

## Compte rendu du CTL du 8 novembre 2022

### CTL, dis-moi comment te dire adieu si tu es tout le temps absent ?

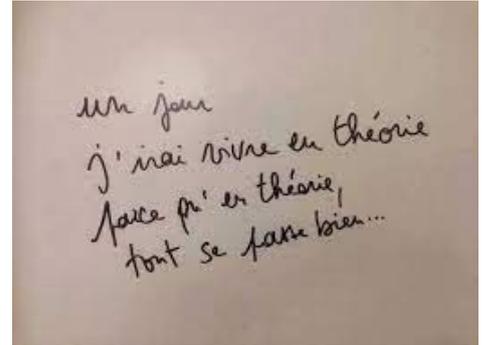
Toulouse le 14 novembre 2022

Vous trouverez la **déclaration liminaire de la CGT** sur notre site via le lien ci-dessous :

[https://31.cgtfinancespubliques.fr/IMG/pdf/dl\\_ctl\\_081122.pdf](https://31.cgtfinancespubliques.fr/IMG/pdf/dl_ctl_081122.pdf)

Cette déclaration liminaire, sous forme de témoignage de la vie quotidienne des agents d'un SIP imaginaire, s'est voulue une manière d'aborder le travail réel, en opposition au travail prescrit qui reste souvent très théorique. La présence dans la délégation CGT d'un cadre (en temps qu'expert) qui vit un quotidien dans l'organisation de l'accueil d'un SIP procédait de la même démarche.

En réponse aux déclarations liminaires, le DRFiP a énoncé une évidence : « l'accueil est un sujet capital, via tous ses canaux ». C'est une affirmation que nous ne pouvons que partager. Mais, hélas, nous verrons au cours du compte rendu des débats que les objectifs ne sont pas compatibles.



#### **Accueil dans les SIP et les ADP : informations générales**

En introduction, la CGT a rappelé que la « rénovation » de la DGFIP, qui se résumait à des suppressions d'emplois et des restructurations, permettait pour la plupart d'adapter l'organisation des missions à la gestion de la pénurie des emplois ainsi générée. À ce propos, nous avons souligné que les élus du Lauragais et du Comminges étaient en train de le faire savoir haut et fort, en dénonçant les suppressions de services de pleine compétence, remplacés par des permanences low cost épisodiques et dont la pérennité n'est pas assurée. Service public et moyens humains sont au centre de nos préoccupations et il ne faut en aucun cas diminuer l'étendue des plages d'accueil !

#### **Intervention exhaustive d'un élu CGT sur le sujet**

*« L'accueil, pour nous, c'est avant tout des femmes et des hommes qui exercent une mission essentielle de service public. Vous avez raison, l'accueil est multicanal et tant mieux.*

*E-contact nécessite du personnel. Les contre-appels nécessitent du personnel. L'accueil sur rendez-vous nécessite du personnel. La réponse aux courriels nécessite du personnel. Les réponses au téléphone nécessitent du personnel. L'accueil physique en flux nécessite du personnel.*

*Vous l'avez compris, la CGT est venue vous parler de service public et d'emplois. Quelle surprise ! Les maires de la ruralité qui vous interpellent directement lors de l'assemblée de leur association départementale ou par voix de presse ou de délibérations ne vous disent pas autre chose. Ils vous renvoient l'ersatz de service public pour lequel vous avez sillonné les routes en essayant de les convaincre et, par expérience, de plus en plus se rendent compte de la duperie. Parce que, nous y revenons, le nerf du service public, c'est l'emploi, l'humain.*

*Vous restructurez, adaptez, réorganisez, mutualisez, regroupez, supprimez, rien n'y fait plus. Le résultat de tout cela, ce sont des agents et une hiérarchie en souffrance et un service public et des usagers en grande difficulté, la tête tenue hors de l'eau par le professionnalisme et parfois l'abnégation des collègues.*

