

Compte-rendu CSAL du 25 avril 2024

ou la chronique d'un impossible dialogue à la DRFIP Paris



Depuis plusieurs mois, nous dénonçons la profonde dégradation du climat social à la DRFIP Paris et ce dernier CSAL, particulièrement tendu et éprouvant, n'a pas dérogé à la règle. Difficile de discuter avec cette Direction excessivement loyale qui entend poursuivre coûte que coûte ses objectifs de liquidation de nos missions, de nos sites et de nos emplois, en bref de notre administration.

Les sujets à l'ordre du jour :

1. le bilan de la campagne des avis 2023
2. la campagne IR 2024
3. le déménagement de l'antenne du 13^e du PCRP 6^e/13^e de Tolbiac vers St Sulpice
4. l'installation du SIE 16^e fusionné
5. l'organisation des services pendant les jeux olympiques et paralympiques (JOP)

1. Le bilan de la campagne des avis 2023

Sans surprise, la Direction nous a dressé un bilan positif, malgré une « bosse » GMBI.

Pourtant rappelons que 105 postes ont été supprimés en SIP au 01/09/2023 en raison notamment de la suppression de la TH principale et de la mise en place de GMBI puisque cet applicatif était censé transférer la mission de mise à jour des occupants aux contribuables eux-mêmes.

Mais comme nous l'avons rappelé à la Direction, les particuliers ne sont pas tous experts en fiscalité et encore moins en applications DGFIP.

Résultat : forte hausse des contentieux, de l'accueil physique et téléphonique, tandis que les econtacts et les balfus sont en baisse.

Comme quoi, les contacts directs, et en particulier l'accueil physique, sont essentiels pour les usagères et usagers du Service Public. Mme Mahieux saura-t-elle s'en souvenir lors du CSAL de juin sur « **la nouvelle politique d'accueil du public à la DRFIP Paris** ». Lorsque nous lui avons posé la question, elle a répondu que nous étions hors sujet.

Voilà la qualité du dialogue social à la DRFIP Paris !

En attendant, les collègues de SIP sont sortis rincés de cette campagne, et on les remercie avec la mise en place d'une désastreuse organisation en « blocs fonctionnels », et certaines missions (comme les relances et le traitement de la défaillance) sont repoussées à plus tard. *Ce n'est pas comme si la hausse imprévue par le Gouvernement des déficits budgétaires avait mis en évidence un problème de recettes fiscales ...*

La campagne d'avis en quelques chiffres :

	2022 (août à décembre)	2023 (août à décembre)	Evolution
accueil physique généraliste	154 110	162 421	+5,39%
appels téléphoniques à la volée décrochés	43 217	48 556	+12,35%
APRDV physiques honorés	8 089	8 844	+9,33%
APRDV téléphoniques honorés	12 936	17 601	+36,06%
E-contacts	236 384	231 582	-2,03%
Balfus	101 705	74 729	-26,52%
contentieux traités dans le délai d'1 mois	40 814	49 461	+21,19%

2. La campagne IR 2024

Ce début de campagne IR est marqué par hausse des réceptions par rapport aux années précédentes malgré une volonté affichée de la Direction de dissuader les usagers et usagères de venir à l'accueil. Plusieurs mesures ont été décidées en ce sens :

- limitation de l'accueil généraliste à 5 minutes par personne. Au-delà, les contribuables sont appelés à prendre RDV sur les créneaux restants, plusieurs jours plus tard ;

- les RDV physiques ne peuvent plus être pris directement par les contribuables par internet, il faut passer par un agent ou une agente ;
- les avis papier ne doivent plus être remis à l'accueil, ils sont envoyés ultérieurement (parfois plusieurs semaines plus tard) alors que qu'ils sont réclamés par d'autres administrations, les bailleurs, les banques, les assistants sociaux, les associations caritatives...

Ces mesures ont pour effet de tendre les relations à l'accueil dans un contexte où il n'y a plus assez de monde pour les faire tourner (ainsi que les nombreux plannings téléphoniques, renfort du n° national et APRDV), mais la Direction refuse que la question de l'emploi soit abordée.

