

~~CON-VI-VIA-LITE~~

RESTEZ CHEZ VOUS !!!

Une semaine après le précédent, un CTL en seconde convocation a été réuni pour ré-évoquer le point qui avait fait l'objet d'un vote CONTRE unanime des 3 organisations syndicales présentes ce jour-là. Pour ce second épisode, la section FO DGFIP 86 était présente, de même que les sections Solidaires et CGC/CFTC, la section CGT étant absente.

Ordre du jour : Réduction des horaires d'ouverture au public sur le site de Riffault (point soumis à vote)

Nous ne dirons jamais assez à quel point les collègues qui assurent dans nos structures, ou même de façon nomade, l'accueil des usagers au guichet méritent un grand coup de chapeau. L'accueil guichet est une mission enrichissante, difficile, parfois conflictuelle, très peu valorisée par l'administration, alors qu'elle est fondamentale, incontournable, pour un grand service public digne de ce nom. Puisque visiblement l'accueil physique donne de l'urticaire au Directeur Général, qui n'a jamais du voir un usager de sa vie d'ailleurs, il nous semble primordial de saluer l'investissement des collègues qui assurent encore cette mission au quotidien, dans des conditions de plus en plus difficiles, une mission qui est, comme d'autres, menacée d'extinction par l'administration elle-même.

Lors du CTL du 2 décembre, la Direction nous expliquait :

- qu'un groupe de travail s'était réuni, constitué de cadres de la trésorerie de Poitiers et de la division Etat de la Direction ;

- que ce groupe de travail n'avait comme objet que de réfléchir aux incidences de la réduction des horaires d'ouverture et non à sa faisabilité, puisque la décision était déjà prise en amont (version légèrement différente donnée lors de ce CTL : le groupe de travail aurait pu conclure à la non-faisabilité du projet, mais ce n'était pas sa vocation première) ;

- que le compte-rendu des travaux du groupe de travail n'a circulé qu'entre les membres de ce groupe. Il n'a d'ailleurs pas été fourni aux élus du personnel pour la préparation du CTL du 2 décembre, pas plus que pour celui d'aujourd'hui (alors qu'un CTL en seconde convocation, ça sert notamment à fournir des éléments nouveaux). C'est à se demander si le compte-rendu du groupe de travail a vraiment été rédigé ;

- que les agents en charge de l'accueil n'avaient pas été associés au groupe de travail et n'avaient pas été invités formellement à donner leur avis, la Direction estimant que la présence de leurs encadrants était suffisante ;

Pour justifier son projet, la Direction invoque l'harmonisation départementale des horaires d'accueil. C'est un objectif qui peut s'entendre, mais pas sur des plages d'ouverture aussi courtes.

La Direction invoque également des changements supposés de pratiques et de comportements chez les usagers, avec une baisse de l'accueil physique et une augmentation des contacts par téléphone et elle estime que beaucoup de démarches effectuées au guichet pourraient être traitées simplement par téléphone, évitant à l'utilisateur de se déplacer.

La Direction indique toutefois que le nombre d'encaissements en numéraire au guichet de Riffault ne diminue que faiblement et que le volume de paiements des bons de secours en numéraire stagne.

Dans sa note de présentation (identique, à la virgule près pour les 2 CTL), la Direction rappelle que les horaires d'accueil guichet des autres sites ont été réduits, mais elle oublie de dire que cela s'est fait contre l'avis unanime des représentants du personnel (pour Slovénie et Châtelleraut) et contre l'avis de 3 syndicats sur 4 pour Montmorillon (5 votes contre et 3 abstentions).

Invités à donner notre avis, nous avons redit tout le mal que nous pensons de ce type de projet.

Sur le fond, c'est toujours la même histoire : l'administration propose d'améliorer le service public en diminuant les horaires d'ouverture et en expliquant aux usagers qu'ils peuvent se passer de venir au guichet.

Sur le sujet du changement des pratiques des usagers, nous avons répété que, si changement il y a, c'est un changement en grande partie contraint : pour accéder à une administration qui ferme la quasi-totalité de ses guichets, il faut forcément utiliser d'autres moyens si on veut éviter de se taper un aller-retour de 100 km pour trouver un guichet. L'administration pousse les usagers à ne plus se déplacer à nos guichets et fait tout pour les décourager. Il devient tellement compliqué d'accéder physiquement au service, que l'utilisateur renonce à se déplacer par dépit.