*Alors toutes vos mesures qui consistent à diminuer encore le service public ne sont plus acceptables pour les contribuables et pour les agents à bout de souffle. La vraie question est celle des moyens humains, matériels et organisationnels. Pour nous, diminuer la durée de l'accueil physique est une complète hérésie qui concentre les mécontentements, les attentes, les colères et les abandons pour nombre de*

contribuables. Pour la CGT, notre rôle et notre objectif ne doivent pas être de diminuer les réceptions à tout prix, mais plutôt de les rendre efficaces et fluides, offrir des réponses de qualité dans un délai décent. »

### Intervention de l'expert désigné par la CGT, encadrant de l'équipe d'accueil au SIP Cité

« La Cité administrative est un vieux bâtiment, avec ses contraintes. Dans l'état actuel de nos accueils, la présence des vigiles est indispensable. Concernant la fermeture à midi, on laisse beaucoup d'usagers dehors, qui ne sont pas reçus. Le travail ne s'arrête pas à midi, puisqu'il faut recevoir les usagers qui sont à l'intérieur. Le personnel est très sollicité, que ce soit l'équipe dédiée ou bien les secteurs d'assiette.

Les documents du CTL mettent l'accent sur la nécessaire professionnalisation de l'accueil, mais nulle part il n'est précisé avec quels moyens ! Des volontaires seront toujours préférables à des volontaires désignés. En tant que responsable de l'équipe, le matin, je cours partout et, l'après midi, je distribue les e-contacts à la chaîne. Le public de la Cité est représentatif de la sociologie de population de ce secteur de Toulouse : déclarations tardives, réédition d'avis en nombre, beaucoup de personnes décrochées du numérique...

Concernant la réception des usagers qui viennent pour les amendes, avec le système des flyers, on ne peut que regretter que ce soient ceux qui « gueulent » le plus qui ont une réponse rapide. C'est une inégalité de traitement, qui ne donne pas un bon signal aux usagers. La prégnance de l'activité « Amendes » à l'accueil de la Cité est essentiellement due à sa position en centre ville ».

Concernant l'emploi, le directeur s'est contenté de renvoyer au CSA qui aura lieu en début d'année 2023 en Haute-Garonne. À ce sujet, nous vous invitons à vous reporter à notre courrier adressé au directeur général, le 19 octobre, concernant sa communication sur l'intranet de la DGFIP le 27 septembre 2022 au sujet de la présentation par le ministre délégué chargé des comptes publics du budget de notre direction générale pour 2023.

(<https://31.cgffinancespubliques.fr/actualites/article/suppressions-d-emplois-2023-la-cgt-drifip-31-ecrit-au-directeur-general>). Dans son message, il osait désigner comme une "inflexion forte" la suppression de « seulement » 850 emplois pour 2023. Il osait même la comparaison avec les années précédentes, en arguant des quelques 25 000 emplois supprimés entre 2010 et 2022 pour appuyer sur le côté positif qu'il faudrait conférer à ces 850 suppressions. Cela donne une idée assez précise sur ce qu'il faut attendre du CSA « emplois » évoqué par M. Perrin en matière de renforcement de nos accueils !

Notre DRFiP a également déclaré qu'il n'avait « pas vu venir la lame de fond » concernant les amendes. Pour un ancien sous-marinier, c'est un comble ! La lame de fond, cela fait tout de même quelques années qu'elle est arrivée, il suffit pour s'en rendre compte de relire les procès verbaux de comités techniques où à maintes reprises, nous (et les autres OS) avons dénoncé le massacre dont sont victimes agents et usagers. Depuis sa création, le centre amendes service (CAS) et la trésorerie de Toulouse

amendes sont un des premiers réservoirs à suppression d'emplois du département. La suppression de la trésorerie amendes (et son accueil physique) de la rue de la Caravelle a également conduit les usagers à errer de numéro de téléphone en mails et visites infructueuses, pour finir à l'accueil des SIP et de la place Occitane qui les reçoivent sans moyens humains et techniques supplémentaires, sans formation. La



direction a mis en place, il y a quelques mois, le « flyer » qui est remis aux usagers les plus insistants et qui permet qu'ils soient rappelés sous trois jours par les collègues du CAS. On désamorce ainsi des risques de conflits à l'accueil des SIP. Mais il est évident que la gestion de ces situations se fait au détriment des autres usagers du CAS. Les 12 à 18 000 appels quotidiens qui aboutissent au standard des Carmes ne sont pas près d'obtenir une réponse ! Les situations d'arrêts maladie et de souffrance au travail se sont multipliées dans ce service, et il faut bien dire que cela n'émeut pas trop le directeur régional et le directeur général.

