

« Les déclarations de la CGT n'engagent que la CGT »
(M. Perrin dans le texte)

Toulouse, le 8 juillet 2021

Vous trouverez sur notre site notre déclaration liminaire : <http://www.dgfip.cgt.fr/31/spip.php?article762>

Ce comité technique s'est tenu avec la CGT et FO.

La CGT a, une fois de plus, fait de la question de l'emploi (ou plutôt du manque d'emplois) et de la souffrance dans les services le cœur de ses interventions.

Nous avons martelé, au travers d'exemples concrets, le mal être et le découragement des agents confrontés à la mécanisation du travail, aux pressions hiérarchiques, à la déliquescence du sens du travail.



Notre « bienveillant » directeur a souligné (mais pouvait-il faire autrement ?) son attachement à l'humain... Réaffirmant que les réformes menées l'étaient en protégeant les agents et qu'il veillait à ce qu'elles n'impactent pas trop la vie des agents. Super !!! On est rassurés !!!

Il est beau, le double discours de « réformes faites pour notre bien » ! Merci de penser à nous ! Le recul de l'âge de la retraite : pour notre bien. Les réformes de liquidation de la DRFiP : pour nous faire plaisir. De qui se moque-t-on ? Les réformes ne sont pas mises en place pour le bien humain mais bien pour favoriser la course au capitalisme financier effréné.

Notre directeur jupitérien n'a laissé que peu de place au reste de son « staff ». Il nous a affirmé, la main sur le cœur (ou plutôt sur le téléphone), que l'humain est sa priorité.

Pour l'instant, les agissements du directeur depuis son arrivée ne nous inspire pas confiance : mise en place du NRP à marche forcée, assignation de collègues au tribunal, un laisser-faire constant concernant les dérapages de certains cadres vis-à-vis des agents... L'humain au cœur de ses préoccupations, vraiment ?

Mise à jour des compétences dévolues à la trésorerie de Toulouse amendes

Concernant le vote du texte proprement dit, nous nous sommes abstenus, car il s'agissait de l'application pure et simple d'un arrêté et, à ce titre, il est obligatoirement appliqué.

Le directeur nous affirme que la mission « amendes » n'est pas abandonnée, même plutôt confortée. Ce n'est ni simple, ni moderne (retard sur les outils notamment). Les résultats sont corrects. Heureux de vous l'entendre dire M. le directeur... Mais nous n'avons jamais douté que les collègues faisaient leur travail du mieux qu'ils peuvent.

Une motion des agents dénonçant les manques d'emplois et les difficultés grandissantes du service a été remise par nos soins au DRFiP (vous la trouverez en pièce jointe de ce compte rendu sur notre site). Nous

avons eu droit à une réponse laconique sur sa connaissance des difficultés, sans qu'un début de solution ne soit évoqué... **La gêne du directeur était palpable, confronté aux difficultés d'un service où la seule solution serait d'ajouter des effectifs, alors que le dogme des suppressions du nombre de fonctionnaires, qui est érigé en principe, l'interdit.**

Rappelons rapidement que **ce service national reçoit entre 12 000 et 18 000 appels par jour** et que la veille de ce CTL, la photo ci-contre atteste de la présence au service courrier de 160 caisses d'environ 400 enveloppes, soit **64 000 retours d'avis non distribués**. Quelques millions d'euros qui ne seront pas réclamés tout de suite aux redevables, pendant que les intérêts de la dette publique nationale continuent à pénaliser les budgets des services publics.



A l'heure où nous écrivons ce compte rendu, il semblerait que la venue de M. Perrin sur le site soit envisagée au cours de la 2ème quinzaine de juillet.

Horaires d'ouverture au public des services

Nous avons dénoncé la fausse démocratie qui consiste à faire voter aux agents la journée à supprimer sans alternative de maintien ou d'amélioration du service public. Pour preuve, sur ce questionnaire, aucune possibilité de s'exprimer contre la proposition de réduction de l'ouverture au public. Le pouvoir libéral est coutumier de cette démagogie démocratique. **Il y a quelques années, Continental laissait le choix aux salariés entre les licenciements et la baisse de salaire. Les salariés ont voté pour la baisse de salaire. Les licenciements sont arrivés un an plus tard...** Sous des abords d'écoute du désir des agents, c'est en fait l'orientation du ministère qui est appliquée sans faille.

