



SECTION
DE LA
MOSELLE



L'INFO57

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

Comité Technique Local du 23/03/2021 **PAS DE BRAS...PAS DE CHOCOLAT !**

Cela pourrait-être le fil conducteur de ce Comité Technique : où trouver les bras qui manquent pour effectuer le travail demandé? Selon le directeur, les bras ne sont pas la réponse à tout... il faudra quand même convaincre tous les agents du département. L'ordre du jour de ce CT était dense, mais n'était prévu que sur une demi-journée : impossible d'évoquer tous les sujets qui préoccupent les agents en si peu de temps. Nous revendiquons la tenue de CT sur toute la journée, cela évitera que certains cadres ne disparaissent des écrans après le déjeuner (qui n'aura duré que 3/4 h) ou ne doivent annuler les rendez-vous qu'ils avaient prévus l'après-midi...

LA SITUATION DE LA TRÉSORERIE DE SARREBOURG

Suite à la visite de l'intersyndicale (Solidaires-FO-CGT-CFDT) à la trésorerie de Sarrebourg, les agents nous ont fait part de leur grande souffrance par rapport à leurs conditions de travail... et l'ont également exprimée par écrit dans le registre CHSCT. Le directeur a pris connaissance de la lettre ouverte écrite et signée par tous les agents de la trésorerie, y compris les agents de l'équipe de renfort actuellement dans le poste.

Le contexte : la trésorerie de Sarrebourg est en difficulté depuis plusieurs années. Cette situation s'est accentuée depuis septembre 2020 par le transfert du Centre Hospitalier de Saverne, d'EPSOLOR de Lorquin, et du Centre de Réadaptation Spécialisé d'Abreschviller.

Comme dans tout transfert, le nombre d'agents nécessaires à la réalisation des tâches de gestion (a minima) n'a pas suivi. Un seul agent a suivi sa mission et a intégré le service.

4 agents ont été affectés en septembre 2020, dont 3 sans aucune expérience, et non formés aux métiers de la comptabilité publique.

En février 2021, sur décision du chef de poste, 2 agents ont été détachés au SIP-SIE de Sarrebourg.

Actuellement, 2,6 agents de l'équipe de renfort sont affectés à la trésorerie depuis 2 mois.

Un audit a été demandé au dernier trimestre 2020 : un plan d'actions a été mis en place.

Ce plan d'actions comportait plusieurs thèmes dont : la formation des agents, l'organisation de réunions avec élus et secrétaires de mairie, l'organigramme fonctionnel.

Un plan d'actions qui ne tenait évidemment pas compte du transfert des 2 agents en février...

Suite aux mentions annotées sur le registre hygiène et sécurité, suite à l'invitation de 2 collègues de la trésorerie en tant qu'expertes à ce CT, le directeur nous a envoyé un mel pour justifier cette situation : son attention est appelée depuis plusieurs mois sur les difficultés de ce poste comptable... et quelle solution est proposée?... Un nouvel audit, plus court, plus efficace ! Ce n'est évidemment pas la réponse qu'attendent les agents de Sarrebourg !

Nous avons suggéré au directeur de gagner du temps : mettez des agents, et chacun arrivera à faire son travail en toute sérénité !

Une question se pose cependant : si l'intersyndicale n'avait pas effectué de visites, que ce serait-il passé ? Qu'attendait la direction pour intervenir sur le site ?

Les agents de Sarrebourg attendent des faits, des réponses, des actions très concrètes Monsieur le Directeur !

L'étape suivante est le transfert de la trésorerie de Sud-Saulnois à Sarrebourg au 1/09/2021.

Il faut poursuivre le NRP coûte que coûte...

Nous demandons le retrait du NRP et l'abandon de ce nouveau transfert, qui alourdira encore plus les charges de travail des agents, sans compensation en moyens humains !

Le directeur nous a affirmé ne pas être magicien ! Les agents n'en sont pas non plus !

Quoique : si on parle de magie, pour le transfert des activités à Sarrebourg, 3 agents extérieurs + 14 à Sarrebourg = toujours 14 ! ou presque.