**M. Perrin a également évoqué pour explication le « temps partiel non compensé » (sic). Comment peut-il oser cet argument face à cet abandon complet de la mission, de ceux qui l'exercent tant bien que mal et des usagers complètement oubliés par l'État !?!** Au final, l'ensemble des agents qui exercent les fonctions d'accueil subissent de plein fouet la situation. Cette gestion est purement honteuse!

Les représentants CGT sont revenus vers du concret suite au blabla et à la langue de bois directionnelle, avec des observations et des questions précises qui appellent des réponses et surtout de l'action.

La note de présentation évoque la mise en place d'« équipes tournantes » dans la future organisation des SIP, puisque désormais, dixit cette note, « l'accueil repose en grande partie sur des équipes tournantes », ceci depuis que les suppressions d'emplois ont directement impacté le calibrage des équipes d'accueil dédiées, choix qui a, semble-il, été harmonisé en Haute-Garonne. À la question : « comment cela va être décidé ? », la direction répond : « des réunions de services seront organisées... en fonction des périodes et des situations ». Notre traduction : que les services se débrouillent avec moins d'emplois, des accueils de proximité, des plannings intenable !



Les contractuels, les services civiques, les étudiants en stage, les apprentis qui fleurissent désormais au sein de notre administration constituent un palliatif au manque d'emplois. Nous avons fait un focus sur l'emploi des services civiques et les missions qui leurs sont dévolues comme nous l'avons déjà fait en groupe de travail. La fiche technique sur l'action des volontaires du service civique pendant leur mission à la DGFIP précise « le service civique ne doit pas réaliser les tâches

confiées aux agents titulaires ou aux vacataires », « sa mission ne doit pas venir en substitution d'une vacance d'emploi ». Aucune liste de tâches rédigée par l'administration, du moment que c'est dans l'esprit !!! Cela ne mange pas de pain, du personnel exploité pour boucher quelques trous.

Sur les accueils de proximité, il y a encore beaucoup d'éléments à régler pour ces emplois : sécurité, qualité du réseau, ergonomie des postes, liaison avec les SIP... Nous demandons, depuis plusieurs mois, que les personnels concernés soient habilités à Adonis national. Il en va de la qualité de réponse et du service public. La direction nous répond qu'ils demandent des habilitations supplémentaires, qu'il y a des quotas, la CNIL, etc, etc. Cela ne gêne personne de donner des habilitations aux étudiants, aux vacataires qui procèdent à des remboursements de crédit TVA ou bien saisissent des déclarations de revenus. En revanche, permettre à des collègues d'accomplir leurs missions dans des conditions normales ??? Nous rappelons que c'est la direction qui a mis en place le NRP, accompagné des suppressions de services et la mise en place des ADP. C'est de sa responsabilité de mettre à disposition des agents concernés les applicatifs nécessaires pour exercer correctement leurs missions !

Sur l'ergonomie et la signalétique des accueils : en dehors des travaux programmés, il y a urgence à se pencher sur la signalétique de l'ensemble des accueils, une amélioration rapide est nécessaire, en concertation avec les équipes. En effet, cette nouvelle organisation (minimiser la visibilité de la banque d'accueil, prioriser un pré accueil qui évacue l'utilisateur ou bien le rendez-vous) crée une forte incompréhension chez l'utilisateur, source de tensions envers les collègues. Suite à notre demande, l'équipe BIL devrait recenser les besoins sur les sites (y compris sur les ADP) pour améliorer l'existant dans les meilleurs délais.