Le directeur admet lui-même que ce sont les contraintes de moyens (face à la mission d'accueil multicanal) qui oblige à réduire l'accueil humain... Il est où l'humanisme de sieur Perrin ?

La CGT a voté contre. Il faut créer des emplois pour améliorer le service public et augmenter les durées d'ouverture au public ! La CGT votera toujours contre la diminution du service public.

Réforme des paiements en numéraire, organisation des caisses

Encore une réforme dont la double origine est le manque d'emploi et le dogme de privatisation des missions de service public. Tout cela avec une organisation impréparée, défailtante et avec des formations des agents à l'économie.



*Ceci n'est pas une
trésorerie*



L'appliquatif Demeter, mal adaptée, met les personnels en difficulté. Peu importe. Il fallait la déployer en urgence !?! Encore du mépris pour les personnels et le service public.

La quasi-suppression des encaissements en numéraire met de côté 15 % de la population qui fonctionne uniquement avec le numéraire. Encore une fois, on écarte les usagers les plus fragiles.

En parlant de sous, la représentation syndicale n'a pu avoir aucune information sur le coût induit de cette privatisation (Française des jeux et régies à la Banque Postale).

« Quoi qu'il en coûte », il faut supprimer les personnels et réduire le service public...

Vox usagers

Ce n'est pas en multipliant les canaux d'expression de la satisfaction (ou de l'insatisfaction) des usagers qu'on améliore la qualité du service public. Qui va modérer, gérer ? Encore un travail supplémentaire sans moyens humains supplémentaires.

La réponse du directeur est édifiante : il y aura peu de demandes (s'emmêlant dans les chiffres expérimentaux au passage). **Alors pourquoi le faire si ça doit servir à rien ? Pourquoi monopoliser des moyens humains et matériels qui seraient plus utiles ailleurs !? Qui fera quoi ? Le savent-ils eux-mêmes ?**

Une fois encore, on va donner l'illusion à l'utilisateur que son intervention sur le site aura une influence sur les choix de l'administration, alors que, sans mettre en face de chaque situation problématique la question des moyens de la résoudre, tout cela demeurera de la poudre de perlimpinpin ! Nous vous invitons d'ailleurs à aller découvrir par vous-même les quelques interventions d'utilisateurs sur le site « Vox usagers » relatives aux Finances publiques : elles pointent souvent très concrètement le manque de moyens mis au service de la population en matière d'accueil (défaut de réponse aux courriels, aux appels téléphoniques, horaires d'ouvertures publiés sur le net et non respecté ...). Bref, ni plus ni moins que ce que nous dénonçons depuis des années sans l'ombre d'une réaction de nos têtes pensantes. Vous avez dit démagogie ?!

Expérimentation du centre de contact de Pau

Mise en place du centre de contact de Pau au 1^{er} septembre 2021 mais avec une montée en charge progressive pour être opérationnel (au « mieux ») à la mi-octobre pour certains SIE et à la mi-novembre pour d'autres. Mais les emplois sont déjà transférés (donc supprimés dans la Haute-Garonne). Comme quoi, le retour sur expérience doit être connu d'avance...

Ces plateformes sont l'alpha et l'oméga de la relation téléphonique avec les usagers dans la « DGFIP du 21^{ème} siècle ». L'expérience des Centres de contacts pour les particuliers nous est-elle présentée, avec quelques statistiques pour montrer que cette organisation est performante ? Pas le moins du monde. Ces centres avaient été conçus pour délester les appels dans les SIP,



on a installé des marguerites de délestage dans les SIP lors de la récente campagne IR. Allez comprendre ! Dans les services, les voyants lumineux raccordés aux postes téléphoniques sont allumés en permanence, et on fermera fin décembre prochain quatre centres de contacts, dont celui de Toulouse, au sujet duquel les agents n'ont toujours pas l'engagement écrit annoncé par M. Perrin il y a de nombreux mois et pour lequel 7 postes viennent d'être gelés lors des récentes réunions mutations locale. Vous avez dit humanité ?!

