

La CGT Finances publiques 31

à

M. le directeur régional des Finances publiques de Haute-Garonne

Toulouse, le 25 novembre 2020

Monsieur le directeur,

Vous trouverez ci-dessous les questions de la CGT Finances publiques 31 pour la réunion informelle de ce jour.

### Accueil des usagers

Vous auriez affirmé lors d'une conférence téléphonique du 24 novembre avec l'encadrement qu'après la crise sanitaire, il est question de ne pas rouvrir les accueils « comme avant ». Quand ceci a-t-il été discuté avec les organisations syndicales ? Seriez-vous un adepte des préconisations du rapport CATANESE/BONNET du 23 juillet 2020 sur l'accueil physique des usagers de la DGFIP, dont voici une liste récapitulative ?

PROPOSITIONS	CALENDRIER
Exploiter toutes les potentialités d'accueil chez nos partenaires avec le développement des espaces France Services et l'accompagnement au numérique mis en place par les collectivités locales ou le réseau associatif.	Immédiat
Renforcer l'animation de ce réseau par des actions de formation des agents de terrain.	immédiat
Affirmer la qualité de l'accueil téléphonique comme la nécessaire contrepartie d'une restriction des plages d'accueil physique	immédiat
Systématiser le contre-appel ou le RDV téléphonique avant tout RDV physique	immédiat
Étendre la compétence fonctionnelle des centres de contacts : - à la délivrance de délais de paiements (procédure simplifiée d'octroi de délai, PSOD - à la prise de RDV tél. dans les services locaux pour les questions complexes - à l'accueil généraliste des professionnels et à la prise de rendez-vous dans les SIE.	Dès que possible
Professionnaliser l'accueil téléphonique dans les services, en créant des équipes spécialisées (au sein d'un SIP ou mutualisées) en charge de l'accueil téléphonique : traitement des demandes, prise de RDV.	Prioritairement sur les grands sites
Permettre l'assistance aux usagers en ligne à l'aide de la co-navigation (co browsing)	Dès que possible
Dès la généralisation du paiement de proximité, orienter les paiements en numéraire vers le réseau des buralistes, afin de permettre la fermeture des caisses dans tous les sites fiscaux puis progressivement dans les autres sites.	Immédiat
Transformer nos accueils généralistes en accueil d'orientation primaire et remplacer les accueils spécialisés ou secondaires par des accueils sur rendez-vous.	Prioritairement sur les grands sites
Étendre l'accueil sur RDV à tous les services : SIE, SPFE, SDIF...	Immédiat
Réduire les plages d'ouverture au public en limitant l'accueil primaire aux seules matinées ; Maintenir l'accueil téléphonique dans les services sur l'ensemble de la journée ; Réserver les après midis aux contre-appels, aux RDV téléphoniques, aux travaux de dossier ; Maintenir cette organisation tout au long de l'année.	Bascule progressive vers la cible
Valider sans délai l'organisation cible afin que les différentes réorganisations déjà en cours s'orientent vers cette cible unique.	Immédiat

Privilégier dans les SGC l'accueil sur RDV et uniquement le matin	Dès la création des SGC
Réaliser l'accueil généraliste dans les SGC uniquement s'il n'y a pas de France Service dans la même ville, selon les circonstances locales.	
Supprimer totalement l'accueil physique « amende » pour s'orienter vers un accueil uniquement téléphonique et regroupé en centres de contact spécialisés	Dès que possible
Adapter les documents usagers pour orienter les paiements vers le réseau FDJ/buralistes	Immédiatement pour impôts et amendes
Accepter les paiements en numéraire des amendes non payables chez les buralistes uniquement dans la ou les caisses résiduelles qui subsisteront dans chaque département.	Immédiat
Mettre à la disposition des directions un kit d'organisation normalisé des espaces accueil validé par les ergonomes.	Dès que possible
Mettre en œuvre le plan de transformation de nos installations téléphoniques vers la TOIP.	Plan 2020/2022
Améliorer l'équipement des agents en charge de l'accueil téléphonique	Plan 2020/2022
Mettre en œuvre les objectifs du contrat pour améliorer la gestion de la messagerie.	Dès que possible
Élargir les services proposés par l'application smartphone, promouvoir son utilisation.	Plan 2020/2022
Se doter d'un outil de pilotage des différents canaux d'accueil et de recensement des attentes et des motifs de contact des usagers (CRM).	Dès que possible

18

Enfin, une phrase lapidaire tend à résumer la volonté des rapporteurs et zélés serviteurs de sa majesté Fournel : « **Il faut tirer les leçons de la crise sanitaire actuelle et ne pas revenir à la situation antérieure** »

Malgré tout, nous tenons à vous rappeler les termes de votre intervention lors de la réunion informelle du 10 novembre, reprise dans notre compte rendu :