Sur les accueils de proximité dans le Comminges, nous sommes intervenus pour savoir où en étaient les projets pour les communes d'Aurignac, d'Aspet et de l'Isle-en-Dodon. Le directeur nous a répondu que celui d'Aurignac allait se mettre en place, à Aspet, aucune nouvelle de la mairie depuis une rencontre qui date de

2019, à l'Isle-en-Dodon, il y a une Maison France Services, (sans agent des Finances publiques) à compléter éventuellement pour la période de campagne. Youpi !

### **Accueil physique des SIP - proposition de modifications des horaires :**

Sur ce sujet, quoi de mieux que de lire le message transmis par la DRFiP à l'issue du CTL :

« *Bonjour à tous,*

*Hier en CTL était inscrit le projet de modification des horaires, tel que ressorti des ateliers. L'absence d'indication des services devant participer au vote pour les sites multi services accueillant aussi du public en flux, n'a pas permis aux représentants syndicaux de se prononcer.*

*Dès lors, et compte tenu des prochaines élections, ce point sera représenté en CSA début 2023.*

*Nous en parlerons lors d'une prochaine réunion début décembre qui portera plus globalement sur la déclinaison des orientations relatives à l'organisation de l'accueil (cf. fiche 2 du CTL relative aux points clés de l'accueil dans les SIP et les ADP). »*

La CGT dénonce, depuis de nombreuses années, la pauvreté et la médiocrité des documents transmis aux OS par la direction pour la préparation des CTL. Nous avons atteint un sommet (ou un col, ne doutons de rien) ! Les documents à l'appui de ce sujet ne sont juridiquement pas valables ! Heureusement que les OS veillent au grain ! La direction va devoir revoir sa copie. **« Pan sur le bec », comme dirait le célèbre quotidien satyrique du mercredi !**

### **Accueil physique de la place Occitane :**

L'accueil place Occitane était jusqu'à présent assurée par la division comptabilité et autres opérations de l'État. Elle va dorénavant être assurée par le SGC Toulouse municipale. Et alors ? En quoi se refile une patate chaude est une décision responsable ? La direction a beau jeu de présenter cela comme une logique de réseau.

À l'arrivée, les agents du SGC vont se confronter aux mêmes difficultés que leurs prédécesseurs : un accueil important, en sous effectif, avec, entre autre, le public passablement énervé des amendes (les amendes toujours les amendes, cf plus haut). Et la direction souhaite « renforcer » l'accueil en le saupoudrant de services civiques, voir même d'apprentis travaillant en alternance, là où des fonctionnaires formés et en nombre suffisant pourraient rendre le service public attendu par le contribuable. Quel mépris pour eux et pour les collègues qui n'auront comme solution que des flyers. Ils sont (soit-disant) la garantie d'un appel téléphonique de la TTA dans les trois jours pour tenter de solutionner enfin leur problème. Ils sont proposés aux réclamants qui se heurtent aux carences en effectifs de la TTA, forcément dans l'incapacité de gérer à 20 des dizaines de milliers de demandes journalières. On le serait à moins !



### **Accueil physique de la pairie départementale (accueil exclusif sur rendez-vous) :**

La direction a mis la charrue de la « réforme » avant les bœufs de la réglementation. Faisant fi d'une note de 2020 qui cadre l'accueil, elle a décidé de faire les aménagements souhaités « à sa sauce »

Rappelant au passage le déficit d'emplois de cinq collègues de ce service, le DRFiP a finalement décidé de reprendre l'attache de la DG sur le sujet et a, dans l'attente d'une décision, proposé la mise en place « d'un accueil prioritaire sur rendez vous ». **Pan sur le bec une seconde fois !**

### **Modification des plages d'horaires variables du SIE de Toulouse Ranguel :**

Ce point a été mis à l'ordre du jour à la demande de la CGT. Nous avons insisté sur la longueur du processus subi sur d'autres sites et demandé que cela ne prenne pas des mois pour solliciter le vote des collègues et la validation dans un futur CSA. L'ensemble des organisations syndicales a voté pour.

