



Le Mans, le 1^{er} mars 2023

Compte-rendu du Comité Social d'Administration Local du 28 février 2023

En réponse aux deux déclarations liminaires, dont la notre est reproduite ci-dessous, le Président a réagi sur l'accueil téléphonique. Il a admis les problèmes techniques, et a indiqué avoir à cœur d'y remédier. Sur la « restauration » annoncée de la qualité de l'accueil téléphonique, il a précisé qu'il ne faisait qu'appliquer les directives nationales, et en particulier celles issues de la mission Service Relation au Public.

Sur l'application *Gérer Mes Biens Immobiliers*, il a reconnu les difficultés d'accès à Internet pour un certain public. Il a indiqué que l'offre « multicanale » restait possible pour satisfaire aux obligations imposées par GMBI.

- **Approbation des PV des CTL du 20 septembre, 18 octobre, et 17 novembre 2022.**

Les PV ont été approuvés.

- **Modalités de l'accueil téléphonique au sein de la DDFIP 72 (pour avis)**

Nous sommes perfectibles pour l'accueil téléphonique !!!...C'est le constat qui nous est exposé ! Il y aura donc un plan d'action départemental pour résoudre cette situation. Les services devront désormais assurer 30 heures d'accueil téléphonique obligatoires par semaine entre autres...

Nous avons fait remarquer que le plan d'action départemental qui nous était dévoilé nous avait surpris. Même si nous avons bien compris qu'il s'agissait d'une commande de SRP, donc nationale, nous avons rappelé nos observations liminaires : le manque d'agents, les restructurations et les difficultés techniques, qui constituent à nos yeux la cause principale du problème.

Nous avons également indiqué que l'accueil téléphonique tel qu'il était voulu par la Centrale, et donc par la DDFIP risquait de conduire à la mise en place de pôles téléphoniques, qui allaient induire de nouvelles contraintes pour des agents déjà sous pression.

Nous avons également demandé d'où sortaient les conclusions négatives des audits commandités ? Aucun chiffre ne nous a en effet été communiqué. Il paraît néanmoins que la Sarthe est la plus mauvaise direction de l'inter-région !!!

En réponse, la direction a insisté sur la nécessité de faire remonter la moindre difficulté technique. La nouvelle problématique liée au télétravail a également être évoquée... Le manque d'effectif et les restructurations à répétition ne semblent pas du tout être la source du problème. A force d'essayer de noyer le poisson autour des difficultés techniques, ça a fini par nous énerver... les prestations liées à la prime carburant, le traitement bête et méchant de listes et la nouvelle organisation du travail plus proche du « taylorisme » que d'autre chose, ont été évoqués pêle-mêle.

La direction a indiqué avoir fourni des téléphones portables aux agents en télétravail au fil de l'eau. Elle était même bien contente de nous indiquer que toutes les demandes avaient été satisfaites. Nous avons hélas dû tempérer cet auto-satisfecit en indiquant que les agents pourvus d'un téléphone portable ne pouvaient pas répondre aux appels. Nous avons demandé si SRP s'était penché sur les difficultés techniques ? Nous avons fait part de notre scepticisme... Quand on considère la façon dont le choc acoustique de 2018 intervenu dans notre département a été traité par ce même SRP, nous avons de bonnes raisons de nous demander ce que fait réellement ce service...

Un avis défavorable unanime a été rendu envers cette proposition de plages horaires obligatoires d'accueil.

- **Point sur le déploiement de Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI) (pour information).**

Les dysfonctionnements récurrents liés à cette application ont été mis en avant. La communication défailante a été également évoquée.

Nous avons indiqué que cette application allait générer de nouveaux flux de visites tant physiques que téléphoniques. La direction a indiqué que les sanctions ne seraient certainement pas appliquées au 30 juin, mais qu'une relance serait effectuée en juillet... Pendant les vacances...

Pour les non-internautes, la possibilité de souscrire à cette obligation par courrier n'est pas prévue. L'appel téléphonique au centre de contact reste néanmoins possible...

