



# DÉCLARATION LIMINAIRE

**CTL**  
**22 mars 2021**

Madame la Présidente,

**Mais où est donc passé le virus ?** Apparemment, vous avez réussi à l'éradiquer !

2 exemples :

Le 1<sup>er</sup> concerne la note départementale sur la campagne de **consultation des CCID** du département (pour la gestion des locaux d'habitation). Cette note exige que « les services veillent à assurer, dès cette année, un taux de participation aux CCID égal à 1/6ème des communes recensées ». Mais aucune mention de la crise sanitaire !!!

Le 2<sup>ème</sup> concerne la note sur la rénovation de la **stratégie d'accueil** des usagers dans les services infra-départementaux du Bas-Rhin, qui figure à l'ordre du jour de ce CTL.

A la lecture de cette note, d'application immédiate (!), force est de constater que la protection de la santé de vos collaborateurs est passée aux oubliettes !

Le retour de l'accueil tout venant peut légitimement inquiéter les collègues chargés de l'accueil physique. Mais comme nous le dénonçons depuis la fin du 1<sup>er</sup> confinement, la crise sanitaire passe bien après la mise en place des réformes à la DGFIP et le Bas-Rhin ne fait pas exception...

Au-delà, notre crainte est, qu'à ce stade, l'accueil présentiel soit remis en place pour la campagne et que les **cellules téléphoniques** de 3 ou 4 personnes, selon les SIP, n'annoncent aussi un retour de plus d'agents en présentiel pour répondre au téléphone, contrairement aux préconisations ministérielles portant l'accent sur l'intensification du télétravail comme moyen de protection sanitaire !

Sur le fond, cette note de rénovation de la stratégie d'accueil ne peut nous satisfaire.

A propos de « Services publics + », vous indiquez : « Quel que soit son métier, chacun doit avoir à cœur de répondre aux besoins des usagers. ».

Parce que vous croyez sincèrement que les agents de la DGFIP, quel que soit leur grade, qu'ils soient à l'accueil ou non d'ailleurs, aient attendu SP+ ou cette note pour se préoccuper de la qualité de l'accueil, de la satisfaction des usagers, de remplir leurs attentes ? Est-ce que vous ne pensez pas que ces valeurs sont déjà la colonne vertébrales, l'ADN, la raison d'être du travail des collègues ?

Dans ce sens, écrire « Quel que soit son métier, chacun doit avoir à cœur de répondre aux besoins des usagers. » **est quasiment insultant pour les agents du département !**

Dans le même esprit, vous consacrer un paragraphe à « Améliorer le taux de décroché dans les services locaux ». Mais jamais il n'est dit qu'elle en est la cause des difficultés ! C'est l'obsolescence et la sous capacité de nos autocoms ! C'est donc **exclusivement** la faute de notre administration et de nos directions successives !!! En ne le précisant pas, vous laissez planer le doute...comme si la faute pouvait en être imputée aux personnels...

S'agissant des e-contacts, avant de rappeler que le standard de réponse devrait être d'une semaine (en gras dans votre note !), **il faudrait déjà que l'informatique fonctionne correctement !** Avez-vous comptabilisé le nombre d'heures d'indisponibilité de l'application ???

Il faudrait aussi qu'il n'y ait pas trop de e-contacts pour trop peu de personnels !! C'est bien beau de **supprimer** chaque année avec zèle des **emplois**, mais il faut du monde pour faire le boulot au quotidien !!!

Vous indiquez : « La capacité de l'outil à gérer de très gros volumes de courriels sera renforcée ». Très bien mais quand ??? A quel moment par rapport à la mise en place de cette pseudo-stratégie rénovée ???

Parce que pour l'instant, ce qui rénové, non pardon, renouvelé, c'est le « **y'a qu'à, faut qu'on** » **sans moyens !**

L'informatique rame toujours ! Le passage à la nouvelle solution téléphonique TOIP n'est pas pour demain, tout juste annoncée à Molsheim !!

### **En attendant, comment font les collègues ??? Comment font les chefs de services ???**

Et pour faire face aux retards dus au manque de personnels, que proposez-vous ? « Le module de suivi statistique sera également revu afin de permettre un pilotage et un suivi consolidé, tant au niveau des responsables de structures que de la direction. ». Voilà assurément une solution qui donnera de l'espoir à tous les collègues...

D'ores et déjà, nous pouvons affirmer que la direction demande aux agents, de tous grades, de sauter sans parachute en leur assurant de vous faire confiance.

Mais comment voulez-vous que les collègues aient confiance alors qu'il aura fallu attendre le 8 mars 2021 pour apprendre qu'il est possible d'installer un message signalant que toutes les lignes téléphoniques sont occupées. Pourtant, les OS formulent cette demande depuis 13 ans (nous ne remontons pas au-delà de la fusion), à chaque occasion, afin que les usagers ne pensent pas que les fonctionnaires ne sont pas joignables parce qu'ils sont encore en pause-café !!!

Ce CTL est aussi un bel exemple de la DGFIP, et au-delà, du monde du travail que vous nous préparez, entre le NRP et les diverses réformes : **fordisme, taylorisme, productivisme** quoi qu'il en coûte, y compris en pleine crise sanitaire comme nous venons de le voir.

En ce qui concerne le NRP, nous ne nous étendrons pas cette fois-ci, nos positions n'ont pas changé ! Pour mémoire, nous vous invitons à reprendre nos précédentes déclarations liminaires.

Pour rester sur l'accueil, vous nous avez fait part le 8 mars de la possibilité de déporter les contre-appels sur un autre service (autre SIP ou direction ou CF).

D'abord, ce que vous proposez là, c'est une EDR départementale à géométrie variable à zéro coût ! On voit bien le sort qui sera réservé à la véritable EDR...

Ensuite, au vu de ce que vous proposez, les collègues, déjà surchargés, n'auront pas encore fini leur propre travail et missions qu'ils devront se préoccuper du travail en provenance d'autres services ! C'est **le tonneau des Danaïdes** !

Mais savez-vous vous que l'accueil n'est pas le seul métier existant et que chaque service a d'autres tâches à effectuer ? Quand les agents, toujours moins nombreux, auront-ils le temps de les faire ? Parce que nous imaginons bien que les objectifs de la DG, relayés et martelés par vos soins, ne seront pas revus à la baisse...

Le point à l'ordre du jour concernant le **Centre de Contact** est aussi emblématique.

Ce que vous proposez, c'est le travail jusqu'à 22H et le samedi dans un de nos services ! Sans doute pour commencer...

Voilà une belle avancée sociale !!

Tant pis pour la vie personnelle, tant pis pour la vie familiale !

Mais il est vrai que déjà lors du NRP, vous nous aviez montré toute votre préoccupation et votre intérêt pour ces sujets...

Vous comprendrez qu'en tant que représentant des personnels, soucieux de la santé morale et physique de nos mandants, nous ne pouvons que nous opposer à ces conditions de travail complètement dégradées !

Mais nous serons toujours là, face à vous, pour combattre par tous les moyens vos réformes, vous apporter la contradiction et dénoncer les dérives à venir.

Vous l'aurez compris, nous ne sommes pas résignés, loin s'en faut. Bien au contraire, soyez sûr que les représentants FO resteront combattifs. FO DGFIP n'a pas confiné ses revendications et continuera activement de défendre au mieux les intérêts des personnels.