



SECTION  
DE LA  
MOSELLE



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

## COMPTE RENDU du Comité Technique Local du 8 octobre 2020

### LA MOSELLE N'EST PAS ENCORE PASSEE A LA 5G

Dans la déclaration liminaire, FO a rappelé combien la communication fait cruellement défaut à la DDFIP Moselle !

Les décisions sont prises sans concertation, ni avec les agents, ni avec les représentants des personnels !

Et pourtant, le torchon brûle en Moselle, dans tous les services. Les sujets sont nombreux, mais le directeur persiste : une demi-journée accordée pour tous les sujets à l'ordre du jour , et une heure chrono pour toutes les questions diverses...

Drôle de conception du dialogue social !

#### **MODIFICATION DES HORAIRES DE RECEPTION A LA TRESORERIE DE FREYMING-MERLEBACH ET DE THONVILLE 3 FRONTIERES**

La demande initiale des agents de Thionville était la suivante : dans un contexte de crise sanitaire, peut-on s'aligner sur les horaires d'ouverture du SIP de Thionville, c'est à dire le matin, pour éviter un déport, et donc une circulation importante, des usagers vers le CFP de Thionville 3 frontières ouvert l'après-midi ? Réponse du directeur : on ne fait pas ce qu'on veut avec les horaires d'ouverture au public, nous n'étions plus en état d'urgence...

**Pour FO, la crise sanitaire peut permettre de s'affranchir de certaines règles, à l'instar**

**des fermetures inopinées qui peuvent se faire en l'absence de personnel dans le poste en temps normal ! Surtout si ces règles peuvent protéger les agents.**

Les deux postes seront ouverts le jeudi après-midi uniquement sur rendez-vous...même si la prise de rendez-vous n'est pas encore accessible sur Internet pour les usagers SPL...

#### **REORGANISATION DE LA DELIVRANCE DES QUITUS FISCAUX : Dématérialisation des demandes et du traitement.**

Ce point devait être discuté au CTL du 29 septembre, reporté en deuxième convocation au 8 octobre...

Or, dès le 1<sup>er</sup> octobre, l'information de cette réorganisation était publiée sur Ulysse.

**Maintenant, la direction ne fait même plus semblant de demander l'avis des représentants du personnel...**

**FO a donc refusé de faire semblant de voter sur ce point...**

D'autant que la délivrance des quitus devrait partir à la préfecture au 1<sup>er</sup> janvier 2022 (dans le cadre de la démarche unique pour les usagers de transmission dématérialisée de la demande de certificat d'immatriculation de leur véhicule), ce qui explique le coup d'accélérateur sur le mode opérationnel .

Mais nous resterons attentifs aux remontées de nos collègues de SIE sur le sujet.

## **ORGANISATION GENERALE DE L'ACCUEIL EN MOSELLE**

L'accueil, un thème qui revient très régulièrement sur la table.

Selon la direction, l'objectif poursuivi est de « tenter de gommer pour l'utilisateur notre complexité administrative, car lorsque qu'on traite mal les demandes des usagers, cela s'en ressent sur les conditions de travail des agents. Il faut améliorer les choses, privilégier l'accueil sur rendez-vous. Organiser un accueil généraliste avec des réponses simples, et orienter vers un accueil spécialisé quand c'est nécessaire... »

**Un centre de contact départemental téléphonique** sera mis en place prochainement. Il recevra progressivement l'ensemble du flux téléphonique du département, le modèle sera calqué sur celui rodé lors la dernière campagne déclarative, et concernera en priorité les SIP puis, ensuite les autres services. Le centre d'appel serait installé au sein de l'équipe d'accueil du SIP de Metz Nord-Ouest.

**L'accueil généraliste** sera assuré dans les centres des finances publiques par des agents en poste dans le service en charge de l'accueil.

**Les accueils de proximité dans le cadre du nouveau réseau de proximité** seront confiés soit à des agents volontaires soit à une brigade d'accueil constituée au sein de l'équipe EDR. Ceux-ci seraient formés sur tous les sujets pour qu'ils puissent prendre en charge toutes les demandes (« soit en répondant, soit en transférant la demande au bon service ou soit en proposant un rendez-vous en visioconférence avec le service concerné »).