Tout ça est habillé de l'apparence de la modernité, par la formule magique : "offre de service multi-canal". Une offre de services diversifiée à laquelle nous ne sommes pas opposés d'ailleurs, à condition que les canaux dématérialisés constituent une possibilité supplémentaire d'entrer en contact avec nos services et non le point d'entrée unique ou même seulement préférentiel.

Il y a sans doute une partie de la population de notre pays, plus jeune, plus urbaine, très habituée aux procédures dématérialisées, qui préférera prendre contact avec nos services par courriel, qui appréciera de recevoir un SMS pour fixer un rendez-vous. Et puis, il y a une partie de la population, peut-être plus âgée, plus éloignée des grandes villes,

parfois coupée d'internet, ou pour laquelle internet est un outil mystérieux voire inutile, qui préférera rencontrer un agent derrière un guichet.

La DGFIP, pour de basses raisons budgétaires, met la charrue avant les bœufs. Peut-être que dans 20 ans, les jeunes gens qui ont actuellement 10 ou 15 ans, trouveront absurde de devoir se déplacer pour rencontrer un agent. Mais aujourd'hui, ce n'est pas encore le cas. Et nous devons tenir compte des besoins des usagers où qu'ils se trouvent sur le territoire national, quel que soit leur âge et leur capacité à utiliser internet. Et pour cela, il faut maintenir de vrais guichets avec de vrais agents formés, disponibles tous les jours, matin et après-midi pour accueillir les usagers avec ou sans rendez-vous.

Comme l'indique l'administration, le projet soumis au CTL s'appuie sur un certain nombre de textes, de notes nationales, une note départementale et on aurait pu aussi ajouter le rapport Bonnet-Catanese co-écrit par deux AGFIP. Des textes sans aucune ambiguïté sur le devenir de nos services où il est question de centres de contact nationaux, de services sur internet, d'abandon de mission au profit de France Services, de privatisation de mission au profit des buralistes, de plate-formes internet, d'assistants virtuels, de suppression de l'accueil physique en référence à ce qui s'est passé pendant le confinement de mars 2020 et de montée en puissance de l'accueil téléphonique.

Depuis qu'elle est née, la DGFIP a démontré de façon très claire sa volonté de saborder l'accueil physique des usagers, par des suppressions de guichets, des réductions d'ouverture au public et l'interdiction de payer en numéraire à nos guichets. L'administration dit à l'utilisateur, vous avez tout sur internet, débrouillez-vous tout seul, restez chez vous. C'est le zéro humain. Le service public, c'est exactement le contraire.

Tout ce que le secteur privé a fait de pire en matière d'accueil, au cours des 20 ans écoulés est contenu dans ces différents textes, à l'exception pour l'instant, des centres d'appel à l'étranger.

Par ailleurs, les solutions dématérialisées qui pourraient être séduisantes dans les grandes métropoles, sont inadaptées dans les départements provinciaux comme la Vienne. De notre point de vue, on est en pleine rupture d'égalité sur le territoire national, on abandonne les usagers et ce qui est valable aux Finances est valable dans tous les pans du service public. Vous voulez changer de carte grise ? Internet. Vous voulez acheter un timbre fiscal ? Internet. Vous avez demandé la police ? Ne quittez pas.

Quand les gens se sentent abandonnés, ils se révoltent, ils ne participent plus aux élections, ils se détournent de leurs dirigeants et affaiblissent leur légitimité, et c'est toute la nation qui vole en éclats parce que le service public est tellement cabossé qu'il ne joue plus son rôle de colonne vertébrale de la République. Et visiblement, le pouvoir en place qui a déjà pris une révolte dans les gencives, payant aussi en partie pour les gouvernements précédents, n'a rien compris à ce qui s'est passé.

Nous avons voté CONTRE, de même que les deux autres organisations syndicales présentes à ce CTL.