Et finalement, les agents de Sarrebourg font aussi de la magie : 1 virement de la Banque de France = 50 lignes d'imputations = 400 clics Helios ! 1 caisse de chèques comptabilisée, et voilà que deux nouvelles caisses apparaissent ! Si ça ce n'est pas de la magie...

Tous les agents travaillant en secteur SPL comprendront, et se retrouveront dans cet exemple. Cette impression permanente de faire 1 pas en avant et ...2 pas en arrière !

Donc l'audit de fin 2020, qui en fait n'en était pas un (dixit le directeur) a été remplacé par un audit de 15 jours (avec ou sans le week-end de Pâques?).

Les agents de Sarrebourg et les représentants du personnel suivront attentivement les suites qui seront données à cet audit. L'intersyndicale n'écarte aucune nouvelle action plus visible en cas de besoin.

PRÉSENTATION DE LA NOUVELLE ORGANISATION DE L'ACCUEIL DU PUBLIC

Onze pages de littérature pour expliquer à quel point l'organisation de l'accueil sera parfaite à partir de dorénavant ...

Exemple : l'accueil téléphonique est un enjeu majeur où efficacité et réactivité sont essentiels. Le rôle de la cellule départementale d'accueil téléphonique est de répondre au téléphone. Le traitement des appels en débordement de la cellule d'accueil téléphonique permet de réduire le phénomène de « réassurance au guichet » (?). Le rôle des agents en rappel téléphonique est d'attendre sa liste d'appels tous les matins. L'accueil téléphonique dans les autres services (SGC, CDIF) sera matérialisé par une fiche de visite. L'accueil primaire dans les SIP devra assurer

un accueil de premier niveau. En cas d'affluence, un agent « voltigeur » muni d'une tablette sera chargé de récolter les numéros de téléphone à l'extérieur (pourvu qu'il ne pleuve pas pendant toute la durée de la campagne). Si la demande ne peut être traitée en accueil primaire, on pourra organiser un rappel ou une vision-conférence. Le rôle des services d'accueil, les accueils de proximité, les Espaces France Services, l'accueil par Internet, l'outil CONTACTS... et tout de même 8 petites lignes sur les ressources humaines !

Or, pour FO, c'est le volet essentiel de l'accueil : les ressources humaines.

En 6 mois, 4 présentations de l'accueil nous ont été faites, soit en réunion informelle, soit en comité technique.

Le 15/09, réunion informelle sur l'accueil téléphonique ; le 8/10 « organisation rénovée de l'accueil » ; le 7/01/21 « départementalisation de la réception téléphonique, et aujourd'hui !

Aucun groupe de travail n'a été organisé en local avec les agents de tous sites.

Qui est le mieux placé pour savoir ce qu'est l'accueil ? Qui est le mieux placé pour dire comment se comporte un usager, ses besoins, ses demandes, le temps passé au téléphone... Sûrement pas la direction !

Non, la réception physique, même en accueil primaire, ne se règle pas en moins de 3 minutes ! Non, on ne peut pas demander aux agents expérimentés de changer du tout au tout leur façon de faire de l'accueil... sauf si on a une baguette magique !

Non, on ne peut pas obliger un agent voire même un cadre qui ne le veut pas de faire de l'accueil !

Non, on ne peut pas organiser l'accueil, quel qu'il soit, sans avoir une base chiffrée comme le nombre d'appels journaliers par exemple sur TOUS les sites ; comme les motifs de déplacements des usagers, etc !

D'après le directeur, il ne s'agit pas là d'une énième présentation de l'accueil, mais de LA présentation ! Il a souhaité informer progressivement sur les évolutions, d'où peut-être ce sentiment de répétition. Cette stratégie de réorganisation vient au bon moment. Elle répond à une note de cadrage nationale, et y intègre les nouveaux engagements « Service Public + » ...en lieu et place des anciens nouveaux engagements, dont on ne saura jamais si ceux-là ont bien été respectés...

Pour FO, la seule nouveauté sur l'accueil est le message envoyé : quand on disait il y a encore peu d'années que les usagers devaient tout faire sur internet, maintenant on conçoit que les usagers préfèrent utiliser leur téléphone... avec de la chance, on s'apercevra d'ici quelques années que l'accueil physique est ce qu'il y a de mieux, patience...

