

Convoqué au lendemain d'une étape importante de la vie démocratique de notre pays mais aussi dans un contexte mondial très perturbé, ce CTL a été l'occasion pour

Solidaires Finances Publiques, en liminaire de cette réunion, de réaffirmer ses valeurs antifascistes et ses aspirations à une société plus juste et plus solidaire.

Nous avons rappelé combien les agents de la DGFIP souffraient des politiques sociales et économiques menées depuis des années (perte de plus de 20 % du pouvoir d'achat, suppression des effectifs et restructurations incessantes...)

Modification des horaires d'ouverture du SPF-E

Lors de cette réunion, seuls deux points étaient soumis au vote des organisations syndicales.

Il est important de rappeler que l'unanimité des voix syndicales contre un projet proposé par l'administration est source de convocation d'un nouveau CTL pour réexaminer le point rejeté.

Les modifications des horaires d'ouverture aux usagers du SPFE du Maine et Loire, ont été l'occasion de rappeler que la réduction de nos plages de réception répond à une logique de recul du service public et de ce point de vue, doit être condamnée et combattue, quand bien même, cette modification emporte l'adhésion des collègues, compte tenu de leur charge de travail. Il faut sans cesse rappeler que ces reculs ne sont que la conséquence des réformes de notre administration basée sur le sacrifice de nos emplois.



Désormais, l'offre de rendez-vous au SPFE ne se fera QUE le matin, c'est-à-dire sur les plages habituelles d'ouverture au public. La direction motive cette décision pour garantir, dit-elle, une égale datation des actes déposés par voie papier et par voie électronique et un traitement des réquis d'une journée J jusqu'à une heure avant la fermeture du service. Les actes et réquis intervenant l'après midi sont traités au titre de la journée N+1.

Les collègues en charge de l'enregistrement ont ainsi la faculté de clore la journée comptable dans des conditions plus sereines.

Si nous comprenons cette logique qui conduit nos collègues à pleinement s'associer à cette modification d'ouverture de nos services, nous ne pouvons pas cautionner ce qui s'apparente à un recul pour les usagers de notre service public.

Les organisations syndicales se sont à l'unanimité prononcées contre cette modification.

Présentation du bilan et perspectives de Service Public +

La déclinaison des nouveaux engagements interministériels de qualité par la DGFIP résulte d'une note de service du 11 décembre 2020. Renommés « Services publics + », les neuf engagements se substituent aux douze du précédent référentiel Marianne.

Ils s'appliquent à l'ensemble des services de la DGFIP en contact avec les usagers et doivent faire l'objet d'un bilan et de perspectives.

Pour Solidaires Finances Publiques, cette nouvelle forme d'évaluation présente les mêmes écueils que la précédente et un nouveau danger pour nos collègues, avec l'apparition d'un nouvel outil « Voxusagers » sensé recueillir les « expériences » d'usagers ayant pris contact avec nos services.

Actuellement, cette « faculté » n'est « offerte » qu'aux usagers des SIP du département qui peuvent désormais donner directement leurs avis sur les prestations des agents ou sur le service qu'ils ont été amenés à consulter. Tout est permis, et bien sûr les témoignages sont le plus souvent à charge !

Nous condamnons cette communication reposant sur une volonté démagogique du gouvernement d'évaluer tout, tout le temps, dans un contexte délétère pour les fonctionnaires, dont il est largement responsable. On risque d'y retrouver un discours à l'emporte pièce, parfois haineux, en inadéquation totale avec la réalité de la situation. Même si les données, accessibles et visibles de toutes et tous, sont anonymisées sur le site, il n'en demeure pas moins que le chef de service aura connaissance du contenu entier de la publication. Quelles conséquences sur les agents qui seront visés dans ces « expériences » ? C'est vite oublier que le recul du service public, faute de moyens pour l'assurer ne relève pas de la responsabilité des agents qui, eux, continuent de faire de leur mieux pour assurer leur mission de service public, mais bien des politiques publiques mises en œuvre depuis plusieurs années.

Autre outil d'évaluation du respect de ces nouveaux engagements : les questionnaires d'auto-évaluation remplis par l'ensemble des cadres en charge d'un service recevant du public.

Conçus par le Direction interministérielle de la Transformation Publique (DITP), ils s'avèrent souvent inadaptés et déconnectés des réalités de fonctionnement de nos services.