### **Modification des horaires d'ouverture des services**

Pour des raisons sanitaires et uniquement pendant cette période, les centres des Finances publiques seront fermés les mercredi et vendredi toute la journée sur les sites de Balma, Cité, Colomiers, Ranguel et Muret (sauf pour le SPF), le vendredi toute la journée pour Saint-Gaudens et le Mirail. Il est prévu un affichage sur site pour alerter les contribuables. Bizarrement, il n'y aura donc pas d'article de presse à ce sujet. **Notre directeur communique plus facilement pour promouvoir ses restructurations (NRP) que pour avertir les usagers ...**

**Nous avons bien noté le message sur le côté temporaire et sanitaire de la mesure, de la part de M. Perrin, avec même, en sus, une petite phrase sur l'importance de l'accueil physique et de la présence de notre administration (ce n'était pas faute de lui avoir dit, mieux vaut tard que jamais !).**

Il ne vous a semble-t-il fallu que 15 jours pour tenir un autre discours aux cadres, mais de tout cela, nous commençons à avoir l'habitude. Nous attendons une explication honnête et précise de votre part.

### **Dysfonctionnement des applications informatiques et du réseau**

Depuis plusieurs années, des lenteurs sont déplorées et signalées concernant de nombreuses applications informatiques, notamment dans la sphère professionnelle. Cette année, compte tenu de la pandémie, c'est l'application E-contact qui est en cause, et davantage que les autres années du fait de la pandémie qui restreint l'accueil physique et contraint les usagers à utiliser le numérique. Les agents n'en peuvent plus de ne pouvoir remplir correctement la mission d'accueil qui est capitale en termes de services publics ; Ils doivent assumer le légitime mécontentement des usagers (qu'on ne reçoit plus ou très peu, à qui on répond de moins en moins au téléphone). La

DGFIP renvoie tout le monde vers des plate-formes d'accueil à distance dont les agents sont formés à la va-vite ou pas formés du tout (exemple CPS Toulouse, cellule covid). L'encadrement envoie aux agents plusieurs mails par jour d'informations nouvelles à ingurgiter, considérant qu'avec ça, ils sont formés à répondre correctement aux usagers. Au final, c'est la débrouille dans les services, encadrants et collègues sont moralement atteints par ces errements inacceptables. Nous avons vu que le pôle fiscal a alerté la direction générale via le forum Wifip mais nous vous demandons des engagements précis et temporels sur la résolution de ces situations, faute de quoi nous engagerons des démarches plus offensives sur ces questions. Vous ne pouvez en cette période faire venir autant de monde dans les services à attendre le bon fonctionnement hypothétique de leurs outils de travail !

## **Télétravail**

- deux collègues d'un même service ont été placés, très récemment et à leur demande, en télétravail confiné cinq jours par semaine. Il y a une pression du service RH pour qu'ils reviennent un jour dans leur service, ce qui va à l'encontre des préconisations sanitaires du directeur général. Que répondez-vous à cette situation ?

- à l'inverse, certains agents souhaitent limiter leur temps de télétravail à 3 jours par semaine, peu conquis au final par les joies du travail à domicile (isolement, dossiers à traiter sans intérêt, productivité au-delà des espérances des cadres). Nous souhaitons que ces situations puissent être étudiées au cas par cas, car si la sécurité sanitaire est une chose, il ne faut pas non plus négliger l'aspect psychologique de la situation pandémique.

- il nous remonte encore des problématiques de manque de transparence dans l'attribution des ordinateurs portables, des demandes perdues ... La RH peut-elle adresser un questionnaire rapide à l'ensemble des agents (pas seulement aux encadrants) pour faire émerger les situations qui resteraient en souffrance à ce sujet ?

- où en est-on du déploiement des outils de visio-conférence pour l'ensemble des services, du recensement des matériels (téléphones, écrans, fauteuil....) ?

## **Situation de la mission foncière**

Celle-ci est très compliquée pour les personnels dans les SPF et les CDIF en général et plus particulièrement au CDIF de Toulouse : la direction envoie en urgence un équipier de renfort, tant le service sinistré, du fait du manque de personnel. Il y a un cruel manque d'EDR formés aux missions cadastrales, alors que certains le demandent depuis longtemps. Le fait que vous mainteniez une restructuration de ce service en septembre 2021 pèse également sur le moral des collègues.

## **Retour d'expérience Covid**

Lors du CHSCT du 10 novembre, la Douane a présenté un rapport circonstancié sur le retour d'expérience concernant la période Covid. Cette enquête a été menée par une psychologue et encadrement et agents ont été amenés à s'exprimer sur la situation et la façon dont elle avait été vécue. Nous avons appris « incidemment » au cours de cette même réunion que ce retour d'expérience a été effectué également à la DRFiP mais en catimini et avec quelques collègues triés sur le volet. Nous vous demandons quelques explications sur cette analyse et les raisons qui ont exclu les représentants du personnel de ce processus, sans parler de seulement les en avoir informés.

## **Réponse aux motions des agents des SPF de Toulouse et CDIF de Colomiers**

Quand les collègues peuvent-ils espérer une réponse à leurs légitimes revendications et questionnements ?