

GROUPE DE TRAVAIL ACCUEIL DE PROXIMITE :

LE SYNDROME DE LA PAGE BLANCHE...

Ce lundi 10 février 2020 se tenait le premier des trois GT ACCUEIL DE PROXIMITE prévus par notre direction dans le cadre de la mise en place du Nouveau Réseau de proximité (NRP).

Comme indiqué dans notre précédent article, les représentants des organisations syndicales, représentatives des personnels car élues par eux, **ont dû demander à participer**, ce qui dénote bien selon nous le profond mépris de notre direction pour la représentation syndicale et par ricochet pour l'expression des agents lors des élections.

Etonnante attitude que de zapper les représentants du personnel dans des groupes de travail ayant pour objet la mise en place de l'éventuel NRP..

Le groupe de travail était dirigé par Monsieur Defives, responsable de la division « recouvrement forcé », et par Monsieur Hellion, chef de la division « affaires juridiques et contentieux ».

Les intervenants étaient Madame Vandambosse Isabelle, de la division « recouvrement forcé » et ancienne adjointe en SIP, Monsieur Duminy responsable du SIP Lens Sud, Jérôme Crapet, de la division assiette et missions foncières mais également formateur et référent Espaces France Services, Laurence Didaux, de la trésorerie de Marquion et représentante FO, Nadège Botte pour le syndicat « Solidaires », Monsieur Delwaulles pour l'UNSA, Madame Collet du SIP de Saint Pol et enfin Michael Golpart pour la CGT.

Mélanie Huyghe du SIP Béthune et Philippe Polant de la trésorerie de Saint Venant étaient excusés.

Monsieur Hellion rappelle en introduction que l'accueil de proximité regroupe les permanences en mairie (points de contacts remplaçant les trésoreries) et les Espaces France Services (EFS, anciennement MFS, acronyme une nouvelle fois scabreux mais à l'heure des réseaux sociaux on en a vu d'autres en macronie...).

Le réseau des EFS est né d'une circulaire du 1^{er} Ministre de juillet 2019 et viserait une plus grande proximité et simplicité de 9 services de l'État (finances publiques, la Poste, la CNAV, la CNAM, la CAF, la MSA, Pole Emploi, le Ministère de la Justice et le Ministère de l'Intérieur).

L'objectif de déploiement est d'un EFS par canton à horizon 2022, avec « à minima » (qui peut devenir un maximum...) deux agents multi-disciplinaires et méga-compétents par EFS.

Monsieur Hellion précise ensuite qu'au jour de la réunion, **le Préfet du pas de Calais ne souhaite pas que les agents de la DDDFIP 62 interviennent dans le réseau EFS**. Information à confirmer selon lui...

La partie « finances publiques » serait donc assurée par un agent issu d'une autre administration avec une possibilité de back office en SIP par exemple...Ca promet Monsieur le Préfet...

LA CGT POINTE ICI LE PREMIER ECUEIL DE CE DEPLOIEMENT DES EFS : LE BACK OFFICE ANNONCE SERA T'IL REELLEMENT JOIGNABLE ET EFFICACE ?

LA DIRECTION A T'ELLE CONSCIENCE DE LA REALITE DU CONTACT TELEPHONIQUE DANS LES SERVICES ?

La PREFECTURE EST-ELLE PLEINEMENT CONSCIENTE DU NIVEAU DE COMPETENCES DONT IL VA FALLOIR FAIRE PREUVE POUR RENDRE UN SERVICE EFFICACE EN EFS ?

L'USAGER AURA T'IL L'ASSURANCE D'AVOIR REPONSE A SES QUESTIONS ?

CES MISSIONS DE BACK OFFICE LIBERERONT ELLES L'AGENT DESIGNE DE SES OBLIGATIONS HABITUELLES ? (RECEPTION EN BOX, PORTEFEUILLES RECOUVREMENT, ETC..)

AUCUNE REPONSE NE VIENT CALMER LES INQUIETUDES...ON VERRA BIEN NIN-NIN...

La réunion du jour se focalise donc sur les points de contact en mairie.

Ce réseau de proximité, constitué par 52 points de contact dans le département, a vocation à être déployé à compter janvier 2021 et jusqu'en 2023, la création des points de contact étant couplée à la disparition des trésoreries et l'abandon du numéraire dès juillet 2020 et la mise en place du paiement chez les buralistes...

Laurence Didaux s'interroge à raison sur le contrôle à priori de la situation fiscale des buralistes, aucune certitude en ce sens n'étant donnée en retour par les représentants de la direction.

Un chien avec un chapeau ferait-il l'affaire pour remplacer les agents de la ddfp empreints de probité?