Pour autant et s'agissant d'un bilan, nous escomptions en être destinataires pour en effectuer l'analyse. Comme l'a spécifié l'inspectrice principale en charge de la présentation de ce point, il ne s'agit pas avec ces auto-évaluations d'établir un classement des bons et mauvais élèves ; évidemment, notre demande n'avait pas cette finalité, mais celle de répondre aux exigences auxquelles on prétend se soumettre...

Ainsi l'engagement N°8 de service public + prévoit-il que ces auto-évaluations doivent faire l'objet d'un bilan permettant de :

- Vérifier le respect des exigences décrites dans le présent référentiel
- Identifier des axes d'améliorations et des réussites à valoriser
- Définir un plan d'action et s'assurer de la mise en œuvre de ce celui-ci

Ne serait-ce que pour valoriser ce qui doit l'être, en particulier l'engagement sans faille et le professionnalisme de nos collègues, nous serions preneurs !!!

Autre élément, décidément en la matière l'imagination est au pouvoir, l'installation de tablettes dans les Maisons France Services, pour là encore, recueillir le niveau de satisfaction des usagers qui recourent à ces « points de contact ».

On serait tentés de dire chiche, sauf qu'il y a un hic, et de taille : ces usagers n'auront accès à ces tablettes qu'en cas d'ouverture de la permanence.

Les contribuables « se cassant le nez » sur les portes fermées des services publics pourraient aussi souhaiter donner leur avis !!!



La Direction du Maine et Loire s'est aussi satisfaite lors de cette présentation du « taux de décrochage téléphonique » supérieur dans le département (65,30%) à la moyenne nationale (43,07 %).

Comment s'en satisfaire, alors que nos guichets physiques réduisent leurs amplitudes d'ouverture au public et que 4 contribuables sur 10 ne voient pas leur appel aboutir. Sans compter ceux qui aboutissent là où ils ne devraient pas. Ainsi, avons-nous mis en avant le

fait que le numéro de portable pro d'un collègue du SDIF était référencé dans google comme celui permettant de joindre les Finances Publiques de Maine-et-Loire !!!

Mais surtout, la présentation de cette indicateur se gardait de nous rappeler l'objectif à atteindre de 85 %... Manifestement, l'accueil téléphonique sensé suppléer nos accueils physiques a de belles marges de progression... si tant est que les emplois, derrière le téléphone, cessent de disparaître !

Présentation de la campagne d'information 2022

Solidaires Finances Publiques se désolé une fois de plus de la présentation très tardive de cette campagne qui a débuté depuis déjà plus de deux semaines. Les engagements de présentation en CTL de la campagne IR avant que celle-ci ne débute ne semblent pas devoir se concrétiser.

Les vacances scolaires auront permis de démarrer cette campagne de manière progressive. La réception physique est en léger retrait partout, à l'exception d'Angers qui enregistre une fréquentation de +11 % sur la même période, comparée à l'année dernière.

Les réponses aux appels téléphoniques et e-contacts sont assurées par les centres de contact, lesquels ont été créés pour soulager les SIP de cette réception. Résultat, les SIP sont appelés à la rescousse des CDC submergés. Cherchez l'erreur!!! 9 agents des SIP sont ainsi chargés d'assurer des vacations téléphoniques de 2 fois 2h30.

Pour répondre, en cette période de fortes sollicitations des usagers, la Direction a décidé, que certaines permanences de MFS initialement organisées tous les quinze jours en période de moindre fréquentation, seraient renforcées pendant la campagne

Ainsi, l'offre sera étendue sur les MFS de Candé, Pouancé, Montreuil-Bellay et Vihiers.

18 points d'accueil de proximité seront donc opérationnels avec des permanences d'une demi-journée par semaine.

Les organisations syndicales dénoncent une fois la fermeture de nos accueils les après-midi. Surtout en cette période de réception massive.

Ces fermetures conduisent encore aujourd'hui de nombreux contribuables à se casser le nez devant des portes closes. Mais aussi, pour absorber les flux de contribuables, a parfois leur fermer les portes à 12h (voire 11h45), pour que les collègues en charge de l'accueil n'aient pas à pâtir d'une réception qui s'étirerait sur la pause méridienne.

Nous avons évidemment dénoncé cette situation qui doit nous conduire à accueillir des contribuables qui se présentent à nos services et à qui on indique une réception de 8h30 à 12h30.

Des tensions avec des usagers qui se font refouler dans la file d'attente ont déjà éclaté.

Elles sont actuellement gérées par le vigile recruté pour assurer la gestion des flux entrants afin de réguler la réception dans l'enceinte de nos locaux.