Nous votons CONTRE car nous refusons de cautionner une ligne de conduite qui massacre le service public en prétendant le moderniser, une ligne de conduite qui fait le contraire de ce qu'elle proclame.

Par ailleurs, nous nous indignons contre l'entourloupe consistant à cumuler les horaires d'accueil, servant à la fois à l'accueil sans rendez-vous et à l'accueil avec rendez-vous, et pourtant positionnés sur les mêmes plages horaires, tout ça pour passer artificiellement au-dessus du minimum d'heures d'ouverture fixée par la DG¹. A la DGFIP, certains énarques doivent se tenir les côtes de rire d'avoir trouvé cette bonne blague, rien qu'à l'idée que des AGFIP seront obligés de l'expliquer, sans rire, au personnel et à ses représentants. Mais il ne faut pas s'y tromper : les dindons de la farce, c'est nous et les usagers.

QUESTIONS DIVERSES

La Direction a débuté cette séquence de questions diverses par un retour sur les dernières contraintes sanitaires des autorités relayées par la DG : l'augmentation du nombre de télétravailleurs sur la base du volontariat constitue la mesure la plus forte.

Nous avons demandé à la Direction si des consignes spécifiques avaient été données aux chefs de services et chefs de poste qui doivent assurer la fin de gestion comptable. Pas de consigne spécifique, mais un rappel sur l'importance d'assurer les travaux de fin de gestion, qui restent prioritaires.

1) ARBRE DE NOËL : même s'il ne s'agit pas d'un sujet propre au CTL, nous sommes revenus sur l'annulation de l'arbre de Noël, intervenue la veille de l'évènement, sur les coups de 19h00, alors qu'une audio-conférence tenue le mardi à 14h00, entre la Direction locale et les membres du CDAS (Comité Départemental d'Action Sociale), avait décidé son maintien.

La Direction affirme avoir indiqué aux membres du CDAS que la décision de maintien était prise sous réserve d'une décision nationale qui interviendrait lors de la visio-conférence entre les Directions locales et le Directeur Général le mardi en début de soirée. Interrogés sur le sujet, les représentants FO DGFIP 86 au CDAS indiquent qu'aucune réserve

¹ 5 jours d'ouverture pendant 3 heures = 15 heures ; 15 heures x 2 (accueil avec RDV et sans RDV sur les mêmes plages horaires) = 30 heures ; minimum d'ouverture fixé par la DG = 20 heures ; Procédé = Grosse arnaque.

de ce type n'a été formulée par la Direction locale. Un éventuel contre-ordre du DG n'a pas davantage été évoqué, ni même la tenue d'une visio-conférence le soir même.

A la lecture du "flash" du Secrétariat Général du Ministère (le vrai décisionnaire en la matière, le DG ne faisant que relayer les consignes) en date du jeudi 9 décembre au matin, on peut d'ailleurs s'interroger sur le contenu réel de cette visio-conférence. En effet, le communiqué du SG ne fait pas état de cet ordre formel d'annuler les arbres de Noël. De fait, plusieurs départements les ont maintenus, dont la Gironde. Si un ordre avait été donné, il semble difficile d'imaginer plusieurs Directions bravant l'interdiction.

Et pourtant, dans la Vienne, toutes les précautions avaient été prises : passe sanitaire, masquage, distanciation, regroupements interdits. A part imposer le port d'un scaphandre, on ne voit pas bien ce qui pouvait être fait en plus pour la sécurité des participants...à part annuler et leur demander de rester chez eux. A quand un arbre de Noël en visio-conférence ?

Qu'a vraiment dit le SG ? Qu'a vraiment compris le DG ? Qui a paniqué le plus ? Le communiqué du SG passe-t-il sous silence un ordre effectivement donné oralement pour ne pas devoir reverser aux CDAS les sommes dépensées pour les arbres de Noël annulés ? L'enquête démarre. La prochaine réunion du CDAS s'annonce un peu tendue, sans doute plus dans l'action que dans le social.

Un point à mettre au crédit de la Direction locale et qui été salué par les membres du CTL : le maintien des autorisations d'absence accordées aux agents pour l'arbre de Noël malgré l'annulation de celui-ci.