Pourtant des contribuables font la queue pour s'entendre dire que le document voulu ne leur sera pas délivré alors qu'ils en ont un besoin impératif. D'autres pour se voir attribuer un RDV téléphonique qui se soldera potentiellement par un nouveau RDV physique au bout de plusieurs jours.

Nous avons fait remonter que ces directives heurtent des collègues désabusés qui sont contraints de rendre un service public inefficace et qui malmène les contribuables, tout cela dans le seul but de les « désintoxiquer » de l'accueil physique.

Mais la Direction n'en a rien à faire. Donner de l'importance à la réception physique conduirait en toute logique à maintenir (voir renforcer) les emplois, les services et les sites de proximité. Et de cela elle n'en veut pas. Elle souhaite uniquement afficher des stats de décrochés téléphoniques puisque répondre au téléphone peut se faire à distance et ne nécessite pas d'implantation locale. Idéal pour remplir ses objectifs de démétropolisation et de « libération » des sites parisiens.

Pourtant, **si des milliers de contribuables se rendent dans nos accueils, quitte à faire la queue, c'est qu'ils en ont besoin**, ils ne viennent pas parce que la lumière est allumée ! Heureusement pour elles et pour eux qu'ils ont encore à faire à des collègues qui une conscience du service public, et qui débordent parfois très largement des plages de réception (jusqu'à 14h, parfois 14h30 dans certains arrondissements).

De même nous avons dénoncé l'emploi de services civiques (payés 6€/heure) et d'étudiants en stage (non rémunérés) pour assister les contribuables sur les postes en libre service (PLSU) et ainsi remplacer les collègues dont les postes ont été supprimés. C'est inacceptable et illégal !

Enfin, le décroché téléphonique risque d'en prendre un coup en juin puisque pour cause de JO, les opérations de collecte des déclarations pour numérisation auront lieu du 12 au 17 juin : pas d'autre collecte d'ici l'automne (et une campagne d'avis qui risque de s'en ressentir). *Donc d'ici qu'il soit demandé aux collègues de ne pas répondre au téléphone pour traiter les déclarations papiers en stock (comme l'année dernière) ...*

3. Le déménagement de l'antenne du 13e du PCRP 6e/13e de Tolbiac vers St Sulpice

Alors que l'antenne du 13^e ne devait pas quitter le site de Tolbiac avant 2027, la Direction a une nouvelle fois décidé d'anticiper à juin 2024 ce transfert sur St Sulpice, allongeant ainsi des trajets déjà forts longs et sans laisser le temps aux collègues de se retourner.

Pour quelle raison alors qu'il n'y a pas d'urgence à « libérer » le site de Tolbiac avant 2027 ? Et pourquoi précipiter l'installation du PCRP regroupé au 2^e étage à côté du SIP 5/6 qui doit fusionner avec le SIP 7^e au 1^{er} janvier 2025, service fusionné qui devra être réinstallé ?

La Direction a vaguement expliqué qu'elle devait poursuivre le NRP en prenant en compte des nouvelles contingences (économies d'énergie, austérité, réduction des m² ...) qu'elle devait respecter pour obtenir les budgets en prétendant faussement améliorer les conditions de travail. *L'amélioration des conditions de travail à la mode « Mahieux » va conduire à installer un collègue dans un bureau de 6m². Quelle amélioration !* En bref, elle devrait proposer des projets NRP en mode dégradé sur des surfaces réduites pour obtenir les budgets permettant de financer le NRP et les travaux d'économies d'énergies qui seront de fait financés sur le dos de nos conditions de travail, ce qui conduirait donc à des modifications imprévues et à des incertitudes en termes de visibilité. Et sans certitude d'obtenir lesdits budgets (*Quoi ? L'État envisagerait de ne pas financer la transition énergétique des bâtiments dont il est propriétaire ?*).

Et donc concrètement, pourquoi anticiper ce déménagement-là ? Nous n'avons toujours pas compris. La Direction nous a juste indiqué qu'elle ne procédait pas à des déménagements pour le plaisir. Franchement, on se le demande puisqu'elle prévoit d'entreprendre des travaux sur le site de St Sulpice à une date indéterminée, travaux qui nécessiteront des déménagements internes.