Sur les accueils de proximité actuels et à venir: c'est LA solution pour désengorger les SIP. Tout le monde semble satisfait : les élus, les usagers et surtout le directeur, qui ne s'arrête pas de signer des chartes avec les collectivités. En revanche, aucune information concernant la non formation des agents qui exercent en accueil de proximité, les non candidatures spontanées pour ces accueils, y compris des EDR ; le non remplacement des agents en SIP qui exercent en accueil de proximité, etc...

Pour la direction, il faut unir nos forces pour que l'accueil téléphonique fonctionne.

Les Établissements France Service (EFS): c'est un agent, hors DGFIP, qui assure l'accueil de 9 opérateurs présents en EFS. Pour les questions DGFIP (qui concernerait 7 % des visites en EFS) : l'agent ne fera qu'un accueil d'orientation et d'aide à l'utilisation d'internet. Il aura également accès à l'outil CONTACTS... Et ils pourront également organiser des visioconférences, puisque tous les sites seront équipés...

Résumons l'accueil téléphonique : les appels en décroché direct, les appels non répondus, le voltigeur qui va récolter les numéros de téléphone des usagers se présentant à l'accueil physique, les appels à assurer qui sont transmis par les EFS (de plus en plus nombreuses à l'avenir), les suppressions d'emplois, le retrait d'agent dans les services d'accueil sans raison valable, le télétravail, une formation adaptée aux besoins, les applications qui ne fonctionnent pas tous les jours etc. les agents de la cellule d'accueil de Metz-Nord et les autres risquent de passer de bons moments !

Chiffre donné en séance : sur les 30 derniers jours, 13 000 appels ont été enregistrés par les SIP du département, soit une moyenne de 450 par jours.

Remarque N° 1 : nous sommes hors campagne déclarative et recouvrement

Remarque N° 2 : combien d'appels reçoivent tous les autres services qui sont censés basculer également vers l'accueil

départemental ? Mystère, aucune info, pas de chiffage...

PRÉSENTATION DES NOUVEAUX ENGAGEMENTS « SERVICES PUBLICS + »

Ces nouveaux engagements remplacent la Charte Marianne : absolument rien de neuf, on change les mots.

Pour FO, cela va surtout générer des nouveaux contrôles internes, et faire perdre du temps (que les agents n'ont pas) à tous.

On ne peut assurer un service de qualité qu'avec des agents en nombre suffisant pour assurer ce service.

LE NOUVEAU RÉSEAU DE PROXIMITÉ

FO réitère sa totale opposition à la mise en place du Nouveau Réseau de Proximité dit NRP

Le NRP c'est quoi ? De la poudre aux yeux pour endormir élus et usagers !

Sous prétexte d'apporter un nouveau service, le NRP c'est en fait :

- le quasi abandon du service à l'utilisateur, malgré l'affichage des permanences
- l'industrialisation de nos missions par la création de très grosses structures, qui favorise l'isolement des agents, la non communication de la hiérarchie, bref la déshumanisation des rapports entre les hommes et les femmes qui constituent notre administration.

Le NRP n'est ni plus ni moins qu'un programme d'économies budgétaires, qui laisse de côté nos concitoyens les plus fragiles, ceux qui utilisent le plus les VRAIS services de proximité.

Et pourtant, la DGFIP a prouvé cette dernière année qu'elle était indispensable au fonctionnement de la vie quotidienne des français :

- qui paye les personnels soignants de l'hôpital public, les profs, les policiers, les gendarmes, les agents qui travaillent en mairie ? C'est la DGFIP.

- qui paye les entreprises indispensables à la création, réfection de nos routes, au maintien du bon fonctionnement des écoles, bref, indispensables à la relance de notre pays ? C'est la DGFIP

- qui collecte la TVA, le prélèvement à la source, les impôts ? C'est la DGFIP

- à qui fait-on appel pour assurer le paiement et le contrôle du fonds de solidarité, qui a sauvé de la noyade (du moins provisoirement) les entreprises, les commerçants, les artisans ? C'est la DGFIP

- qui est au contact des très petites collectivités pour les conseiller, parfois les rassurer dans leur fonctionnement journalier ? C'est la DGFIP
Cette liste est non exhaustive....

Que se passe-t-il aujourd'hui ?

