Compte rendu du CTL du 28 juin 2021

Siégeaient pour la CGT: Julien Caumon/Clémence Mollar/ Cécile Guillaumard

Ordre du jour :

- *présentation du dispositif "vox usager"*
- *présentation des nouveaux horaires d'ouverture des services aux usagers*
- *installation d'une badgeuse au SGC de Saint Céré*

Avant les débats, les élus ont lu la déclaration liminaire syndicale ci-dessous:

Madame la Directrice,

les élections départementales et régionales auront été l'occasion d'une catastrophe de grande ampleur au niveau de l'acheminement des plis électoraux. Des millions de citoyens n'ont pas reçu le matériel électoral. En faisant le choix de soumettre la distribution des plis électoraux à la « loi du marché » par un appel d'offre, le Gouvernement porte l'entière responsabilité d'une rupture d'égalité entre les citoyens.

Après la panne majeure et mortifère qui a touché les numéros d'urgence gérés par l'opérateur Orange, c'est au tour de la distribution de la propagande électorale d'être victime de la libéralisation des activités postales et de télécommunication. Le partage du « gâteau » entre La Poste et Adrexo a aussi sans doute contribué à la confusion, La Poste se désengageant de plus en plus ouvertement de ses obligations en matière de service public postal.
C'est aussi le symptôme d'un État obsédé d'externalisations, laissant crever ses propres services publics.

Preuve en est, toute proche, la situation vécue par les postiers de Gramat :
Un sous-effectif criant, que le recours à quelques contractuels en situation précaire ne peut compenser,
et des agents en souffrance qui paient de leur personne l'inhumanité des conséquences du « tout Capital ».

La DGFIP est aussi engagée dans ce processus mortifère.

Dernière piste en cours, la privatisation des missions des Centre Prélèvement Service !
Prétextant le moindre flux de chèques et autres TIP, Bercy envisage de confier partiellement ou totalement cette mission au secteur privé. Dans la droite ligne du ballon d'essai du recouvrement confié aux buralistes, c'est donc encore un autre pan de mission qui est en voie d'externalisation.

Et non contents de vous satisfaire de ces coupes extrêmes, vous actez également la réduction de nos horaires d'ouverture. Sous couvert d'un simulacre de démocratie, la démarche que vous nommez éhontément « consultation » consiste à nous imposer trois options pré-définies, toutes conformes à vos objectifs, et toutes incompatibles avec le nôtre : maintenir l'ouverture au public.
Et cette démarche, loin de rassurer les collègues, nous rappelle les tristes manœuvres politico-stratégiques grossièrement mises en œuvre par nos élites ces dernières années, notamment dans la gestion de la SNCF et de La Poste :

étape 1 : réduire les horaires à peau de chagrin, sur des plages qui ne correspondent pas aux besoins des usagers,
étape 2 : constater la baisse de fréquentation des guichets,
étape 3 : conclure que si la fréquentation est en baisse, c'est que la demande baisse,
étape 4 : supprimer le service, arguant qu'il ne répond plus à un besoin.

Nous ne sommes pas dupes.

Le corps DGFIP est atteint de lèpre, se nécrose et se décompose petit bout après petit bout. Le virus est identifié, c'est la gestion néo libérale de l'État. Pour les services publics, soyons l'antidote !

Quant aux mouvements de mutations, ils sont en ce moment dans tous les esprits.
Face à l'omerta que vous faites régner, les interrogations sont nombreuses et les soupçons légitimes.
Depuis deux ans, nous avons à de multiples reprises sollicité de votre part davantage de transparence par la communication des éléments que vous nous fournissiez autrefois dans le cadre des regrettées CAPL, à l'image de ce que d'autres directions ont fait, notamment celle du 44.
Comme toujours, bloqué dans son mutisme par son complexe du meilleur élève, le Lot s'applique à refuser le dialogue social, la transparence, et par là même, la considération de ses agents.
Nous reformulons donc aujourd'hui, à nouveau, notre demande: une réunion avec les OS, et non une explication entre deux portes.