- **Bilan de la campagne des avis 2022 (pour information)**

Nous avons indiqué qu'un accueil physique soutenu était toujours constaté dans notre département. Nous avons demandé si un audit pouvait être envisagé sur ce sujet... Pourquoi les gens viennent ?... Pourquoi plus en Sarthe qu'ailleurs ?... Le Président n'y est pas opposé.

Le sujet de la fraude au crédit d'impôt a également été abordé. Il a été constaté que ce type de fraude était de plus en plus fréquent. La déclaration par internet n'arrange pas les choses.

- **Budget de la DDFIP bilan 2022 et prévisions 2023 (pour information)**

Le budget de fonctionnement de la DDFIP pour 2022 s'est élevé à 2 087 000 euros. La plus grosse part des dépenses avec 502 000 euros demeure l'affranchissement. Malgré des économies réalisées en ne respectant pas certaines procédures de contrôle avec des envois en simple plutôt qu'en recommandé, ce poste de dépense demeure presque comme chaque année le plus important.

Par contre, le montant des prestations de nettoyage ont baissé de 577 000 euros. Cette baisse est due à la fin des prestations liées au COVID. Néanmoins, les prestations de ménage demeurent au niveau élevé de 331 000 euros, pour des prestations qui ne sont à notre sens pas vraiment à la hauteur !...

Pour ce qui concerne 2023, pour répondre à la demande de la responsable du service, la Paierie départementale devrait s'implanter prochainement au 3ème étage du bâtiment de l'avenue De Gaulle. Le 1^{er} étage devrait accueillir une salle de réunion, ainsi que les archives du SPF demeurées au CDFP de la rue Nicot.

- **Gestion conjointe SDE/SPF Le Mans 1 (pour avis)**

Le départ à la retraite du responsable du Service Départemental de l'Enregistrement est l'occasion pour la direction de pré-fusionner les deux services, en ne conservant qu'un seul chef de service. Seule l'incompatibilité technique des bases FIDJI constitue une barrière provisoire. En théorie, et pour l'heure, chacun conserve son métier, et juste son métier, le rapprochement ne concerne que l'encadrement.

Nous avons posé la question de la gestion du stock du SDE qui demeure important, Y aura-t-il l'implantation de vrais emplois pour apurer ce stock ? A priori, des moyens humains supplémentaires devraient être alloués, mais pas au sens où nous l'entendons.

Il s'agit d'un soutien de la Direction sur certains processus, une dotation de 189 jours pour recruter des vacataires au cours de 2023, l'affectation de l'équipe de renfort, ainsi que le recrutement d'un étudiant en contrat d'apprentissage, pour une première période d'un an renouvelable. Bref, du bricolage !!! Pourquoi pas les agents d'ONET ?

Nous avons également demandé comment serait choisi le nouveau cadre A, fera t-il partie des postes « au choix » ? ou fera t-il partie du mouvement commun général ? Que signifie le terme de comptable pour un A ?

Nous avons également rappelé la spécificité des deux métiers très différents effectués dans ces services. Nous avons dénoncé la dilution de la technicité qu'allait obligatoirement induire ce rapprochement.

En réponse, le Président a indiqué que les agents seraient étroitement associés à la mise en place de cette structure. Pour ce qui concerne le A comptable, il a reconnu qu'il s'agissait d'une anomalie, qui serait bientôt résolue. Il estime que la DDFIP de la Sarthe a raté le train de la fusion au moment où cela se faisait un peu partout en France. Sur l'intégration d'un apprenti, la direction estime qu'il ne s'agit que d'apporter une nouvelle marge de manœuvre sans obérer l'arrivée possible d'un B ou d'un C. Le sujet, dans un service en grande difficulté consiste à assurer son accompagnement.

Pour ce qui concerne le cadre A, il ne devrait pas faire partie des postes dits « au choix »...

Un vote contre unanime a été rendu.

- **Modalités de mise en place du délestage (pour information)**

Il semble bien que notre direction locale ait reçu la demande de présenter dans le cadre des instances syndicales les mesures de délestage électrique décidées par le gouvernement à l'automne 2022. Ce délestage ne concerne à priori que l'hiver 2023, il ne reste plus que quelques jours à tenir... Peut-être échapperons-nous aux coupures de courant finalement. On nous explique dans ce document ce qu'est une coupure d'électricité... Mais pour qui nous prend-on ?...