Sur un sujet un peu voisin, tournant autour de la convivialité, nous avons questionné la Direction sur le maintien des repas de Noël dans les restaurants administratifs. La Direction nous a affirmé qu'ils auront bien lieu, mais dans des conditions sanitaires strictes qui les rendront beaucoup moins festifs que d'habitude.....bien sûr, sauf contre-ordre du DG, du SG, du Ministre, du Premier Ministre, de l'Élysée, etc...

2) LES NOUVELLES REUNIONS FIM : entre les deux CTL, la Direction nous a communiqué des textes sur le nouveau dispositif des réunions FIM (fiches d'informations mensuelles). Nous avons donc rappelé notre position à la nouvelle Directrice en faisant un bref historique :

En 2016, lorsque le Directeur précédent est arrivé chez nous en provenance de la Creuse, il a plastronné en nous indiquant qu'il avait eu une idée géniale qui avait bien marché dans son précédent département : les FIM, un dispositif de réunions mensuelles dans tous les services dont les échanges sont formalisés sur des fiches remontées à la DDFIP, qui en fait une synthèse diffusée sur l'intranet. Il s'agissait de forcer les encadrants à faire des réunions pour recueillir les avis de leurs équipes, parce que, c'est bien connu, les chefs de service et les chefs de poste ne parlent jamais à leurs équipes.

Nous avons d'ailleurs demandé en CTL, que ce dispositif soit arrêté s'il était établi qu'il ne servait à rien... => Proposition rejetée par le précédent Directeur.

...ou, qu'au moins les réunions deviennent trimestrielles s'il s'avérait que le rythme mensuel était inadapté => Proposition rejetée par le précédent Directeur.

Bien sûr, ce dispositif, que la Creuse avait laissé tomber dès le départ de ce Directeur, a tourné à vide dans la Vienne assez rapidement, dès que tout le monde s'est aperçu qu'il ne servait à peu près à rien et surtout qu'il était trop lourd. Tous les cas de figure ont été observés : des fiches envoyées à la Direction sans réunion préalable ; des fiches envoyées à la Direction non transmises aux agents ; des fiches remplies à coup de copier-coller de fiches antérieures ; des fiches non rédigées, des réunions abandonnées.

En 2016, le dispositif nous avait été vendu avec la promesse d'une transparence dans les remontées effectuées auprès de la Délégation, ce qui n'a jamais été effectif. Nous avons demandé un bilan, on ne l'a jamais reçu.

Le nouveau dispositif proposé par la Direction nous satisfait sur trois points :

- le dispositif est assoupli, avec moins de réunions dans l'année. Une par trimestre, c'est ce qu'on avait demandé et ça nous semble largement suffisant.

- la Direction s'engage sur une information descendante relative au contenu des fiches transmises à la Délégation.

- la Direction s'engage à effectuer un bilan de ce dispositif rénové en fin d'année 2022.

Les réunions étant à présent trimestrielles et non plus mensuelles, il ne reste plus qu'à les rebaptiser "réunions FIT".

3) LES CONSEILS DE SITE : des réunions appelées "conseils de sites" sont organisées par la Direction pour recueillir les avis des agents sur les conditions de travail et pour collecter des idées sur l'utilisation du FACT (Fond pour l'Amélioration des Conditions de Travail, d'un montant d'environ 65 000 € pour la Vienne). Malgré les consignes de restriction des réunions, les conseils de site sont maintenus en présence.

Prévu le vendredi 10 décembre, le conseil de site de Riffault ne passionne pas les foules : au jour du CTL, très peu d'agents s'y sont inscrits.

Nous avons fait remarquer à la Direction que l'information n'a pas été diffusée par tous les chefs de division et que certains agents n'ont pas été informés. Il conviendrait à l'avenir que les agents soient informés directement, sans passer par le filtre des chefs de division. Peut-être alors que ce type de réunions fera plus recette. On pourrait appeler ça "la revanche des sites".

Les élus FORCE OUVRIERE

Titulaires : Amélie Bardet (Pôle Contrôle Expertise) ; Eric LIEBUS (Mission Départementale Risques Audit).

Suppléants : Véronique Langlay (Pôle Contrôle Expertise) ; Damien PATRAC (Trésorier de Neuville-de-Poitou).