n'a changé en 2019. Les solutions proposées avaient déjà été examinées. Les vraies questions doivent être mises sur la table. La rue des Clercs concentre un ensemble de services générant de l'accueil physique, l'arrivée du SIP de Metz-Est, service lourd à gérer en terme d'accueil physique, n'a fait qu'accentuer la problématique de l'accueil. Après la départementalisation du service de l'enregistrement, il faut également penser au foncier.

De plus, l'accueil fait fausse route depuis la création des SIP : la campagne de recouvrement (la plus longue et la plus difficile) n'a pas été intégrée dans les SIP, et n'a jamais fait l'objet de préparation pour la réception, contrairement à la campagne déclarative.
Pour la caisse, malgré la diminution du seuil d'encaissement à 300€, l'attente ne désemplit pas (carte bleue, paiements dématérialisés).
Force est de constater que les travaux réalisés salle Bemer en 2018 ne rendent pas l'accueil davantage opérationnel malgré l'ambition affichée par la Direction à l'époque !
Aujourd'hui, c'est le PAS qui fait augmenter l'accueil : des usagers qui déclarent par internet, mais se déplacent également parce qu'ils ont besoin de se rassurer. Enfin le PAS générera toujours de l'accueil même en rythme de croisière car avec les aléas de la vie, il y aura toujours un besoin d'accueil : mariage, naissance, divorce, baisse ou augmentation de revenus…

FO a demandé à ce que l'accueil téléphonique soit privilégié aux réponses aux e-contacts, car les appels téléphoniques proviennent d'usagers de proximité, qui faute de parvenir à avoir un interlocuteur génère un déplacement dans les services.

III- QUESTIONS et POINTS DIVERS

✓ **Point sur les sites du département :** Le directeur a précisé qu'il s'est rendu ou allait se rendre dans les services suivants: le 07/01/2019 à Forbach et le 18/01/19 à Sarreguemines et Saint-Avold qu'il est en contact régulier avec le préfet notamment sur e réexamen de la sécurité des bâtiments en Moselle Est.
« Il faut clôturer Forbach qui est ouvert à tous vents, y compris la pose de volets roulants. Pour St Avold, la direction est en attente des résultats de l'expertise technique. La ré-installation, après nettoyage des locaux, est prévue au plus tard début février. L'affluence est très élevée à Forbach en raison du déport de l'accueil de St Avold.
✓ **Agences comptables à Metz :.** En Moselle, les grosses collectivités concernées par ce dispositif n'ont pas eu un intérêt particulier pour les agences comptables. Ce modèle est réversible (ex : Le centre Pompidou où cela s'est mal passé).
✓ **Date de déménagement de la TPH, du CSRH, et date de fusion des SIE**

TPH : étude d'un déménagement à Legouest. Tous les feux verts ont été reçus, il ne manque que l'accord du ministère des armées. Ensuite, des travaux devront être réalisés.

CSRH : suivi de près en lien avec le SAFI à Strasbourg qui suit le déroulement des travaux qui prendront fin début 2020 (pour l'instant, pas de date possible de déménagement)

Date de fusion des SIE de Metz : les SIE fusionneront bien au 01/01/2020 et devront harmoniser leurs méthodes de travail prochainement.

✓ **La prime PAS de 200€:** elle sera versée à tous les agents qui ont participé au PAS. Le recensement est en cours par les chefs de service pour la paye de février.