



SECTION
DE LA
MOSELLE



Bulletin d'information de la section locale F.O.-DGFIP

CTL DU 30/06/2021

ON A DES IDÉES ...MAIS PAS D'AGENTS !

Ce CTL est – en principe- le dernier avant l'été....

Il s'achève sur des notes au parfum de réorganisations, et d'embauches de contractuels d'ici à la fin de l'année !

Où comment pallier aux vacances d'emplois dans le département ?

CHANGEMENT D'HORAIRES D'OUVERTURE

Pour coller à la circulaire sur la stratégie de la relation usager (sic) du 10 décembre 2020, les chefs de service (?) ont proposé une modification des horaires de réception de l'accueil physique pour les trésoreries de Creutzwald, Maizières-les-Metz, Montigny-Pays-Messin et Rombas. Celles-ci seront donc ouvertes tous les matins et un après-midi par semaine pour les accueils sur RDV, et passeraient donc à 20h d'ouverture par semaine.

Selon la direction, la fréquentation de ces trésoreries serait si faible que la réduction des plages horaires se justifie amplement.

Toujours selon la direction, il faut s'adapter aux nouvelles pratiques des usagers : ils viennent moins nombreux, moins souvent. Les autres canaux d'accès sont étendus (téléphone : 30h/semaine, et les e-contacts augmentent).

En réalité, la seule mesure fiable est le nombre de quittances faites à la caisse. Tous les autres motifs ne sont pas comptabilisés : renseignements, main-levée, BS, réclamation...

Les agents auraient été consultés et y seraient favorables : la multiplication des tâches de gestion (banque de France, avis de règlement,

chèques etc) et la diminution des effectifs dans les trésoreries obligent à cette adhésion, qui permet somme toute de travailler dans la sérénité, et sans être interrompus...

La direction tire tout doucement sur la corde, les agents veulent éviter qu'elle ne se casse complètement....

FO DGFIP Moselle continue de revendiquer un service public de qualité et les moyens pour l'exercer dans des conditions satisfaisantes pour les usagers et les agents.

FO s'est abstenue lors du vote pour respecter la demande des agents de modification des horaires d'ouverture.

BILAN PROVISOIRE DE LA CAMPAGNE IR

Quelques chiffres donnés par la direction :

* 23 784 usagers ont été reçus en accueil spontané, et 600 sur RDV

* 30 630 appels téléphoniques traités (7912 en décroché direct, 23 000 en rappel)

* 16 132 e-contacts ont été traités

* au 16/06, 29 756 déclarations restent à retraiter et 61 616 déclarations ont été saisies par les SIP du département.

Selon la direction, et les enquêtes locales et nationales, les usagers souhaitent nous contacter majoritairement par téléphone.

Une enquête a été réalisée auprès des usagers en rappel téléphonique : 40 usagers (sur 30630) ont été interrogés, et la majorité d'entre eux est satisfait du système de rappel.

Nous avons rappelé que les usagers n'avaient pas beaucoup d'autres choix que le téléphone : entre crise sanitaire, jauge d'accueil et fermetures de sites les après-midi, que leur reste-t-il comme moyen de communication ?

FO a fait observer que 36 % des usagers auraient préféré un accueil physique... Ce qui traduit bien un besoin réel.

FO demande la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des agents.

L'avenant à la convention franco luxembourgeoise a complètement désorganisé le fonctionnement des services, à tel point qu'un appel à l'aide bien tardif a été lancé dans le département des Vosges (pour le traitement des e-contacts) et dans les autres SIP du département moins concernés par les déclarations des frontaliers luxembourgeois pour venir en aide aux SIP de Thionville, Hayange et Metz.

La direction reconnaît donc, implicitement, le manque cruel d'effectifs, lié aux spécificités du département de la Moselle .

FO a relevé une formation des agents, en particulier de renforts, bien insuffisante, au regard de la complexité du sujet frontalier.

FO a exigé que soit pris en compte cette spécificité locale par rapport aux emplois.

Le directeur a assuré que la charge de travail des agents qui étaient en renfort téléphonique a été réduite d'autant. Il assure également n'avoir pu prévoir suffisamment tôt des conséquences sur le retraitement (saisie manuelle) des déclarations des frontaliers luxembourgeois.

Et pourtant, l'ensemble des organisations syndicales avait alerté dès le début de l'année : pourquoi alors avoir autant attendu pour agir ? Les usagers concernés, par le biais des associations de frontaliers luxembourgeois en savaient plus que les agents sur cette convention...

FO est revenu plus particulièrement sur la situation de Forbach : malgré les difficultés d'accueils spécifiques, avec un public défavorisé nombreux à interroger les services, la contribution aux appels téléphoniques est importante et a pu déséquilibrer le service.