Faudra-t'il payer son délai de cantine ou d'impôt entre Robert le soiffard et Jeanine la voisine? Géniale exposition des problèmes de nos usagers en vérité...

La CGT par la voix de son représentant s'étonne également de l'absence dans ce GT de réels agents d'accueil, excepté les représentants syndicaux (qui rappelons-le ne devaient pas être présents initialement...)

Leur expertise aurait été une plus-value certaine et parfois contradictoire dans les discussions.

Monsieur Hellion répond que de nombreux agents ont refusé de venir, pour des raisons professionnelles ou personnelles, mais ne s'interdit pas la possibilité d'accueillir des agents lors des prochaines réunions.

Nous invitons ici les éventuels volontaires à prendre contact avec la CGT s'ils souhaitent intervenir lors du second GT le 02 mars prochain à Béthune, car il y a tant de choses à pointer et à dénoncer...

Monsieur Defives énonce les 4 thèmes étudiés lors de ce groupe de travail sur les points de contact:

- 1) Les demandes de l'utilisateur
- 2) Les outils à prévoir
- 3) Organisation des services de la DGFIP (RH, calendrier, etc)
- 4) Relations avec les mairies

L'assemblée se penche donc sur le premier point, les demandes de l'utilisateur...

Vaste sujet, les motifs de visite sont tant bien que mal listés, une bien longue liste en vérité, de quoi déstabiliser tout projet mal pensé et pas concerté... Ca griffonne sur les blocs note, on découvre la réalité de l'accueil et la distance entre les projets sur papier et la réalité du terrain.

Le représentant CGT précise que les extractions ORCFA (applicatif de recensement de l'accueil) pour une trésorerie représentative du département sont éloquentes.

Ainsi, l'extraction des stats de trois périodes distinctes, mars 2019 (mois « assez calme »), mai 2019 (mois « chaud » car déclaration IR) et janvier 2020 (affluence « normale »).

Si un point de contact remplace la trésorerie de notre exemple, à raison de deux demi-journées de 3h par semaine et 1 agent mobilisé sur la squelette-structure, l'agent concerné devra accueillir, à volume égal d'accueil de l'ancienne trésorerie, 76 personnes sur les deux demi-journées en période « calme », et jusqu'à 170 personnes en période « tendue ».

Ces chiffres sont disponibles et vérifiables par tout représentant de notre Direction, si tant est que le volume de visites soit un élément de réflexion dans la décision de fermer les trésorerie en les remplaçant par une vitrine de pacotille nommée point de contacts... Plutôt les restos du cœur de l'administration fiscale, au menu frugal en termes de compétences et de quantité disponible.

Logique implacable des chiffres qui font qu'avec une voilure de deux demi-journées et un seul agent potentiel la qualité de service rendue à l'utilisateur se dégrade fatalement...

Ainsi, dans notre exemple, l'agent du point de contact aura donc 2 minutes et 20 secondes à accorder par

contribuable en période calme, et 1 minute et 3 secondes en période tendue !

**La CGT, contrairement à notre direction, considère qu'avec 1mn et 3 secondes, on se moque du monde...et que le NRP serait clairement une abomination administrative en termes de service public...TUONS CE MONSTRE !!!
POUBELLE !!!**

Les représentants de la direction, face à ces chiffres, ont tenu à rappeler que le paiement numéraire allait disparaître, et qu'il représentait un pourcentage non négligeable de motifs de visites...

Pour notre trésorerie citée en exemple, le pourcentage de paiement extrait d'ORCFA est au maximum de 30 %...

En considérant la totalité des paiements comme des paiements numéraire (exit donc la part des chèques et CB) et en gonflant de façon outrancière la part des paiements à 50 % des visites, on ne fait que doubler le temps disponible par visite : 4 mn 40 secondes en période « calme » et 2 minutes et 6 secondes en période tendue.

Monsieur le Directeur Départemental, dites nous comment interroger le compte fiscal d'un contribuable, enregistrer son délai SISPEO et imprimer une main levée en 2 minutes et 6 secondes ?

Si oui vous êtes un surhomme du nouveau monde Monsieur le Directeur, car nous ne savons en faire autant...

Peut-être sommes nous simplement honnêtes dans notre analyse...

Ou plus certainement que votre NRP n'a été qu'un jeu de fléchettes sur la carte du département, la mise en place de pions sur un poster, sans réelle estimation des besoins des populations, des contraintes de transport, des outils donnés aux agents, bref une étude sérieuse et pas cette mascarade à laquelle il nous est donné d'assister depuis 12 mois...

