



# COMPTE RENDU DE L'AUDIENCE AVEC LE DDFIP DU 03/02/21

DDFIP : M. LELEU, M. SOLARY  
CGT : E. CAMUS, P. VALDENNAIRE

En préambule de cette entrevue qui a débuté à 8h30 pour finir à 10h30, la CGT a déploré, une fois encore, devoir recourir à ce format de l'audience, pour pouvoir échanger sur différents sujets avec la DDFIP. La disparition des instances institutionnelles (CAP,...), inscrite dans la loi de transformation de la Fonction Publique du mois d'août 2019 et effective depuis maintenant 2 ans à la DGFIP, oblige à solliciter ce genre de réunion.

**Au cours de cette entrevue sollicitée par la CGT, les sujets suivants ont été abordés :**

### Situation de l'Accueil dans les services de la DDFIP Vosges :

La problématique de l'accueil des usagers est très régulièrement posée. Ici, une missive adressée par un usager contrarié au préfet, là un collègue, superbe d'assurance, maniant une plume fiellée pour s'épancher directement auprès de l'adjointe de SIP, ou encore, le défilé des contribuables prenant parfois des allures de rassemblement devant les grilles d'entrée des Centres des Finances Publics...fermées, quand les modalités d'accueil jouent les variables d'ajustement des services en tension et mêlent confusion et frustration.

### De la réduction de l'accueil physique :

Depuis plusieurs années, les modifications d'horaires d'ouverture au public s'invitent quasi systématiquement dans les débats tenus au sein des Comités Techniques Locaux. L'accès pour l'utilisateur aux sites de la DDFIP est devenu **totalemtent illisible**. La multiplication des points d'accueils inscrits dans le Nouveau Réseau de Proximité, en lieu et place de structures DGFIP supprimées au cours des 10 dernières années, n'est évidemment pas au niveau du service public attendu par nos concitoyens. S'agissant de l'animation de ces points d'accueil, la DDFIP nous a précisé disposer d'un vivier de volontaires largement suffisant pour assurer cette « mission ». Selon M. Solary, l'estimation de la fréquentation de ces fameux points d'accueil semble avoir été sur-appréciée. Quoique toujours opposé au Nouveau réseau de Proximité, et nul n'ignore que les points d'accueil sont emblématiques de cette réforme, on peut néanmoins comprendre que des agents se portent volontaires pour en assurer le bon fonctionnement. Outre le fait qu'il nous paraît « légitime » que ce service bénéficie des compétences et de l'expérience justement revendiquées par un agent de la DDFIP, la situation de nombre de services de notre administration est à ce point dégradée qu'elle pousse les agents à **fuir**, par tous les biais possibles, leur quotidien de fonctionnaire des finances sans moyens, ni renfort, ni soutien, ni reconnaissance.

**Il relève, selon nous, de la DDFIP de veiller au choix des agents chargés de l'accueil hors de tout filtre local ou pression managériale.**

La DDFIP n'ignore pas les « difficultés » récurrentes des services chargés de la réception du public, aussi, envisage-t-elle de réduire au minimum les plages d'accueil physique en apportant la nuance suivante : le volume hebdomadaire s'agissant de l'ouverture au public devrait être ramené à 20h (8h30 - 12h30 par jour) pour les sites importants que sont Saint Dié et Épinal, tandis que le volume hebdomadaire d'ouverture au public retenu pour les autres sites du département serait fixé à 16h (8h45 - 12h par jour).

Une harmonisation des pratiques à l'échelon départemental pourrait s'avérer judicieuse... Encore faut-il s'assurer d'une information efficace auprès de la population en saisissant notamment tous les canaux médiatiques locaux habituels.

### **De l'amélioration de l'accueil téléphonique :**

Sujet sensible s'il en est, celui de l'accueil téléphonique : le DDFIP considère que son action doit prioritairement porter sur l'amélioration de ce volet, étant précisé que ce support permet de régler 9 cas sur 10 selon lui. En outre, il est susceptible d'éviter un déplacement à l'usager. Il a été rappelé au DDFIP que certains usagers ont peu d'appétence pour le téléphone et qu'un entretien « physique » (en mode distancié évidemment...) peut s'avérer nécessaire pour démêler certaines situations.

La situation de l'accueil téléphonique sur le site d'Épinal mérite selon nous d'être prestement améliorée. Nombre de tensions entre les agents d'un même service, entre deux services voire avec des usagers résultent de dysfonctionnements techniques ou organisationnels.