**L'accueil à distance dans les espaces France Services (EFS)**, les animateurs proposeront aux usagers soit d'être rappelés par un agent du service concerné soit d'avoir un rendez-vous avec un agent des Finances Publiques en visio conférence.

La direction a précisé qu'elle n'avait pas fixé de calendrier mais qu'elle veut avancer en 2021

pour mettre en place ce nouvel accueil en 2022.

Les premières expérimentations concerneraient Sarrebourg, Hayange, Thionville et les SIP de Metz.

FO a rappelé qu'il n'y avait aucune nouveauté en la matière : En 2012, juste après la fusion, la direction avait déjà défendu une organisation permettant à l'utilisateur de ne se rendre qu'à un seul endroit pour avoir sa réponse, et l'outil GAIA avait été développé à cette occasion. De même, un audit avait été réalisé sur les centres de Metz, afin de créer un centre d'appel téléphonique unique sur Metz.. Et le projet avait capoté, faute de moyens techniques et humains.

Aujourd'hui, comment peut-il en être autrement ? avec toujours moins d'agents, et toujours autant de monde dans les accueils, malgré l'affichage de chiffres sur la baisse de la fréquentation de l'accueil (-40 % pendant la campagne des avis en septembre...!)

FO a déploré tout le temps et l'énergie perdus au cours de toutes ces années en Groupes de travail, groupes d'expressions métiers, réunions, formations, audit...pour recommencer aujourd'hui. Or, la seule réponse au problème de l'accueil est qu'il faut des moyens en personnel et formation pour fonctionner.

Un détail qui a son importance : aucun paiement ne pourra être fait dans ces accueils de proximité, ce qui limitera très rapidement les déplacements des usagers...

En revanche, l'accueil par visioconférence fait son chemin : encore faudra-t-il qu'il y ait du monde derrière la caméra !

Sur le « pôle téléphonique », FO a rappelé le contexte de la dernière campagne déclarative : les services étaient à l'arrêt à cause du confinement, et les agents étaient disponibles puisque privés de leur travail habituel : PCR, Direction, Brigades de vérification... De plus, ils avaient eu du temps pour se former.

Que va-t-il se passer l'année prochaine ? Demandra-t-on à ces services d'arrêter toutes leurs activités pour se consacrer au rappel téléphonique durant la campagne ?

Sur ce point, aucune réponse...

Sur les EDR : ils compensent les sous-effectifs chroniques dans les services...Comment va-t-on expliquer à ces services que priorité sera donnée à l'accueil de proximité ?

FO a dénoncé toute tentative de formation au rabais des agents d'accueil, de banalisation des acquis de leur expérience professionnelle et de leurs compétences personnelles.

FO a mis en avant le fait que cette organisation de l'accueil plaçait chaque agent comme un pion, interchangeable, sur un échiquier sans tenir compte de ses savoirs spécifiques et sans mesurer son absence et ou remplacement de façon efficace dans son service d'origine.

FO a mis en garde contre les risques psychosociaux liés au changement d'attitude qui est demandé aux agents d'accueil : on ne peut pas demander, sous le sacro saint dogme de la rapidité et de l'efficacité, à un agent qui fait de l'accueil depuis de nombreuses années d'oublier qu'il connaît la réponse en proposant un rappel ou un rendez-vous .

FO n'a pas pris part au vote estimant que tout était déjà dans les cartons et prêt à être déployé, sans consultation du CHS CT.

### **POINT D'ETAPE SUR LE PAIEMENT DE PROXIMITE**

Le paiement, dit « de proximité » est généralisé depuis le 28/07/2020. Toutes les factures, impôt ou SPL, dotées d'un flash code, sont éligibles à ce paiement.

D'après le directeur, « tant que toutes les factures ne sont pas éligibles, nous ne fermons pas les caisses dans les CFP ». La suppression de cette mission est prévue pour le 2<sup>e</sup> trimestre 2021.

Or, les CFP ont eu des consignes claires pour le paiement des impôts : renvoyer chez le buraliste.

Or, nous apprenons aujourd'hui que le paiement chez les buralistes sont limités.

Parcours d'un usager souhaitant payer un impôt quelconque à la caisse : après avoir fait la queue un certain temps (...), il se voit renvoyé vers le buraliste à moins de 150 mètres du CFP. Il arrive chez le buraliste et surprise : le buraliste a atteint son quota de paiement (7 000 €) pour la semaine, et ne peut plus encaisser ces paiements ! La semaine risque d'être très longue pour les usagers et les collègues de l'accueil !