Pour FO, tous les publics doivent être accueillis, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle. Aucun public ne doit être mis de côté pour des raisons de moyen (absence d'internet, difficulté d'expression etc). Et cela passe par un véritable accueil, accessible à tous.

La déclaration automatique ne résout pas tout : combien d'usagers renoncent à bénéficier d'un crédit d'impôt par facilité ? Où sont les chiffres du contentieux après les envois des avis d'imposition ?

A ce titre, FO , comme depuis de nombreuses années, a demandé un bilan chiffré de la campagne des avis, bien plus longue que la campagne déclarative, et tout aussi chronophage, ce qui a surpris le directeur...

Pourquoi ne mesure-t-on pas l'accueil téléphonique, physique, les e-contacts et courriels pendant cette campagne ?

Pourquoi ne mesure-t-on pas les chiffres des réclamations contentieuses après envoi des avis d'imposition ?

Comme si la campagne des avis ne représentait pas une charge de travail importante dans la vie d'un SIP ou d'une trésorerie mixte...

LE CONTRÔLE FISCAL

FO DGFIP Moselle a remercié la direction d'avoir accepté de mettre le contrôle fiscal à l'ordre du jour de ce CTL, ainsi que la division du contrôle fiscal et du recouvrement pour la communication de toutes les données chiffrées. FO a rappelé que la fiscalité quant à elle est un outil et politique et économique et dès lors, parler du contrôle fiscal revient à prendre position par rapport aux lois votées par le parlement et les orientations fléchées par le gouvernement. Certes, nous devons faire avec la mondialisation, apporter de la sécurité juridique aux entreprises , mais cela ne doit pas se faire au détriment du contrôle fiscal dont l'une des finalités est la dissuasion et qui permet d'assurer l'équité entre les contribuables.

La loi Essoc est passée par là et nos « clients » les contribuables doivent être accompagnés. Le contrôle fiscal vit un changement culturel et passe d'une logique de contrôle à celle de l'accompagnement voire vers le début le début de l'externalisation du contrôle fiscal avec l'examen de conformité fiscale (ECF) publié le 14/01/2021, entre autres mesures.

On voit également la création au 01/09/2021 d'un Pôle National de contrôle des particuliers à Chateaudun, contrôle à distance à compétence nationale (le premier des 5 prévus à

l'avenir à se mettre en place). Ces pôles couvraient les thèmes non touchés par les PCRP locaux à savoir les listes MRV (Missions Requêtes et Valorisation).

D'autres pistes sont lancées pour les BCR (Brigades Contrôle et Recherches) avec une taille critique de 10 à 20 agents : une réorganisation supra départementale ou rattachement intégral aux DIRCOFI, la création d'un pôle national ou de pôles interrégionaux de traitement des réquisitions internes. La Direction nous a affirmé que la BCR ne serait pas rattachée à la DIRCOFI.

FO a dénoncé les suppressions d'emplois dans les services de contrôle fiscal comme les autres services. Le contrôle fiscal n'est donc plus une mission sanctuarisée, comme il le fut dit il y a un certain temps : -4 emplois au titre du volet emplois du PLF 2021 en Moselle, ce qui représente 15 % du total des emplois supprimés (sur 26) .

Quel lourd tribut pour le contrôle fiscal ! Quel avenir lui est-il réservé ?

FO a dressé un tour d'horizon du contrôle fiscal :

↳ **Le PDCE**

Le Pôle départemental contrôle et expertise a perdu, de 2017 à 2021, 34 % de son effectif et continue, malgré un déficit constant des emplois implantés, à alimenter la programmation des BDV et de la DIRCOFI, au même rythme, qui a connu une période très lourde et compliquée avec une explosion des demandes de remboursement de crédits de TVA, en étant en sous-effectif et qui perd encore 2 emplois en 2021.

Les agents du PDCE ont écrit une lettre ouverte au directeur, alertant sur les difficultés du service suite à la suppression de deux postes d'Inspecteur au 1^{er} septembre 2021 prochain. Ces deux suppressions s'ajoutent à celles de ces dernières années, et ce malgré les missions supplémentaires demandées à ce service : renfort pour la campagne déclarative, et traitement des demandes de fonds de solidarité.

Le directeur assure être conscient des difficultés, et annonce vouloir se rendre très prochainement dans le service pour dialoguer avec les agents.