- **Questions diverses.**

Nous avons évoqué la liste d'aptitude de C en B. La direction n'a pas assez étoffé la liste des agents classés « excellents ». Or, du fait de la réussite aux concours de deux agents classés sur cette liste, deux potentialités ont été perdues.

Nous avons également fait part des nuisances sonores et des difficultés pour communiquer qu'éprouvent les agents qui travaillent à la banque d'accueil du nouveau SGC du Mans rue Lamartine. De même, compte tenu de la faible surface disponible dans ce SGC, et en cas d'accueil d'un membre de l'équipe de renfort ou même d'un vacataire, les agents nous ont alerté sur le fait qu'ils seraient bien en peine de fournir un espace de travail satisfaisant.

Le déploiement de l'application ESTEVE a également été évoqué. Un grand principe est désormais acté : pour les C et les B, c'est le A encadrant qui constitue le notateur de 1^{er} niveau, et le chef de service celui de second niveau. La dérogation à cette règle, avec le chef de service comme notateur de 1^{er} niveau reste possible, à condition d'en justifier le motif auprès de l'agent concerné, mais aussi des autres agents et de la direction...

Déclaration liminaire au Comité Social d'Administration Local du 28 février 2023

Monsieur le Président, Mesdames Messieurs les directeurs, chers collègues,

« Vous pensez tous que César est un con ?... Vous pensez que le Consul et son conseiller sont des cons... ?... Que les émirs, la police et l'armée sont des cons ?... Et vous pensez qu'ils vous prennent pour des cons... ? Et... vous avez raison !!!... Mais eux aussi !!!... Parce que depuis le temps qu'ils vous prennent pour des cons, avouez que vous êtes vraiment des cons !!!... »

Vous aurez reconnu, Monsieur le Président, les mots prononcés aux alentours de l'an 0 par l'un des premiers représentants syndicaux de l'Histoire : Ben-Hur Marcel... Un ancien de Solidaires Finances Publiques... Faut-il le rappeler, avant d'être représentant syndical, puis plus tard, Pharaon, Ben-Hur Marcel n'était à l'origine qu'un petit concessionnaire garagiste à Rahatloukoum, une colonie romaine d'Afrique du Nord où Jules César aimait séjourner pour s'y reposer. Comme quoi, la mécanique mène à tout, et on a toujours besoin d'un bon mécanicien...

Or, en cette période troublée, ces mots résonnent aujourd'hui d'une étrange façon... Rien n'aurait donc changé depuis l'an 0 ? Rien n'aurait changé, rendons à César ce qui appartient à César, depuis 1982 ? Rien n'aurait changé depuis la sortie du film de Jean Yanne Deux heures moins le quart avant Jésus-Christ... ?

Nul doute qu'un habile orateur qui remplacerait César par Le Président (pas vous, Monsieur le Président, l'autre...), le Consul et son conseiller par le Premier Ministre et son gouvernement, ou encore les émirs par les technocrates de Bruxelles remporterait aujourd'hui un franc succès s'il tenait ce discours lors d'une manifestation, voire même lors d'une séance de l'Assemblée Nationale !!!

A ce propos, Monsieur le Président, si vous voulez vous joindre à nous, nous vous rappelons qu'un mouvement social est prévu mardi prochain pour s'opposer à la soi-disant réforme nécessaire et obligatoire commandée par Bruxelles. Mais pour qui nous prend-il ce Président ? (Pas vous, Monsieur le Président...).

Nous hésitons, Monsieur le Président, (pas l'autre, mais vous), à transposer ce discours au sein d'un CSAL. Quoique... A bien y réfléchir... Les documents fournis à l'appui de cette réunion pourraient nous y pousser...

Pour qui nous prenez vous, en effet, quand vous vous étonnez de la forte dégradation de la qualité de l'accueil téléphonique ?...

Vous vous gardez bien de préciser que sous le prétexte fallacieux d'un meilleur service à rendre, vous et vos prédécesseurs avez organisé la désorganisation de l'ensemble des services, et en particulier des services de gestion, très souvent confrontés à l'usager.