Expérimentation de partenariat pour le GPP

Encore une fois un problème d'emplois et de moyens. La surcharge de travail conduit une fois de plus à externaliser une mission de service public. Cette externalisation ne résoudra en rien les difficultés du service. D'autant que des expériences ont déjà été tentées (entre 2000 et 2005 dans le Rhône) et que l'administration elle-même a fait machine arrière.

Nous apprenons par ailleurs en dernière minute que le responsable du service GPP est muté au 1^{er} septembre dans un autre service de la direction. Personne n'est irremplaçable mais lors de notre visite dans le service la veille de ce comité technique pour nous rapprocher des collègues, il ne nous a pas semblé que ce mouvement était dans les tuyaux. Sûrement un exemple de l'humanité qui va prévaloir dans la gestion humaine dans les prochaines années, qui touchera autant (voire davantage) les cadres que les agents...

Questions diverses

Médiation du Mirail

Nous avons regretté que la médiation du Mirail n'aboutisse pas à une solution concrète et rapide. Tout ça pour ça !!!! Alors que des solutions existent. Il suffit de regarder la problématique globale de toute la chaîne de commandements sans tabou. Mais sans doute que la seule idée de remettre en cause un encadrement donne des éruptions cutanées à la direction. Pendant ce temps, c'est la santé des collègues concernés qui passe au second plan, les demandes de mutations qui se multiplient

Double peine pour les personnes atteintes d'un handicap

Nous avons dénoncé le principe selon lequel une personne atteinte de handicap, lorsqu'elle voulait valider ses droits à tiers temps supplémentaire pour passer les concours, était obligé de consulter, à ses frais (sans prise en charge par la sécurité sociale), un médecin agréé. Nous avons demandé que la direction rembourse ces frais et nous sommes étonnés que les médecins du travail ne soient pas sollicités en lieu et place de médecins agréés extérieurs à notre administration.

Missions douanes transférées aux SIE

Des collègues de la Douane se sont vus proposer d'être recasés à la DGFIP. Pour la Haute-Garonne, ces postes ne sont, pour le moment, pas listés, mais on a indiqué aux collègues des Douanes qu'ils pourraient demander leur transfert sur les sites du Mirail, Muret ou Saint-Gaudens. Le directeur a indiqué que, pour le moment, rien n'était gravé dans le marbre (protocole présenté lors d'un prochain GT, le 2 juillet mais qu'on

accueillerait ces collègues du mieux possible. Certes, on préférera toujours accueillir des collègues des Douanes plutôt que des contractuels ! Mais, au-delà, du démantèlement de la Douane, c'est encore, pour le moment, des missions qui arrivent sans les effectifs !



Mouvements tardifs

Une année de plus que nous dénonçons encore la publication trop tardive des mouvements de mutation. La direction doit absolument faire un effort pour proposer un calendrier de publication des mouvements qui ne mettent pas les agents en difficulté pour organiser leur vie personnelle. De nombreuses directions de même taille y parviennent, nous ne

comprenons toujours pas ce qui coince, et la direction n'est pas bavarde sur le sujet. S'agirait-il encore d'un manque d'effectifs dans le secteur chargé de la gestion du mouvement de mutations ?

Les emplois, toujours les emplois

Nous avons clôturé nos interventions à ce CT en intervenant sur les emplois supprimés (53) et les postes laissés vacants (30). Au-delà des difficultés que cela engendre dans les services, nous avons souligné que les risques psychosociaux se multiplient, qu'on assiste à une perte du sens au travail, un découragement, une pression insupportable. La crainte d'une détérioration de l'état de santé de bon nombre d'agents existe bel et bien. Nous, organisation syndicale, sommes de plus en plus sollicités pour des réponses individuelles à des pathologies naissantes.

Au même moment, une délégation d'agents étaient présents à une conférence de presse pour dénoncer la baisse des effectifs et les conséquences pour le service public. La CGT a remis à M. Perrin l'ensemble des pétitions recueillies, comprenant 400 signatures.