- on supprime des trésoreries et on crée des SGC (Service de Gestion Comptable)

- on crée des SIP de plus en plus importants

- on installe dans les EPCI des (CDL) Conseillers aux Décideurs Locaux, volontaires ou volontaires désignés d'office, qui, seuls, font face aux demandes de conseils de quelques dizaines de collectivités (auparavant, les agents de trésorerie ET le cadre donnaient ces conseils)

- on crée des pseudo accueils de proximité : 1/2, 1 journée par semaine (quand l'agent est disponible, et, là encore, agent volontaire ou volontaire désigné d'office), pas de paiement possible, pas d'acte de gestion. Surtout, on y promet qu'une réponse pourra être apportée sur tous les sujets de compétences DGFIP. C'est de la poudre aux yeux. Quel agent saura répondre à la fois sur la fiscalité des particuliers, des entreprises, sur des questions secteur public local, hospitalier, cadastre, enregistrement, etc. ? C'est bien de la poudre aux yeux, du vulgaire affichage ! Mais ce sont aux agents d'accueil d'assumer cet affichage de la direction,

Argument choc de la direction : les usagers sont très contents!! TU M'ETONNES : ils ont le choix entre cet accueil ou... RIEN ! Et ils n'ont de toute façon pas le choix, donc il est normal que l'utilisateur soit content !

FO a donné un exemple assez édifiant...

Tout le monde a pu voir dans la presse ou sur Ulysse (car Ulysse est désormais réservé quasi exclusivement aux actions du directeur entre signatures de chartes et réunions...) la signature de la charte avec le maire de Maizières-les Metz .

A Maizières-les-Metz, il y a encore une trésorerie qui fermera définitivement ses portes au 1/01/2024. Cette trésorerie a perdu la partie recouvrement en 2018. Les usagers savent donc que, depuis 2018, tout ce qui concerne la partie fiscale de leurs interrogations se passent sur Metz (assiette et recouvrement). Avant le

transfert du recouvrement, ils avaient toujours la possibilité de se rendre à la trésorerie qui faisaient le relais vers Metz.

A l'époque, aucun élu n'avait crié au scandale sur ce transfert, et aucun article de presse avec photo n'y avait fait référence....

Seules les organisations syndicales en avaient fait l'écho.

Que dit la charte signée très fièrement entre le maire de Maizières-les-Metz et le DDFIP ? Un accueil de proximité sera créé au 1^{er} janvier 2024, et les usagers « seront accompagnés dans leur démarche, et surtout dans le domaine fiscal qui est le domaine qui suscite le plus de demandes de la part des usagers ».

Ce que cela veut dire : il ne se passe plus rien en matière d'accueil fiscal à Maizières-les-Metz depuis 2018, il ne se passera rien en matière d'accueil fiscal à Maizières-les-Metz jusqu'au 31/12/2023, et d'un coup de baguette magique, au 1/01/2024, création d'un accueil fiscal....

Chacun pourra se faire sa propre analyse.

Voici la nôtre : le DDFIP a pour objectif de signer un certain nombre de Chartes en Moselle, objectif fixé par la direction Générale. Le but étant de dire ensuite que les élus sont très satisfaits de la réorganisation. Les élus se font berner par de la « poudre de perlimpinpin », certains DDFIP pouvant être très convaincants. Et nous savons que les élus ont certainement d'autres sujets bien plus préoccupants que l'organisation de la DDFIP dans leur collectivité. Ils sont mis devant le fait accompli : c'est ça ou rien...alors que prennent-ils ? Le « ça »...

Le même phénomène va se produire à Bitche et à Rombas : le transfert de la partie recouvrement de ces trésoreries sera effectif au 1/01/2022 et la fermeture au 1/01/2023 pour Bitche et au 1/01/2024 pour Rombas...que va-t-il se passer pour les usagers entre le transfert et la fermeture ?

Nous y serons très attentifs...