Face à tant d'incertitudes, nous avons donc à nouveau demandé que les collègues concernés par des modifications de déménagement (anticipation, changement de site) se voient levés leurs délais de séjour.

Seule réponse de notre Directrice : hors sujet. Hors sujet ? Alors que ce déménagement est anticipé par rapport à ce qui était programmé et que les mutations locales vont bientôt commencer ? Voilà une nouvelle illustration de la « qualité » du dialogue social à la DRFIP Paris, et de la considération qu'elle porte aux agentes et agents de cette direction !

4. L'installation du SIE 16e fusionné

Le 23/10/2023, la fusion des SIE du 16e arrondissement au 01/01/2024 nous avait été présentée en même temps que d'autres fusions, et celle-ci remportait la palme de l'impréparation : le responsable du futur SIE fusionné n'était toujours pas connu (la fiche de poste n'a été diffusée que l'après-midi de ce CSAL), la réinstallation du service n'était pas prévue avant la fin du 1er semestre 2024 et les agent.es n'avaient aucune réponse à leurs questions concernant l'organisation du service fusionné. Dans ce contexte, nous avions demandé le report de la fusion de ce service concerné par la mise en place de l'antenne de Fécamp au 1er septembre 2024.

Refus catégorique de la Direction.

6 mois plus tard, où en sommes-nous ?

La situation fortement dégradée du SIE 16^e Nord (due à la fusion non digérée intervenue en 2022, aux effectifs en berne, aux problèmes de pilotage, au turn over, à la démotivation de collègues désabusés...) a très négativement impacté le nouveau SIE fusionné. Et, aussi incroyable cela soit-il, la Direction ignorait l'ampleur des problèmes (locaux non affectés, défaillance non traitée, erreurs sur la prise en compte des groupes...) avant ce CSAL. Et là, les bras nous tombent ! Comment la Direction peut-elle ignorer cette situation alors que les SIE croulent sous les statistiques et que le 16^e représente un enjeu fiscal certain ? À quoi servent donc les indicateurs ?

Résultat, les collègues sont sous l'eau (le 15 avril nous avons demandé l'état des écrêtements de pointeuse du service et nous l'attendons toujours) et il ne fait aucun doute qu'un nouveau turn over important s'ajoutera aux suppressions de postes au 1^{er} septembre.

Quelle réussite !

Concernant l'installation à proprement dite, La Direction nous affirme respecter la règle selon laquelle les collègues doivent être installés à moins de 6m des fenêtres. Or une marguerite de 4 bureaux était prévue au milieu d'un espace sans fenêtre.

Après vérification, la Direction nous a indiqué modifié l'installation de cette marguerite. Où sera-t-elle positionnée ? Pas de réponse pour l'instant.

5. L'organisation des services pendant les jeux olympiques et paralympiques (JOP)

La Direction avait organisé le 25 mars une réunion de travail pour évoquer l'organisation des services de la DRFIP durant la période des JOP. Malgré la dégradation du dialogue social, nous nous étions rendus à cette réunion dans un esprit constructif, réunion au cours de laquelle les organisations syndicales ont pu faire un certain nombre de remarques qui semblaient avoir eu l'oreille des représentantes et représentants de la direction.

Et pourtant la Direction a présenté à l'occasion de ce CSAL un projet de note qui ne retient aucune de nos propositions.

L'intersyndicale Solidaires/CGT/FO avait anticipé et envoyé un courrier à la Directrice reprenant ce que nous avons dit lors de la réunion du 25 mars.

Mais peine perdue, lors du CSAL la Direction a fait part de sa volonté de ne pas bouger.

L'ensemble des organisations syndicales présentes au CSAL (Solidaires, CGT, FO, CFTC/Cap Dgfp/CGC) ont donc quitté la salle après avoir demandé un vote sur la question et avoir unanimement voté contre la proposition de la Direction.

Que propose la Direction pendant les JOP ?

De manière générale, la philosophie consiste à favoriser les déplacements de visiteurs et visiteuses et donc restreindre les déplacements des travailleurs et travailleuses aux heures de pointe (en particulier en fin de journée), tout en poursuivant l'activité.