↳ **La BCR**

Le cœur de métier de la Brigade de Contrôle et Recherche est d'alimenter les Brigades de vérifications, de contrôles répondant à la finalité répressive et dont leur source provient de la mobilisation du renseignement avec des partenaires extérieurs, un relationnel professionnel à entretenir. Le droit d'enquête est mis à mal par l'exploitation de listes (issues de la MRV) et depuis la crise COVID par l'examen des anomalies FDS (fonds de solidarité). Sont venus se rajouter les contrôles diligentés dans la cadre du CODAF et du CLIR (lutte contre l'islamisme et le radicalisme) (18 en 2020 et 12 au 28/05/2021) qui posent par ailleurs le problème de l'anonymisation des agents et ensuite de la sécurité des vérificateurs amenés à contrôler ces entités en dehors de toute présence policière.

Fo a interrogé la direction sur les 6 ordinateurs portables de la BDC sous environnement Windows 7. C'est incompréhensible pour des agents itinérants qui sont au contact direct des contribuables et tenus de rédiger des Procès verbaux.

La direction s'est engagée à doter la BCR très prochainement d'équipement neuf.

↳ **Les BDV**

Les Brigades Départementales de Vérifications sont passées de 3 à 2 brigades et de 28 agents TAGERFIP en 2015 à 23 agents en 2021 soit une variation de - 18 % des effectifs. Les deux encadrants ont dû suivre plus de vérificateurs mais également plus de contrôles en raison des nouvelles modalités de contrôle qui depuis 2016 ont vu des 3909-2120- les examens de comptabilité (théoriquement plus légères, donc plus rapides) au détriment de la Vérification Générale, qui contrairement aux attentes font augmenter la durée totale des contrôles (de 178 jours en 2013 à 218 jours en 2019).

Vous avez dit « contrôles plus légers » FO dit : objectifs corrigés à la hausse, avec une masse de travail accrue, génératrice de pression et dégradant les conditions de travail.

A cela il faut ajouter une formation très insuffisante des nouveaux collègues, qui ont besoin

de toutes les disponibilités de leur chef et de leurs collègues pour les aider à rendre leurs objectifs et vivent mal cette situation.

L'augmentation du nombre de plaintes déposées génératrices d'une surcharge de travail importante (38 en 2019, alors que les années précédentes le nombre oscillait de 10 à 16 maximum (avec un effectif nettement supérieur de 2013 à 2017).

↳ Le PCR

Le Pôle de contrôle des revenus et patrimoine a vu sa charge de travail augmentée avec le transfert de la gestion du fichier des défunts (dans l'application suivi succession) du SDE sans transfert d'emplois. Cette tâche est chronophage et induit en aval des taxations d'office qui s'ajoutent à l'exploitation des listes DM (data mining).

FO a rappelé que l'intelligence artificielle ne peut remplacer l'intelligence humaine qui permet une approche globale des dossiers à contrôler au lieu de partir sur un point d'impact. Le nombre de listes à traiter et de dossiers à traiter impose de cibler son travail, faute de temps pour tout faire ce qui génère une insatisfaction, une perte de sens du travail et pose le problème de la crédibilité et du sérieux des agents qui peuvent être mis à mal par la présence d'un doublon sur une autre liste DM avec un autre axe de sélection et un autre contrôle diligenté peu de temps après.

Les agents sont partagés entre travail vite fait ou bien fait et vivent alors de vrais conflits d'intérêt.

Pour FO, les listes DM sont une forme d'industrialisation du contrôle. Elles sont des portes d'entrée mais ne doivent pas se substituer au contrôle patrimonial des dossiers. La compétence acquise dans l'examen de ces dossiers se perd au détriment d'un rendement immédiat, qui peut être que partiel.

Le régime Alsace Moselle ne permet pas d'utiliser l'application « estimer un bien » pour procéder à des contrôles de valeur vénale des immeubles en Moselle. L'application OEIL est en sursis et son alimentation très compliquée en raison des arrivages des actes notariés.

Par ailleurs, le travail en limite de prescription annuelle est une source continue de tension

Pour FO, toutes les spécificités de la Moselle, département frontalier, livre foncier doivent conduire à revoir les effectifs.

Les indisponibilités des applications, les lourdeurs des procédures (y compris ESSOC) détériorent les conditions de travail. A cela s'ajoutent des applications informatiques redondantes à saisir (Alpage- CF IR et Iliad- RIAL- TO, MEMO) qui de plus peuvent donner des conséquences financières des contrôles très différentes.

L'impact de la LOI ESSOC sur la charge de travail, l'exploitation de listes MRV, les changements de législation) sont des facteurs qui impactent directement les services de contrôle e mais surtout contribuent à maintenir une pression constante sur l'ensemble de la chaîne du contrôle fiscal qui **en plus en 2021, doit intégrer une double prescription en raison de la crise sanitaire en plus de contribuer** largement à la campagne d'impôt sur le revenu (2019 et 2020) et à l'exploitation des listes de fonds de solidarité.