Vous omettez aussi de rappeler que les suppressions d'emplois se sont poursuivies à un rythme effréné depuis près de vingt ans. Une purge de 241 emplois rien que pour notre département.

Vous passez également sous silence les continuels dysfonctionnements techniques. D'après les archives de notre organisation, jamais les installations de communication n'ont été à la hauteur des enjeux dans notre direction, ou alors, au tout début quand Joseph Caillaux était directeur...

Et vous voudriez que l'accueil téléphonique lui demeure identique à ce qu'il était au début des années 2000, vous voudriez qu'il demeure de qualité... Pour qui nous prenez vous ?...

Pour qui prenez-vous également les contribuables propriétaires du département... ?

Vous nous présentez en effet aujourd'hui, le déploiement de l'application *Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI)*. Vous indiquez que cette nouvelle obligation déclarative qui consiste à préciser la situation de ses biens immobiliers, mais uniquement au travers de son espace en ligne, s'accompagnera d'un dispositif de sanction, en cas d'erreur, d'omission, ou d'insuffisance déclarative. Une amende de 150 euros est prévue.

Mais, Monsieur le Président, êtes-vous bien conscient que tous les sarthois ne sont pas des « internautes » ?... Etes-vous conscient qu'il existe aux confins de notre département ce qu'à Paris ils nomment : des « zones blanches » ?... Etes-vous simplement au courant que les propriétaires occupants sont déjà connus de nos services grâce à leur déclaration des revenus annuelle ?

Et, pour faire le lien avec l'accueil téléphonique, qui ne semble plus être rendu à la hauteur des besoins, pensez-vous que faire faire les mises à jour idoines par le contribuable, directement en ligne est de nature à assurer lui, un meilleur service ?

Et dès lors, pourquoi le contribuable n'aurait-il pas le droit d'utiliser l'offre « multicanale » vantée par le Mission Stratégie Relation au Public (SRP), pour nous indiquer l'usage qu'il fait de son bien ? Par écrit ? Par téléphone ? Il en reste encore quelques-uns qui fonctionnent avec des agents pour répondre !!! Ou encore, en se déplaçant, tout simplement... Mais alors attention, aux plages d'ouvertures, mieux vaut consulter internet avant de faire le trajet !!!!... Monsieur le Président, Internet ne résoudra jamais tous les problèmes et ne répondra jamais à toutes les attentes de nos concitoyens. Au passage, Monsieur le Président, nous venons de vous plonger dans vos contradictions, tiraillés que vous êtes entre l'offre « multicanale » et les démarches en ligne obligatoires... A moins que « multicanale », signifie avoir le choix entre la démarche par internet ou la démarche en ligne... ?

Pour qui nous prenez-vous ?... Nous ne sommes pas dupes, cette nouvelle évolution, cette nouvelle dégradation plutôt, n'a pour seul but que de dénicher quelques potentielles sources d'économies d'emplois pour les années qui viennent.

Quand aux usagers, qu'ils se débrouillent !... Bientôt l'obligation de souscrire un abonnement à internet sera inscrite dans la Constitution, et gare aux réfractaires, ils seront sans aucun doute punis... D'une amende ?... D'une peine de prison ?... Ou tout simplement jetés aux lions ?...

Pour qui nous prenez-vous, enfin, quand vous nous indiquez que la fusion du Service Départemental de L'Enregistrement et du Service de Publicité Foncière n'est pas envisagée à ce stade ? Alors, dans ce cas, pourquoi créer une gestion conjointe ? Si ce n'est dans l'optique d'une étape prochaine... *Honni soit qui mal y pense* vous répondrez nous en habitué des joutes oratoires... *Mais quand même, de nouveau le mot de trois lettres n'est pas loin...*

Le film de Jean Yanne a connu un succès populaire et comptabilisé en 1982 4 601 239 entrées en France. Rien n'a changé, le thème reste d'actualité, Georges Brassens avait raison :

Le temps ne fait rien à l'affaire. Quand on est con, on est con !... Qu'on ait 20 ans, qu'on soit grand-père... Quand on est con, on est con!...