



## CSAL-Formation Spécialisée du 28/09/2023

### DECLARATION LIMINAIRE

Monsieur le Président,

Les formations spécialisées se suivent et se ressemblent sur au moins un point : l'absence de règlement intérieur, alors même que nous sommes quatre années après la publication de la loi de transformation de la Fonction Publique, dont FO DGFIP dénonce toujours les effets délétères pour la fonction publique et ses agents. Or, sans règlement intérieur, pas de fonctionnement optimal des instances.

En outre, FO dénonce toujours l'absence, dans un gros département comme la Moselle, de médecin de prévention, et nous posons cette première question : y-a-t-il un recrutement en cours ? Que se passe-t-il ? Le manque d'attractivité du ministère des Finances s'applique-t-il aussi aux cabinets médicaux ?

Le contexte social de ces derniers mois, voire de ces dernières années est difficile : une inflation galopante, une politique que personne ne comprend, une réforme des retraites qui en a fait prendre pour deux ans fermes à tout le monde, des manifestations contre les violences policières...Les usagers de nos services sont mécontents, et ils nous le font savoir. Les agents de la DGFIP ne connaissent plus le répis, et tout au long de l'année, les services sont plus que surchargés.

Et en particulier les agents des SIP : que dire du capharnaüm de la campagne déclarative, puis de GMBI ? Où est donc passée la baisse de fréquentation des accueils, tous canaux confondus, promise par le NRP, la dématérialisation, le PAS, la déclaration automatique ?

A priori, ce n'est pas encore pour cette année !

Les répercussions de ces dysfonctionnements sur les usagers sont très visibles, et l'image de notre administration en prend un coup énorme !

L'exemple de l'accueil du bâtiment Clercs en est une illustration. Car c'est là que se concentrent toutes les expérimentations : accueil téléphonique départemental, fermeture d'une partie de l'accueil physique direct, pc libres services qui n'arrêtent pas de se promener dans tous les bureaux et hall d'accueil...Les idées fusent de part et d'autre, et les têtes pensantes pensent que leurs idées sont toujours les meilleures, et après, ils laissent le bébé sur les bras des agents pour qu'ils s'en occupent !

Tout récemment, de belles plantes vertes ont été achetées et disposées un peu partout dans le hall, car, paraît-il, cela apaiserait les esprits surchauffés des usagers !

Nous en profitons pour réitérer notre demande au GT et au précédent CSAL : combien ont coûté ces plantes, et qui a été mandaté pour s'en occuper ?

Des plantes donc, qui apaiseraient, mais pas de chance : depuis cette mise en place, deux incidents majeurs ont eu lieu, avec appel aux forces de l'ordre.

Le premier concernait deux usagers qui se menaçaient avec un couteau, le deuxième, une agente qui a subi les intimidations d'un usager, qui a été enfermée dans son bureau, et qui a dû prendre la fuite par l'arrière.

Première remarque : dans un contexte social tendu, comme énoncé plus haut, les usagers arrivent à l'accueil, et, quand ils trouvent porte ouverte, attendent deux heures à l'extérieur avant d'être reçus, quand on ne leur ferme pas la porte au nez, faute de moyens suffisants ! Certains usagers attendent beaucoup de notre administration, même lorsqu'ils sont en défaut par rapport à leurs obligations fiscales. Tous ne réagissent pas de manière sereine quand on leur oppose une fin de non-recevoir. Cela ne cautionne évidemment pas le comportement de l'usager....mais ce genre de comportement est prévisible et risque de se multiplier.

Deuxième remarque : vous nous avez annoncé lors du dernier CSAL, comme l'avait fait comme votre prédécesseur, de nouveaux mètres carrés pour l'accueil de Metz, et sûrement de jolis meubles orange et une belle moquette ...Et si, avant de réfléchir à tout ça, vous réfléchissiez à comment mieux protéger vos agents d'accueil ? C'est une demande que FO DGFIP Moselle vous fait aujourd'hui !

Ces deux incidents majeurs ne sont que la partie visible de l'iceberg : tous les jours, les insultes pleuvent. Parfois, ce ne sont pas des mots, ce sont juste des regards ou des gestes qui en disent long.

Quand allez-vous enfin en prendre conscience ?

Concernant les autres services du département, le manque d'effectif fait craindre de nouvelles tensions.

Les SGC sont encore loin d'être stabilisés, le contrôle fiscal va subir les affres des réorganisations de travail, et les services de directions ne peuvent plus suivre puisque c'est là qu'il manque le plus d'agents...

De plus en plus d'agents veulent partir, et les opportunités ne manquent pas ailleurs, notamment dans les collectivités territoriales, qui subissent aussi une vague de départ à la retraite sans précédent.

Et que dire de votre décision autoritaire et unilatérale pour que tous les membres de l' EDR tiennent des permanences, quand bien même ils n'ont aucune appétence pour l'accueil ? C'est bien sûr un sujet sur lequel nous reviendrons en questions diverses.

L'attractivité de la DGFIP est en berne, ne serait-il pas temps de prendre soin de vos agents déjà dans les services, et qui servent la DGFIP de façon exemplaire, et pour certains depuis de très nombreuses années ?

Dans cette formation spécialisée, nous vous demandons :

- de donner votre feuille de route sur les futurs travaux et réorganisation du bâtiment Clercs : quel est l'objectif ? Qui participera aux groupes de travail ? Les acteurs sociaux, les représentants du personnel seront-ils invités à ces groupes de travail ?
- de faire le point sur ce qui est en cours : le SGC de Metz, les travaux seront-ils terminés au 1/01/24 ? Les agents des trésoreries qui ferment vont-ils déménager dès le 1<sup>er</sup> janvier ?

A FO DGFIP Moselle, nous en avons assez des décisions prises sans concertation, sans écoute ni estimation véritable des conséquences, car au final, ce sont les agents de terrain qui trinquent !