Votre NRP malmènera les contribuables, qui seront reçus « à la fronde », mais épuisera également les agents affectés dans ces points d'abattage, épuisement que nous dénonçons par avance, bien avant que l'on se surprenne de ses conséquences fâcheuses en termes de ressources humaines...

Comme pour la réforme des retraites, rien n'a été pensé en amont, aucune réflexion sérieuse n'a été menée, aucun audit des missions d'accueil dans le département, aucune étude des flux, bref on a décidé de la destination finale sans prévoir le trajet...

On ne parle pas seulement ici de mauvaise foi dans la communication, mais clairement d'incompétence dans la réflexion et d'hérésie dans les décisions prises...

Le premier GT a montré aux participants que la décision de flinguer le réseau de la DDFIP 62 avait donc été prise, et que l'intendance devait suivre...

Sauf que l'intendance est à la rue ...

On convoque un GT, initialement pour la forme, mais les critiques de ceux qui connaissent véritablement la matière met à mal le mignon projet de notre Direction.

Ainsi, les intervenants ont, pour le point 1 et 2 relatifs aux demandes des usagers et aux outils à prévoir pour y répondre, posé de multiples questions pratiques :

Qui sera désigné en back office ?

L'agent en point de contact aura t'il la certitude que le back office sera opérationnel et réactif ?

L'agent en back office aura t'il la certitude que sa mission de renfort prime sur sa mission initiale et oblige à une réponse en direct?

Quid des paiements autre que numéraire ?

Un TEP (terminal de paiement) est-il prévu en mairie ? Qui en supportera l'installation ? La commune?

Comment un paiement sur TEP sera intégré comptablement ? Responsabilité du comptable ?

Si erreur entre code 53 et 50 ? Comment rectifier le flux? Qui est en charge ?

Pour les chèques, comment ça marche ? On les prend ? L'agent les emmène avec lui à son domicile (génial!) ?

Il les poste vers les différents services destinataires? Après sa permanence ou pendant celle-ci (1 minute et 3 secondes...)?

Qui supporte les coûts d'affranchissement ? La commune ?

Les locaux communaux sont-ils adaptés pour recevoir du public ? Peut-on à ce jour garantir la sécurité de l'agent qui pourrait se retrouver seul face à un énergumène énervé (une alerte Monsieur le Directeur, pas une menace...)?

Les communes ont-elles été contactées par notre service logistique pour répondre à ces exigences ?

Des visites de sites ont-elles été organisées ? Des travaux de mise aux normes de réception du public sont-ils prévus (alerte incendie, issue de secours, réseau internet, accès handicapés, etc) ?

Si oui qui paye ? La commune ?

Les questions se multiplient, impossible de toutes les lister ici, ton temps est précieux cher lecteur...

Devant l'absence de réponse à ces questions, les débats partent un peu dans tous les sens, tant l'absence de réflexion est devenue réalité aux yeux des intervenants, alors que les enjeux du NRP sont extrêmement sensibles pour nos publics et nos agents.

Les animateurs du GT, conservant à chaque instant leur calme et leur volonté d'écoute, ne peuvent malheureusement apporter de réponses à des questions précises.

Les salves successives de questions et remarques des intervenants les amènent même à imaginer une solution d'accueil sur rendez-vous uniquement, ou un mix rendez-vous/accès libre !!!

Il est certain que prévoir l'affluence et la contenir par prise de rendez-vous est un gage de meilleure qualité de travail pour l'agent et le public, mais en termes de volume, on sera très très loin du compte...

Si on planifie des rendez-vous de 15 mn sur 2 permanences hebdomadaires de trois heures, on ne reçoit que 24 contribuables par semaine, soit trois fois moins que ce que permet l'accueil actuel dans notre trésorerie...

Problème insoluble selon nous...Si on reçoit en accès libre, on va au tsunami...Si on reçoit sur rendez-vous, on fait quelques heureux gagnants mais une multitude de déçus car non reçus...

Le choix est effectivement cornélien, et les animateurs du GT ont malgré toute leur bonne volonté beaucoup de peine à trouver une solution à cette équation insoluble...

Aucun grief à leur encontre de notre part, tant le vide sidéral du volet opérationnel du NRP est de la responsabilité exclusive de ceux qui les ont envoyés sans arme dans l'arène...

Les grands esprits ont décidé, les petites mains doivent trouver les solutions, voilà où l'on en est...

Croyez nous chers lecteurs, c'est le néant total !

Malgré le gouffre sans fond que révèle le début de ce GT, on passe au point 2, les outils à prévoir.

Les animateurs du GT annoncent la création d'un « sac à dos numérique » à destination des agents en charge de l'accueil en point de contact.

