

COMPTE RENDU DE LA VISITE DU SIE DE MEURTHE-ET-MOSELLE EFFECTUEE EN DATE DU 04 JUILLET 2023

Une délégation de la Formation Spécialisée du CSAL de la DDFIP54 s'est rendue à la Cité Administrative de Nancy pour effectuer une visite du SIE en date du 04 juillet 2023.

Etaient présents :

Marie-Noëlle HERVE, représentante du personnel CFDT

Agnès THIRIAT, représentante du personnel SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES

Marie-Pierre VAUTHIER-PETIT, représentante du personnel SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES

Alexis TSCHENS, représentant du personnel FO

Jean-Louis SZATMARI, représentant du personnel FO

Franck STOCKER, représentant du personnel CGT

Eric GUERNIER, représentant de la Direction

Stéphane OTTENWAELTER, représentant de la Direction

Cette visite fait suite à diverses interpellations d'agents de ce service (intervention des pompiers suite à un malaise, stock important des AVISIR...).

Elle rencontre en premier lieu Monsieur PAYSANT, chef de service puis fait le tour des locaux pour écouter les agents répartis sur deux bâtiments de la Cité Administrative de Nancy.

1) Situation du SIE au 01/01/2023 :

Le SIE est composé d'un siège situé à Nancy et de trois antennes situées à Lunéville, Vandoeuvre-Nancy et Briey :

* Le siège du SIE est réparti actuellement sur les bâtiments

- « H » pour la compta, le recouvrement et une partie de la gestion,

- « F » pour l'équipe « transverse », le reste de la partie gestion et une partie Fiscalité Directe Locale « FDL » (soit au Bât F, 3 contrôleurs affectés à la mission) en lien avec l'antenne de Lunéville.

* L'antenne de Lunéville (composée d'une inspectrice, de contrôleurs et agents) est une antenne non pérenne, transformée en pôle de « Fiscalité Directe Locale ». Toute la Fiscalité Directe Locale est gérée par Lunéville qui monte en puissance.

* L'antenne de Vandoeuvre, antenne non pérenne, devra à terme intégrer les locaux de la nouvelle cité administrative de Nancy.

* L'antenne de Briey, antenne pérenne.

Les trois antennes sont pourvues d'un cadre A.

La gestion (prise en compte des déclarations, des relances, des remboursements de crédits de TVA, des créances d'IS et des excédents) est assurée par Nancy, Vandoeuvre et Briey.

2) Les missions :

- **le pôle « Gestion » :**

La mission téléphonique est « contrainte » : à priori pas de possibilité de transfert d'appels.

Cependant, c'est une mission prioritaire.

Quid des statistiques ? Des taux de décroché ? Des appels non aboutis ?

La situation est tendue. Retard dans les travaux de gestion. Le nombre de dossiers par agent augmente (40 agents, 6000 dossiers par agent). A savoir : les agents déchargés de la mission téléphonique se voient attribuer 10 % de dossiers en plus.

Seul le site de Nancy reçoit les appels SIE du département via un numéro unique mais les sollicitations sont généralistes (gestion, recouvrement, CFE, ect...), phénomène amplifié dans le contexte GMBI actuel (création des espaces PRO).

Constat des agents : les appels téléphoniques désorganisent car abandon des tâches en cours.

Les antennes sont handicapantes (RDV, appels téléphoniques, ...) : la gestion « départementalisée » est effectuée par l'équipe « gestion », qu'elle soit située au siège ou dans les antennes. La réception s'effectue principalement sur Nancy. Or, dans la réalité, les rendez-vous sont bien souvent donnés au plus proche de l'entreprise, ce qui conduit les différents sites à effectuer une réception de proximité concernant des dossiers gérés par les collègues d'autres sites.

Les appels sont menés jusqu'au bout par les agents de Nancy mais ils nécessitent souvent d'avoir recours aux contre-appels effectués par les collègues gestionnaires (antennes).

En ce qui concerne le stock « e-contact », la situation est explosive. Il faut, par ailleurs, également tenir compte de la gestion de la BALF.

Les agents demandent :

- des effectifs
- un accueil téléphonique organisé
- une simplification de l'identité de la Balf (faire plus simple) car perte de temps lors de la transmission de l'adresse par téléphone (trop long).

Constat du chef de service : les problème téléphoniques désorganisent le service. Ils provoquent du découragement et du désespoir.

Constat des agents : dans le cadre de GMBI, la lettre de relance précisait que les formalités à effectuer par les SCI devaient s'effectuer dans l'espace « particulier » alors que ce sont des sociétés et qu'elles relèvent exclusivement de l'espace « professionnel ». Ce qui génère un surcroît d'appels téléphoniques et d'e-contact qui aurait pu être évité.

- **la cellule recouvrement** : Nous n'avons pas eu l'occasion de rencontrer les agents qui la composent car ils étaient tous en réunion au moment de notre passage !!! Il est d'ailleurs particulièrement surprenant que celle-ci se soit justement tenue le matin de notre venue. Pour info, la visite de la Formation Spécialisée était prévue le 27 juin. Suite à demande conjointe de Messieurs Guernier et Paysant, elle a été reportée au mardi 04 juillet à 10 heures, les agents (chef de service compris) en avaient été informés.