## Point budget fonds CVT :

Le fond d'amélioration du cadre de vie 2021 a été une opération de communication de la DG avant les présidentielles. Ce fond de plusieurs millions d'euros n'a pas servi à améliorer le réseau informatique continuellement saturé, à rendre plus sobre en énergie nos bâtiments publics ou encore à donner du pouvoir d'achat aux agents victimes, comme le reste de la population, de l'inflation. Non ! Ce fond était si contraignant dans ses règles qu'il a accouché de casiers fourre tout, d'affiches dispendieuses ou encore de plantes vertes... Les OS, à leur corps défendant, ont bien été occupées par cette mascarade voulue par la DG. Dans ce dernier CTL, on en parle ENCORE surtout pour signaler que les achats nés de ce fond ont bien du mal à trouver leur place dans notre environnement. Où mettre les casiers et les fauteuils dans des bâtiments trop exigus où manquant de salles adéquates ?

## Déploiement de Mouv'rh :

Encore une application miracle qui n'augure rien de bon pour nos emplois et dont il faudra s'emparer via une e-formation ! La CGT n'est pas contre l'amélioration des applications mais pas à bas prix. Pour que cela fonctionne, il faut des moyens et que la direction n'oublie pas d'organiser des réunions RH sur les sites pour permettre à tous de s'emparer de ce nouvel outil. Sans oublier un support efficace en cas de problème...

## Questions diverses :

**Chauffage :** la CGT est intervenue dès le lundi 7 novembre concernant les sites de Rangueil et Muret pour lesquels les collègues nous ont contactés pour des températures mesurées largement inférieures aux 19 degrés préconisés par le ministre de l'économie à col roulé. **Nous rappelons aux collègues qu'en telle situation, une mesure de la température s'impose (le froid ressenti ne suffit pas) et une annotation sur le registre « hygiène et sécurité » est de rigueur (avec message conjoint sur le mail de la CGT**



**pour accélérer la réaction de la DRFiP). Une fois encore, la DRFiP gratte quelques euros au détriment des conditions de travail des agents en enclenchant les chaudières le plus tard possible à l'automne, comme pour la climatisation en début d'été ! Lamentable !**

Sur le sujet de la « sobriété énergétique » un groupe de travail sera organisé avec les OS après les élections. Selon le DRFiP, il n'y aura pas de note de service, il préconise une « approche pragmatique, au cas par cas avec les agents ». Il a

précisé qu'il n'y aurait « pas de télétravail forcé », mais celui-ci sera « encouragé » (réglementairement, il ne peut de toutes façons pas agir autrement).

**Le président du CT s'est exprimé sur les « délestages » électriques potentiels cet hiver.** Il s'agit du dernier recours envisagé par RTE (filiale réseau d'ENEDIS) en cas de tension sur le réseau électrique. En effet, plusieurs incertitudes empêchent encore d'avoir une vision claire sur la situation hivernale comme l'approvisionnement en gaz, la situation énergétique des pays voisins, l'évolution de la consommation ou encore le rythme de redémarrage des réacteurs nucléaires. Concrètement, il s'agira de soulager le réseau lors des pics de consommation identifiés sur les tranches horaires de 8 à 13 heures et de 18 à 20 heures. **Pour gérer concrètement ces éventuelles coupures, le DRFiP a envisagé l'octroi d'ASA.**

**Projet de service Centre de gestion financière (CGF) Dréal :** il fera l'objet d'un CSA futur et sera mise en route fin 2023 ou 2024. A ce stade, deux solutions sont envisagées : un seul CGF à Toulouse avec une antenne à Montpellier ou bien deux CGF.

**Avenir des agents du Pôle national d'apurement administratif (PNAA) :** à moins de deux mois de la disparition possible du service, le moins que l'on puisse dire est que les directions locale et générale ne sont pas pressé d'informer les agents. Nous vous proposons de vous reporter au tract de la CGT qui a été distribué mardi 8 novembre, au lendemain de la visite à Rennes (site principal du PNAA, le site de Toulouse n'étant qu'une antenne) de M. Guillaume Robert, chef du bureau des Collectivités locales à la DG et disponible ici : [https://31.cgtfinesancespubliques.fr/IMG/pdf/tract\\_pnaa\\_2022\\_def.pdf](https://31.cgtfinesancespubliques.fr/IMG/pdf/tract_pnaa_2022_def.pdf)