Ce qui a été présenté au Comité Technique de ce jour

L'échéance du NRP au 1^{er} septembre 2021 :

- le transfert de la trésorerie de Freyming-Merlebach vers le SGC de St-Avold, d'un accueil de proximité à Freyming-Merlebach d'1/2 journée par semaine et l'installation d'un Conseiller aux Décideurs Locaux

- le transfert de la trésorerie de Sud-Saulnois à la trésorerie de Sarrebourg (ce point à l'ordre

du jour a été reporté au prochain CT), la création d'un accueil de **proximité à Dieuze et la mise en place d'un CDL**

- un accueil de proximité à Sierck-les Bains

Faute de volontaires, le DDFIP veut fortement mobiliser les agents EDR pour les accueils de proximité.

Problème : les agents EDR ne sont déjà pas suffisamment nombreux pour combler les vacances d'emplois des services, alors avec quelle nouvelle baguette magique va-t-on démultiplier cette équipe ? MYSTERE...

Bien que le vote CONTRE soit unanime, FO sera très vigileant à ce que les conditions de travail et de transfert vers d'autres postes des agents soient respectés.

SUPPRESSION DU NUMÉRAIRE A LA TRESORERIE DE CHATEAU-SALINS

Le « zéro cash » est à la mode...et le détonateur de la fin de nos services !

Selon la direction, grâce à la mise en place du paiement de proximité, chez les buralistes, les usagers pourront payer en espèces les factures diverses : périscolaire, cantine, eau etc.

Les régisseurs ne pourront plus déposer leurs espèces à la trésorerie et auront obligation de les déposer à la poste...avec qui a été signé le marché national.

FO a demandé quelles étaient les collectivités éligibles au paiement de proximité ?

Réponse : la direction ne sait pas... En revanche, la direction sait que c'est un meilleur service rendu à l'utilisateur pour le paiement spontané des factures...

La liberté du choix de l'instrument de paiement édicté par la Banque de France, garante de la circulation de la monnaie, interdit aux commerçants de refuser le paiement en espèces dans les commerces.

Évidemment, la DGFIP n'est pas un commerce...

BILAN DE LA CAMPAGNE D'ÉVALUATION

Ce bilan n'est en fait qu'un tableau statistique . 7 recours hiérarchiques, et aucun recours en CAPL. Cela pourrait vouloir dire que tous les agents ayant fait ce recours hiérarchique ont obtenu satisfaction...

FO a demandé des précisions sur ces chiffres. Dans la réalité, 1 agent a eu satisfaction pour la totalité de ce qu'il demandait, 5 agents ont obtenu partiellement satisfaction et 1 agent a vu sa demande rejetée.

CE QUE NOUS NE SAURONS JAMAIS :

- pourquoi si peu de recours ?

- pourquoi les agents qui n'ont pas eu satisfaction (même partiellement) n'ont pas souhaité faire un recours en CAPL ?

Pour la direction, c'est un succès : les agents sont quasiment à 100 % satisfaits de leur évaluation par leur hiérarchie.

Pour FO : les agents jettent à peine un œil à ce qui est écrit sur leur évaluation, et sont totalement désabusés !

Les mots, les croix sont très importants, et elles détermineront le montant de votre part variable de prime dans le cadre du RIFSEEP qui sera mis en place très prochainement...

Si vous estimez ne pas être noté à votre juste valeur, faites un recours ! Vos représentants du personnel vous aideront dans vos démarches ! Dites-nous ce qu'il est mentionné dans votre évaluation, nous vous dirons ce que la direction comprend...

Gageons que l'année 2021 ne ressemblera pas forcément à l'année 2020, du moins en ce qui concerne le nombre de recours !

LE TRANSFERT DES ACTIVITES DOUANIERES A LA DGFIP

A nouveau une information sur le transfert des taxes douanières à la DGFIP.

Encore une fois pas de chiffre sur le volume que cela représente.

Ces taxes seront payées en mode déclaratif, comme la TVA . Mais la TVA est au cœur du métier de la DGFIP. Les taxes douanières sont un tout autre domaine ...

Qui va effectuer le contrôle des déclarations ? Et du contentieux qui en découlera ?

Quel volume d'emplois va être transféré du service de la Douane vers la DGFIP, ?

A toutes ces questions primordiales, nous n'avons obtenu aucune réponse...

LES QUESTIONS DIVERSES

***L'organisation de la campagne déclarative :** la campagne déclarative se déroulera encore cette année sur fond de crise sanitaire...