Nous avons longuement évoqué le fait que sur la période du 22 juillet au 11 août (puis lors des jeux paralympiques), les contraintes de circulation pouvaient ne pas concerner uniquement l'accès aux différents sites des finances publiques mais aussi les trajets domicile-travail suivant la situation du domicile et les moyens de transport utilisés (quasi impossibilité de se déplacer en véhicule motorisé, stations de métros fermées, trajets en bus très fortement réduits). Il a également été question des très grosses perturbations qui pourraient avoir lieu certaines journées particulières (cérémonie d'ouverture, préparations, épreuves de cyclisme sur route, marathon...). Il est en effet prévisible que l'organisation des services et les conditions de travail des agentes et agents de la DRFIP Paris soient fortement impactées et il importe que les contraintes ne pèsent pas uniquement sur les personnels mais que la DRFIP en assume pleinement sa part.

Mesures qu'entend prendre la direction pour la période du 15 juillet au 9 septembre 2024 :

- **Fermeture des accueils : Pas d'accueil physique à la volée**, l'accueil physique devrait n'être possible que sur RDV, 3 matins par semaine (lundis, mercredis, vendredis). Pour Solidaires Finances Publiques, si une fermeture pendant les périodes d'épreuves peut s'entendre, une fermeture sur la totalité de la période du 15/07 au 09/09 paraît excessive, notamment au regard de la campagne d'avis qui débutera en août. Le 15 avril nous avons demandé les chiffres d'accueil du 15/07/2023 au 09/09/2023 pour disposer d'un comparatif mais à ce jour nous n'avons pas de réponse.
- **Fermeture des accueils des trésoreries amendes : Pas d'accueil physique à la volée ni sur RDV**, la Direction propose uniquement la possibilité de procéder très ponctuellement à des réceptions en SIP. Pour Solidaires cette solution est inopérante car les accueils SIP ne sont pas équipés pour recevoir le public des trésoreries amendes (qui peut être violent) de manière sécurisée et qu'il ne dispose pas des applications informatiques. Cette fermeture totale

nous paraît très excessive face à un public qui a besoin d'être reçu (notamment pour les jours/amendes) et en raison de l'importance des paiements en espèces. Le renvoi vers l'unique collègue du BEX (au tribunal) est véritablement insuffisant et la mettra en difficulté comme ce fut le cas lors de la fermeture de l'accueil amendes pendant 15 jours en début d'année pour cause de punaises de lit.

- **Facilitation du télétravail** : le télétravail pourra dépasser le plafond de 3 jours par semaine et pourra même monter à 5 jours par semaine sur la période du 22/07 au 11/08. Il pourra être mis en place dans un autre lieu que le domicile à condition qu'il se situe en France métropolitaine et qu'il permette de « *rejoindre sa résidence administrative le lendemain matin, en cas d'éventuelles nécessités de service* ». Solidaires a fait valoir que cette limitation était trop restrictive et dissuasive étant donné qu'il sera bien souvent matériellement et financièrement impossible de rejoindre son bureau dans un laps de temps aussi court. Solidaires veillera tout particulièrement à ce que le principe de volontariat soit respecté et qu'il n'y ait pas de télétravail imposé.
- **Organisation du présentiel** : des aménagements horaires pourront être pris, mais il n'y aura **pas de banalisation des journées** malgré les perturbations générées par les JOP et les difficultés de transport : les agentes et les agents devront rattraper les heures perdues. Autrement dit, la direction n'a aucunement l'intention de prendre sa part des efforts à produire pour éviter l'« engorgement des transports », mais au contraire d'en faire reposer tout le poids sur les seuls agents et agentes qui pointent. Elle a beau jeu de proclamer que les JOP « représentent un événement d'envergure exceptionnelle pour Paris » et de se dire « pleinement mobilisée » ! L'intersyndicale (Solidaires/CGT/FO) avait pourtant proposé une solution raisonnable et pragmatique les jours de perturbation qui semblait avoir eu un écho du côté de la Direction lors de la réunion de travail, à savoir *un début de la journée banalisée qui pourrait s'échelonner de 7h00 à 9h30 et permettre un départ entre 13h00 et 15h30*. Mais la Direction nous a finalement opposé un refus de pur principe (du pur « Mahieux », en résumé).