- **la compta** : la dernière fusion en janvier fut compliquée car les fusions antérieures (successives) ont été trop rapides, les agents n'ont pas eu le temps de souffler. Le renfort d'auxiliaires et/ou d'EDR a permis de faire face aux pics de charges. Pour exemple : la saisie des déclarations TASCUM (600 déclarations « papier » qui devront être scannées par la suite) qui ne sont pas dématérialisées. Ces renforts ont géré la relance des rejets impayés mais également des tâches laissées en déshérence qui nécessitent malgré tout d'être effectuées à un moment ou à un autre.

La mission compta est compatible avec le télétravail. Les agents utilisent régulièrement l'outil « TCHAP » pour communiquer.

L'éclatement des équipes est problématique.

C'est un métier qui nécessite une très grande rigueur.

Effectif : 6 agents actuellement. Un nouvel agent (à former) sera affecté au 1^{er} septembre.

Constat des agents : l'instabilité des applicatifs.

La délégation se rend au bâtiment F.

- **le pôle transverse** : la charge de travail a augmenté avec la gestion des téléprocédures en particulier avec GMBI (mails, e-contact, téléphone) et suite à la mise en place du GFE « Guichet Fiscal des Entreprises » ou GFUE « Guichet Fiscal Unique des Entreprises » (problèmes liés à la mise en place. Le pôle transverse gère également les quitus, avisir ainsi que certaines tâches annexes et non prises en compte comme le courrier pour tout le département et la numérisation ... Toutes ces activités sont prioritaires.

Les quitus seront gérés à l'avenir par un centre national. Actuellement, le fait qu'il n'y ait pas d'accusé réception des demandes génèrent des appels téléphoniques inutiles (700 demandes en cours, délai de traitement environ 3 semaines).

En ce qui concerne les demandes relatives aux téléprocédures, elles sont en hausse (GMBI). Le GFUE (création au 1^{er} janvier 2023) n'est pas au point et génère de ce fait un travail supplémentaire.

Avisir : 1653 en attente dont 400 créations en stock. Ce qui génère un certain retard dans la création des espaces professionnels dans le contexte GMBI actuel.

Effectif : moins trois agents. Par conséquent, la charge de travail augmente.

Les agents demandent : des effectifs en suffisance.

Attention appelée :

- sur la proximité des bâtiments de la nouvelle cité en cours de rénovation, ce qui génère des nuisances sonores dues aux travaux de réhabilitation.

- sur l'entretien des locaux et en particulier les sanitaires. Il est acté qu'il n'y a pas suffisamment de sanitaire pour l'ensemble des personnels du bâtiment. En sachant que les sanitaires sont utilisés aussi bien par le personnel que par les retraités, les adhérents de la mutuelle et les syndicalistes. La fréquence d'utilisation n'explique pas tout, il est constaté un fort taux de vétusté des locaux. En ce qui concerne, l'espace « réunion » du RDC qui sert accessoirement d'espace de convivialité : celui-ci est particulièrement insalubre. Aucun nettoyage n'y est effectué.

A voir s'il est prévu que dans le contrat qui lie la DDFIP54 avec ONET (l'actuelle société de nettoyage) il est stipulé que le nettoyage du RDC et en particulier de l'espace convivialité-salle de réunion doit être fait régulièrement ???? Etant précisé que le box de réception du SIE se situe également au RDC.

Un nouveau marché « entretien » est en cours ou en passe de l'être, la DDFIP54 a donc été interpellée afin qu'elle soit particulièrement vigilante sur le sujet.

- **l'équipe de gestion du bâtiment F et FDL** : manque de contact avec le reste de l'équipe située au bâtiment H hormis pour voir le chef ou la compta.

La masse de travail et l'accueil téléphonique sont en augmentation.

Les agents demandent : du temps et du personnel.

Par ailleurs, dans le cadre du CHSCT, des demandes de petits matériels ont été effectuées par le personnel sans qu'aucune suite n'ait été donnée à leurs commandes (coussin, ballons ergonomiques...).

L'accueil du SIE demande la pose d'un interphone. Cet accueil situé au RDC est particulièrement archaïque et sombre. Il nécessite, tout comme l'ensemble du RDC du bâtiment, un sérieux coup de nettoyage. Il est précisé que ces problèmes récurrents de nettoyage ont été mentionnés dans le Document Unique (DUERP).

En aparté : il a été mentionné à certains membres du personnel qu'une réorganisation serait d'actualité au 1^{er} septembre 2023. En particulier en ce qui concerne l'activité téléphonique. Pour remédier à la problématique, il serait envisagé de limiter le nombre de jours de télétravail, les agents « en présentiel » seraient à priori la seule solution à un problème d'origine technique et/ou financière.

Les représentants du personnel

Marie-Noëlle HERVE
Agnès THIRIAT
Marie-Pierre VAUTHIER-PETIT
Alexis TSCHENS
Jean-Louis SZATMARI
Franck STOCKER