FO dénonce le fait que le contrôle fiscal est devenu une variable d'ajustement d'autres services en difficulté.

Le directeur a d'autre part annoncé mettre en place à la fin de l'année un groupe de travail dédié au contrôle fiscal et sa réorganisation courant 2022. La mission doit être enrichie par l'accompagnement des entreprises à chaque moment clé de la vie de l'entreprise (création, changement de statut etc), en relation éventuellement avec l'URSSAF .La législation fiscale est complexe, et les entreprises doivent pouvoir être accompagnées par nos services. FO a demandé quels moyens étaient envisagés pour cet accompagnement ?

Réponse : nous sommes 1200 agents dans le département....

Des idées en Moselle, ça on en a. Les mettre en œuvre, c'est une toute autre histoire...

QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES

* Les plages de réceptions téléphoniques seront harmonisées dans le département d'ici le 31/08 (en fonction des disponibilités du référent départemental téléphonique) : elles sont fixées à 8h30-12/13h30-16h...

Y aura-t-il des agents pour répondre ?
Mystère...

* Des réorganisations au sein de la direction sont-elles prévues ?

Certaines divisions ont vu leur effectif fondre comme neige au soleil, et leurs missions augmenter....Sur ce point, les réponses ont été très évasives, et souvent à côté !

La mission Projets et Transformations, créée il y a moins de deux ans, est amenée à disparaître au 1^{er} septembre prochain...Que vont devenir les travaux de cette mission ?
Mystère...

Sur les emplois, des précisions sont données : à l'issue du mouvement au 1^{er} septembre, il y a un déficit de 20 cadres B (dont 5 ALD) et 14 cadres C (dont 10 ALD). Pour combler ces déficits, la direction locale est fière d'annoncer que la direction générale a autorisé le recrutement de 15 contractuels (CDD de 3 ans) à la fin de l'année (11B et 4C).

Pour FO Dgfip Moselle, c'est juste SCANDALEUX !

FO condamne le recours à des emplois précaires pour compenser des emplois statutaires, précédemment occupés par des agents ayant bénéficié d'une formation nationale en école, gage d'égalité de traitement du citoyen sur tout le territoire.

Enfin, FO craint que ces recrutements pénalisent les mouvements de mutations nationales des titulaires et des premières affectations et entraînent de facto le renoncement de collègues à des promotions (la Poste en fut un exemple).

* le nouveau protocole télétravail pour les agents mutés au 1^{er} septembre : les chefs de service attendaient le mouvement de mutation pour caler les entretiens avec les agents. L'entretien d'un agent muté devra avoir lieu dans le nouveau service. Les agents déjà en télétravail sont équipés de portables.

A terme, le portable deviendra le poste de travail de l'agent, et le suivra en cas de changement de structure...

Ce qui n'est pas dit clairement : l'équipement en portables facilitera le travail en espace de co-working, et l'agent n'aura peut-être plus non plus de bureau désigné...Ce qui facilitera les futures opérations immobilières de la DGFIP !

* Le transfert du recouvrement de l'impôt des trésoreries de Bitche et Rombas au 1^{er} janvier 2022 : à ce jour, aucune information n'est donnée aux agents sur le volume des emplois transférés. FO Dgfip Moselle a dénoncé l'incertitude dans laquelle se trouvaient les agents concernés, et dans l'impossibilité de se projeter pour les 6 mois qui viennent. Pour la direction, tout est tout à fait normal...Les informations seront données à la rentrée de septembre. Pourquoi attendre si longtemps, alors que toutes les données chiffrées sont entre les mains de la direction ? Mystère...

* FO a interrogé la direction sur les locaux occupés par la BCR (exigus) et ceux du PCRП sur 4 niveaux. Le directeur a dit s'intéresser au problème et revoir les locaux.

Le prochain comité technique devrait pouvoir se dérouler en présentiel...sous réserve des conditions sanitaires de rentrée.

Nous en sommes très satisfaits : depuis plus d'un an, les visioconférences rythment notre vie professionnelle et syndicale, avec son lot de mauvaises connexions, écrans figés, sons inaudibles...Il est très difficile d'intervenir et de rebondir lors d'une visio, sans que cela ne devienne très rapidement complètement décousu. Nous avons toutes et tous été disciplinés, au point parfois de ne pas pouvoir rebondir directement sur certains sujets...ce qui engendre une certaine frustration...

Ces visio et audio ont toute de même permis de maintenir un dialogue social pendant la crise, mais ce mode de réunion est loin d'être satisfaisant.

FO DGFIP Moselle exige l'arrêt des suppressions d'emplois et de toutes ces réformes destructrices du service public et revendique les moyens d'exercer nos missions dans des conditions décentes.