Ce sac à dos, plus sûrement une valise à roulettes, contiendra un PC portable, une imprimante, un scanner et un téléphone portable.

Ces outils, qu'il faudra installer avant chaque permanence (1mn et 3 secondes!) permettront de faire face.

Le PC, le scanner et l'imprimante pour la consultation des dossiers, le téléphone pour « modem » en cas de réseau local faiblard, pour outil de contact avec le back office, il est même évoqué la possibilité de faire de la visioconférence entre agent d'accueil, usager et back office !!!

A Bercy comme à Brassart, faut arrêter les psychotropes et visiter les services pour mesurer la réalité du travail d'accueil !

Cher lecteurs, dans vos postes comptables, avez-vous eu la visite de représentants de la direction pour connaître votre

travail, vos besoins et vos attentes en termes d'accueil ?

Quand on projette la fermeture des trésoreries, ne doit-on pas garantir en premier lieu la continuité du service public ?

Cette continuité du service ne doit-elle pas être pensée et validée par une connaissance très fine des besoins des agents et du public ?

Notre direction n'aurait-elle pas dû mobiliser ses services pour faire ce travail de cartographie des compétences et des besoins ?

Pensez donc, on s'en fout de ça à Brassart ou en Préfecture, tout ce qui compte c'est flinguer le réseau, pas de répondre à ces missions et aux besoins des populations...

Comment, dans le temps imparti pour répondre au volume de visites à assurer, peut-on concevoir pareille foutaise organisationnelle ?

Grâce au sac à dos numérique semble être la seule réponse...

Le NRP, dans sa version initiale géographie revisitée, a été dévoilé il y a 12 mois.

12 mois plus tard, notre direction ne sait pas encore ce que revêt la mission d'accueil, ce dont a besoin l'agent en charge, la variété des demandes des usagers, les besoins des communes, les obligations logistiques (sécurité, accessibilité handicapés), le volume horaire pour chaque point de contact, le nombre d'agents affectés, l'organisation du back office, les habilitations données, bref notre Direction a prévu que dalle, comme on dit au café du commerce...

Ah si, le sac à dos numérique...

On peut retourner mille fois le problème, la seule conclusion cohérente à ces douze mois de néant est foutage de gueules...

La CGT se rendait initialement à ce GT pour mettre à mal la réflexion de notre direction quant à l'application opérationnelle du NRP...

Quelle ne fut pas notre surprise de constater que de réflexion il n'a pas été question ces douze derniers mois, et qu'il nous est donc bien difficile de critiquer et dénoncer le projet de mise en place opérationnelle du NRP, car ce projet, à moins d'un an de la fermeture potentielle des premières trésoreries, n'est même pas à l'état embryonnaire...

Agents de la DDFIP 62, notre direction a manifestement hiberné pendant un an...

Ce pourrait être un sketch amusant si la menace morbide du NRP pour nos missions et nos publics était lointaine, et qu'une véritable réflexion sur les réels besoins des usagers avait été menée.

Au 10 février, les agents du réseau, les élus et les usagers doivent savoir que leur sort importe peu à notre Direction sous tutelle préfectorale.

Aucun expert de l'accueil, aucun représentant des usagers, aucun maire du département n'a été une seconde impliqué dans la réflexion sur le NRP, car il n'y a eu à ce jour aucune réflexion, juste une décision et une communication maquillée sur la mise à mort de notre réseau, sans savoir comment on ferait le deuil du service public dans le 62 à travers la création des points de contact...

Nous reviendrons vers vous, chers lecteurs, pour vous démontrer à travers un cas d'école le niveau d'incompétence et d'impréparation dont ont fait preuve nos décideurs locaux dans cette affaire du NRP.

En attendant la CGT exige sans équivoque le retrait du NRP, et demande au préfet et à son bras armé notre Directeur Départemental la mise en place d'une réelle concertation sur la problématique accueil dans les services de la DDFIP 62.

Il existe selon nous d'autres solutions que ce génocide administratif qu'est le NRP, plus respectueux des publics et des agents.

Pour cela il faudrait que notre Préfet soit un peu plus éclairé sur nos métiers et sur les besoins des populations, et que notre Directeur abandonne un instant son discours empiriquement idéal pour une concertation franche et honnête.

Nous restons à leur disposition pour discuter d'une autre voie honnête, responsable et constructive.

A nos fidèles adhérents, sympathisants ou simplement lecteurs, nous vous donnons rendez vous après le second GT dédié à l'accueil de proximité pour une nouvelle publication.

Espérons que d'ici là, quelques questions aient trouvé réponse...