FO a une nouvelle fois dénoncé la privatisation d'une de nos missions qu'est l'encaissement au profit d'une société privée (la FDJ), qui elle, ne sera pas perdante...

Un paiement chez le buraliste ramènera toujours une vente de ticket FDJ..

Pour les factures des collectivités locales, FO a dénoncé que la mise à jour des logiciels de factures soient à la charge (encore) des collectivités.

### **AFFICHAGE D'INDICATEURS DE TRANSPARENCE DANS LES SIE**

Ces indicateurs seraient un gage de transparence en matière de qualité et d'efficacité des services publics...

A quand l'engagement de la direction envers les agents de la cité sur la problématique téléphonie par exemple ?

A priori, très bientôt : selon la direction, un nouvel outil téléphonie va être déployé dès le mois de novembre. Il passera par Internet.

Quand on voit le fonctionnement du réseau à la cité administrative, ça promet !

### **QUESTIONS DIVERSES**

#### ***Les contractuels***

6 contrats sont en cours de signature : 1 emploi C à Château-Salins (qui fermera au 1/01/2021), 1 emploi C au SIP d'Hayange et au SIP de Thionville, 1 emploi B au BIL et 2 emplois A à la division des affaires juridiques et contentieuses. FO a rappelé son attachement au recrutement par voie de concours.

FO a dénoncé le manque de communication à ce sujet : aucune mise en ligne sur Ulysse, aucune information des représentants du personnel

#### ***Transfert du recouvrement des taxes douanières***

Il n'y aura pas de transferts d'emplois...

Quelle surprise !

#### ***Le NRP***

Des chartes ont été signées avec les communes de Florange, Metzervisse, Dieuze, Château-Salins et Faulquemont.

D'autres sont en cours de discussions.

#### ***Les jours de report 2019***

Les jours de report 2019 vont automatiquement être intégrés sur le CET, avec possibilité de pendre ces jours dès cette année. Un CET sera

ouvert automatiquement si l'agent n'en possède pas.

### **Transfert de la trésorerie Hospitalière de Mercy vers l'Hôpital Legouest**

Le sujet est débloqué : début des travaux en janvier, l'installation des agnts est prévue dans le courant du 2ème semestre 2021.

A la question : restera-t-il une antenne à Mercy, la réponse fut plus que surprenante...

Pendant que le directeur nous affirmait que non, un de ses collaborateurs lui affirmait que oui !

Info ou Intox ? Le directeur n'aurait eu aucun contact avec la directrice de l'Etablissement...

Mystère...

### **La COVID :**

FO a dénoncé les conditions déplorables du nettoyage de certains locaux par le prestataire en titre.

En effet, même avec des mesures renforcées, bien souvent les agents de nettoyage n'ont tout juste le temps que de vider les poubelles.

A ce jour, à la DDFIP Moselle, 27 suspicions de COVID, 4 se sont avérés positifs.

La direction en appelle au sens des responsabilités de chacun.

### **Les demandes de ruptures conventionnelles**

Au 30/09/2020, une seule demande a été acceptée.

### **Centre de Services bancaires :**

Aucune information quant à la reconduction du contrat avec la Caisse des Dépôts. Pas de changement dans l'immédiat au moins jusqu'en 2021.

### **Transfert du recouvrement des trésoreries mixtes vers les SIP**

Celui-ci est avancé au 01/01/2022 pour Rombas et Bitche car l'application RSP remplace RAR et RSP ne sera pas déployée dans les trésoreries.

### **Prime de mobilité (co-voiturage et vélo) :**

Cette prime sera versée début 2021. Un délai court jusqu'au 31/12/2020 pour déposer une demande. (cf décret n°2020-543 du 9 mai 2020)

### **Nouvelles modalités de remboursement des frais de repas :**

A compter du 01/10/2020 et pour des déplacements postérieurs à cette date, il faudra être en mesure de justifier des dépenses de repas pour obtenir le remboursement forfaitaire de 17,50 €

(Note Ulysse du 07/08/2020 et note départementale du 23/09/2020 Ref 2020-23)