Sur Angers/Cholet/Saumur, tous les matins depuis le mardi 19 avril et jusqu'au vendredi 20 mai.

Sur Baugé et Segré, tous les matins à compter du 2 mai et jusqu'au 20 mai.

L'application Cobrowsing a été évoquée au cours de ce CTL. Seules 6 licences sont déployées sur les services. Nous nous sommes étonnées que cette application qui permet aux agents qui répondent téléphoniquement de pouvoir générer un curseur sur l'ordinateur d'un usager, pour l'orienter dans son appropriation de ses démarches en ligne, ne soit pas mieux connue.

On ne prend pas la main sur son ordinateur, mais grâce à une flèche mobile sur l'écran de l'utilisateur, on lui montre à quels endroits il doit cliquer pour répondre à sa demande. L'agent et le contribuable gagnent du temps et peuvent ainsi régler des problèmes très rapidement.



Promotion de l'égalité professionnelle et de la mixité de genre la DGFIP

Ce CTL a été l'occasion d'établir un point d'étape du plan d'action en faveur de l'égalité femme/homme, initié par la DG.

La culture d'égalité doit s'ancrer dans notre administration et Bercy semble vouloir y prendre sa part. 5 axes sont retenus qui se déclinent en 20 mesures et 56 actions :

- Mieux articuler la vie professionnelle et la vie personnelle ;
- Lutter contre les stéréotypes de genre pour favoriser la mixité des métiers ;

- Garantir l'égalité salariale et l'égalité effective dans les parcours professionnels ;
- Prévenir et lutter contre les violences sexistes et sexuelles ;
- Améliorer la gouvernance pour un déploiement efficace de la politique en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Le constat reste accablant. Dans notre ministère, comme dans beaucoup, alors que les femmes sont majoritaires, plus on monte dans la hiérarchie moins elles sont représentées.

Les niveaux de rémunérations et de pension sont pénalisés par les périodes de rupture d'activité et les temps partiels (ces derniers sont occupés à 84 % par des femmes dans notre administration).

Elles craignent la mobilité qu'imposent les voies de promotion (réserve que les hommes ne semblent pas avoir).

Résultat : le plafond de verre semble difficile à briser.

1.1 RAPPEL DES DONNÉES NATIONALES

• Part des femmes à la DGFIP :

Au 31 décembre 2021, la DGFIP compte **58,2%** de femmes parmi ses effectifs payés d'agents titulaires et non titulaires.

• Répartition par catégorie et par sexe des effectifs d'agents titulaires et non titulaires de la DGFIP au 31 décembre 2021 :

Fortement représentée au sein de toutes les catégories, la part des femmes est davantage prépondérante au sein des catégories C et B :

| Catégorie A | | Catégorie B | | Catégorie C | |
|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| 48,8% | 51,2% | 39,8% | 60,2% | 36,5% | 63,5% |

• Part des femmes parmi les cadres :

La situation au 31 décembre 2021 des effectifs d'agents titulaires des catégories A et A+ de statut DGFIP montre un taux de féminisation important jusqu'au grade d'AFIPA.

| Grades | Inspecteur divisionnaire FIP (CN + HC) | Inspecteur principal FIP | Administrateur des FIP adjoint | Administrateur des FIP | Administrateur général des FIP |
|-----------------|--|--------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Part des femmes | 50,42 % | 49,95 % | 41,40 % | 35,19 % | 29,36 % |

Enfin, en 2020 et 2021, les primo-nominations dans les emplois de direction ont concerné 37,5% de femmes, soit un bilan en léger retrait par rapport à la cible de 40% fixée par le Contrat d'objectifs et de moyens (COM) pour 2021.

Pour Solidaires Finances Publiques, la DG devrait s'appliquer les règles qu'elle édicte pour d'autres. En effet, pour les élections professionnelles qui auront lieu en fin de cette année, la DG impose, et à juste titre, l'établissement de listes proportionnelles correspondant à la proportion de femmes et d'hommes, en local et en national. Elle serait bien avisée de s'appliquer cette règle pour les promotions ou nominations aux postes de A+ ou A++.

Lundi 16 mai 2022, un groupe de travail intitulé « Femmes & CO » se réunira. Les agentes et agents qui sont intéressés doivent se signaler à la Direction. Des actions de formations contre les violences sexistes et sexuelles sont par ailleurs mises en place.

Le Débat sur les dépenses proposées au titre du fonds pour l'amélioration du cadre de vie au travail des agents, deuxième sujet soumis au vote des OS, fait l'objet d'un développement annexe.