Le DRFiP a répondu que tous les collègues qui le souhaitent ont vocation à y rester. S'agissant du métier, il a avancé les pistes de « collecte de l'archivage, suivi du marché d'archivage, contrôle de la production des comptes de gestion, contrôle de la qualité des comptes ». **Il n'a évidemment pas pu en dire davantage que le chef de bureau, lui-même ayant été assez évasif sur les futures missions.** Comme vous le constaterez à la lecture de notre tract sur le sujet, il ressort toutefois que la DG a changé son fusil d'épaule en ne souhaitant plus considérer cette modification d'activité du service comme une restructuration, privant potentiellement les collègues concernés de l'indemnitaire et des droits et garanties liés à une restructuration (PRS, IAE, priorité de mutation, y compris pour un département limitrophe). **Encore une tentative d'économie d'argent sur les agents ! Les militants de la CGT renouvellent leur proposition de mobilisation aux collègues du PNAA.**

- **Fermeture du Pôle national de la redevance (POLRE) :** le suivi des contentieux faisant suite aux relances effectuées augure que le processus soit plus long prévu et cela peut impacter la future affectation des collègues. Selon la direction, si l'on se base sur le même ordre de grandeur que les années précédentes, le travail de contrôle nécessitera autour de quatre ETP sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2023, de deux (voire trois) ETP sur le second semestre. Par la suite, le contentieux sera effectué par un ou deux collègues rattachés à la DAJ.

- **Ouverture des fenêtres du site de la place Occitane :** certains collègues de ce site nous ont saisi pour pouvoir ouvrir « à la française », quand ils/elles le souhaitent, les fenêtres de leur bureau, ce que la direction leur refuse jusqu'alors, sous le motif du risque de suicide.. Nous sommes déjà intervenus sur le sujet lors des deux dernières réunions du CHSCT, sans succès, alors même que l'inspecteur santé et sécurité a rappelé à l'administration que le Code du travail n'imposait rien à ce sujet dans un établissement public tel le nôtre (nous ne travaillons pas dans un hôpital psychiatrique). **Le directeur nous a assuré qu'il allait, pour faire suite à notre demande, communiquer par écrit sur le sujet mais nous sommes à la disposition des collègues qui le souhaiteraient pour l'interpeller directement.** En tout état de cause, si l'administration persiste à s'entêter sur le sujet, la CGT ne laissera pas passer ce qui constitue le seul fait du prince et n'a aucune légitimité si la mesure n'est pas identique sur tous les sites en matière de prévention contre le suicide.

- **Élections professionnelles :** l'administration n'est pas en mesure de nous communiquer le pourcentage d'agents qui ont validé leur carte d'électeur. Décidément, **jamais gouvernement n'aura à ce point tout mis en œuvre pour que les élections professionnelles dans la Fonction publique soient compliquées à gérer pour les représentants du personnel et le vote complexifié pour les personnels !**

- **La question récurrente de la CGT :** si l'on connaît le coût (24 millions d'euros) facturé par GOOGLE d'une seule opération de détection de piscines dans le cadre du foncier innovant, malgré plusieurs questions dans différents CTL, **la direction n'est toujours pas en capacité de nous fournir : le coût de la gestion cédée à la Poste, des espèces détenues par les régies, du coût des paiements de titres de produits locaux et d'impôts auprès des buralistes affiliés à la Française des jeux, et du coût de la vente d'immeubles gérés par les Domaines confiée à des agences immobilières.** La CGT a une fois de plus dénoncé les coûts qui sont supportés par le budget de l'État, coûts qui procèdent de la volonté, parfaitement dogmatique, de privatiser des missions de services publics pour permettre de transformer de l'argent public en profits privés, tout en supprimant, au passage, des emplois de fonctionnaires.



- **Communication aux agents sur le reportage de TF1 :** M. Perrin souhaitait communiquer uniquement aux agents des SIP, nous avons demandé que le message soit adressé à l'ensemble des agents de la direction. A suivre ...