- les SIP vont à nouveau contribuer au numéro d'appel national qui figurera sur la déclaration, et cela de manière plus élevée que les années précédentes...Faut-il rappeler que 3 centres de contacts nationaux sont mobilisés pour le fonds de solidarité.

- l'accueil physique : le mot d'ordre est d'orienter un maximum d'usagers vers le téléphone. Nous restons ouverts mais un vigile barrera l'entrée du SIP aux usagers...enfin sauf si vraiment ils veulent payer quelque chose ou veulent évoquer une situation particulière !

Il n'y aura pas de file d'attente : un agent voltigeur, équipé d'une tablette, mais seulement pour récupérer les numéros de téléphone...en espérant qu'il ne pleuve pas pendant toute la durée de la campagne, ce serait dommageable pour la tablette !

Chaque responsable de SIP organise son accueil physique, mais seuls 40 % des agents seront mobilisés pour l'accueil physique, 60% pour les autres tâches.

- les appels à candidatures pour assurer la campagne d'impôt sur le revenu téléphonique ont porté leurs fruits (!) : l'équivalent d'une dizaine d'emplois temps plein sont prévus, issus des brigades, PCR, PCE, etc.

Pour FO, l'organisation de la campagne se fait sur un mode très optimiste.

Alors qu'il y a peu d'années encore, le maître mot était « Tous sur internet », aujourd'hui c'est plutôt « tous au téléphone!

La direction table sur le peu de déplacement des usagers, sur le fait qu'ils vont appeler le numéro national, etc.

A FO, nous ne sommes pas si optimistes, et nous nous souvenons bien du début de la campagne recouvrement, en particulier sur le site de Metz !

Les agents sont de moins en moins nombreux tandis que les tâches se multiplient : l'accueil physique des usagers, les rappels téléphoniques qui vont venir de tous les côtés, la mise à disposition d'agents pour le numéro d'appel national, les e-contacts, les accueils de proximité à assurer, le traitement des déclarations papier (qui de toute façon arriveront), mais aussi le traitement manuel très chronophage des déclarations des frontaliers luxembourgeois (pour lesquels une ligne spécifique va être consacrée)...et toutes les autres tâches de gestion...où est donc la baguette magique du directeur ?

* **Embauche de vacataires**

FO s'est insurgé contre l'embauche récente de certains de nos collègues retraités, alors que des milliers d'étudiants sont en grande précarité du fait de la crise sanitaire, et a demandé à ce que la DDFIP soit exemplaire en recrutant des étudiants qui en ont besoin.

Réponse de la direction : ce n'est pas la politique de la Moselle d'embaucher des retraités, mais cela répondait à un besoin bien spécifique, sur des sujets qui n'auraient pas pu être traités par des vacataires non formés.

Pour FO, la continuité de service est essentielle : les agents avec des missions spécifiques qui partent à la retraite doivent pouvoir former avant leur départ d'autres collègues. Au moment de la fusion, on appelait ça « le tuilage ». Qu'en reste-t-il aujourd'hui, après la suppression de plusieurs dizaines de milliers d'emploi ?

FO défend le recrutement d'agents au statut et ne peut se satisfaire d'embauche de contractuels, (synonyme de précarité) sous toutes ses formes, pour pallier les sous-effectifs chroniques.

* **Télétravail :**

FO a rappelé le souhait depuis de nombreux mois de télétravail de certains agents du service liaison-rémunération qui n'a abouti que ces derniers jours: le directeur vient de donner son accord sur l'emport des pièces justificatives à domicile de ces agents, et ils seront équipés d'un PC dès la semaine prochaine.

* **Le nettoyage à Sarreguemines**

Un problème sans fin. Les heures faites ne sont pas suffisantes, les personnels de la société font ce qu'elles peuvent dans le temps qu'il leur est imparti. Le papier essuie-mains est donné au compte-goutte par la société de nettoyage, et le chef de service ou le BIL sont obligés d'approvisionner le service ponctuellement.

* **Transfert de la Trésorerie hospitalière de Mercy à l'hôpital LEGOUEST :** Les agents bénéficieront de la prime de résidence y compris lorsqu'ils assurent une permanence à Mercy.

**POUR FO, LE SERVICE PUBLIC A UN
COUT MAIS IL N'A PAS DE PRIX !**