En premier lieu, nous considérons que le problème technique, en l'occurrence l'AUTOCOM installé sur le site du Centre des Finances publiques d'Épinal, doit être traité en priorité. Certaines « crispations » sont directement générées par l'absence de message d'attente notamment.

Comme mentionné lors de ses tournées engagées sur certains sites du département, le nouveau DDFIP réfléchit à la mise en place d'un pôle téléphonique départemental basé sur Épinal. Ce « service » constitué de volontaires recrutés en priorité sur les SIP et complétés le cas échéant d'auxiliaires (si éventuel manque de candidats...) pourrait être opérationnel au début de la campagne IR. Les effectifs définis pour faire fonctionner cette structure chapeauté par un A+ serait constituée de 3 à 10 agents en fonction des périodes de charge téléphonique. Si le DDFIP se veut optimiste et surtout ouvert aux candidatures spontanées extérieures à la résidence d'Épinal, le Trésorier Gestionnaire RH semble plus frileux quant aux coûts de fonctionnement induits par cette opération (prise en charge des frais de déplacements,...). L'organisation de cette structure serait calquée sur des expériences menées en Moselle et dans la Marne. En outre, cette formule a déjà été testée au sein du fameux laboratoire d'idée départemental (autrement nommé think tank) basé à Remiremont avec un certain nombre de réserves... La mise à disposition d'un « logiciel d'initiative locale » (en l'occurrence produit par la DDFIP 51) devrait selon M. SOLARY limiter les réponses effectuées en doublon.

L'accueil téléphonique assure une pression quasi constante sur le quotidien des agents. Les suppressions d'emplois subies dans les SIP notamment ajoutées à l'explosion du télétravail accentuent encore davantage cette situation. L'équipement de téléphones portables assuré aux agents télétravailleurs réduit un peu la charge de l'accueil laissé aux agents présents physiquement dans les services.

Au vu des éléments cités ci-avant, nous avons insisté pour que les opérations de délestage téléphonique imposées par BERCY (selon le DDFIP) durant la campagne IR sur les sites importants (Épinal, Saint-Dié, Remiremont,...) ne soient pas reconduites cette année.

### **Télétravail :**

Après une inflexion constatée en début d'année du nombre de télétravailleurs recensé à la DDFIP Vosges par rapport à la fin 2020, le DDFIP a indiqué vouloir promouvoir à nouveau ce mode de travail.

### **Fiches de signalement :**

La situation dégradée des services, l'évolution des mentalités, dont l'individualisme est une caractéristique marquante, se traduit par une tension accrue entre les agents de notre administration exprimée de plus en plus souvent par la production de fiches de signalement envoyée à la DDFIP.

Triste constat que celui-ci où le moindre incident plutôt que d'être résolu « en interne » sur la base d'un dialogue « normal » entre deux individus finit au mieux par une séance dite de médiation assurée par un chargé de mission de la direction.

### **Relocalisations (démétropolisation) :**

Aucune information pour le moment s'agissant de la relocalisation évoquée par Bercy sur Épinal. Des précisions pourraient être apportées à la DDFIP en fin de semaine.

### **Projection sur les retraites à venir :**

Nous avons demandé à être informés des départs à la retraite prévus cette année à la DDFIP. En effet, la direction ne semble pas avoir attendue la disparition des CAPN/CAPL pour ne plus communiquer aux organisations syndicales les postes susceptibles d'être libérés de ce fait. Transparence, visibilité,... autant de notions qui semblent désormais bien éloignées des préoccupations de notre direction. Il y a peu, cette information était encore spontanément publiée sur le site Ulysse Vosges sous la forme d'un tableau relativement complet (retraites, mutations, absences maladies,...).

Le DDFIP a réservé sa réponse, M. SOLARY ayant quitté cette audience pour prendre la direction d'un Groupe de Travail consacré à l'accueil.

### **TAGERFIP DDFIP Vosges :**

Les documents produits à l'occasion du Comité Technique Local consacrés aux suppressions d'emplois ne comprenaient qu'un Tableau Général des Emplois succincts (1 ligne d'information). Nous avons donc demandé à disposer d'un TAGERFIP complet à l'instar de celui fourni lors du dernier mouvement de mutations locales. Notre demande s'est heurtée à la même réserve du DDFIP que celle évoquée au point précédent.