La directrice a souhaité réagir à la liminaire et notamment sur le point des mutations .
Sa position et son argumentation n'évoluent toujours pas. Nous restons figé sur le " c'est interdit par Bercy" et que "les exemples de directions mis en avant restent à la marge".
Décidement, l'obéissance servile, le petit doigt sur la couture du pantalon, est bien utile pour continuer à faire sa petite soupe loin des yeux des représentants du personnel!
Nous continuerons donc à nous battre sur ce point jusqu'a ce que ce soit la position de notre direction locale qui reste à la marge!

Présentation du dispostif "Voxusager"

La direction a évoqué la généralisation de cette modalité d'échange avec l'usager où ce dernier pourra faire part de son témoignage ("son histoire") sur son expérience avec des aministrations dont la DGFIP, avec une modération au niveau national, qui retombera ensuite vers les services.
Ce dernier avatar de la "tripadvisorisation" des services publics est présenté comme un outil d'amélioration .
De même, alors que la direction nous garantit le contraire, la consultation du site montre que certains usagers exposent ouvertement leurs démêlés avec tel ou tel service désignés exprêssement.
A quand une mise en concurrence entre les différents SIP?

Si certaines "histoires" sont effectivement généralistes , d'autres en revanche servent de défouloir (même si modérées) ou exprime une demande de prise en charge d'un problème toujours pas résolu.

Enfin, les réponses laissent songeur :

"Merci d'avoir partagé votre expérience sur Services Publics +. Votre témoignage nous sera utile pour nous améliorer. En raison d'un déploiement progressif dans nos services, nous ne sommes pas encore en mesure de vous apporter une réponse personnalisée. "

"Merci d'avoir partagé votre expérience sur Services Publics +. Nous avons pris connaissance de votre témoignage qui nous est utile pour améliorer la qualité de service. "

Nous invitons les agents à se faire leur propre opinion sur le "machin".

Lien vers VOXusagers :
https://www.plus.transformation.gouv.fr/voxusagers/

Présentation des nouveaux horaires d'ouverture des usagers

Suite à la circulaire du 10 décembre 2020 fixant le nouveau cadre de la stratégie d'accueil des usagers, notre direction a décidé l'harmonisation des horaires d'ouverture pour les trois SIP et le CFP de Saint Céré.

La direction se félicite de la concertation et d'avoir été à l'écoute des agents.

Cependant, une remarque, et pas des moindres: il était impossible de se prononcer contre ces modifications, et les typologies soumises à l'appréciation de la direction n'ont, à aucun moment, fait l'objet d'une discussion avec les représentants des personnels.
En fait, l'administration adapte l'accessibilité des services publics aux suppressions d'emplois et, soi-disant, à l'accessibilité à distance de nos services(numérique, téléphone).
Elle «oublie» consciencieusement de faire le bilan de cette accessibilité, n'évoquant jamais les téléphones qu'on ne décroche parfois plus que rarement, les usagers qui se cassent le nez sur nos portes closes, les services sous-dimensionnés (par exemple le Centre amendes services et ses 10 à 15000 appels quotidiens!), les zones blanches qui perdurent...

Force est de constater qu'un service offrant de moins en moins de plages d'ouverture au public ne peut qu'enregistrer une baisse de fréquentation ! De là à en conclure que c'est le signe que les usagers n'ont plus besoin de nous, il n'y a qu'un pas que notre direction semble pressée de franchir.

Installation d'une badgeuse au SGC de Saint Céré

Avec l'arrivée prévue de nouveaux agents au 1e septembre après restructurations, la Direction a décidé l'installation d'une badgeuse au SGC de Saint Céré.
Nous ne pouvons qu'être favorables à cette mesure surtout au regard de la multiplication des incidents informatiques de ces derniers temps, impactant notamment l'application web de pointage.
Le temps de latence pour pointer avait d'ailleurs été dénoncé à plusieurs reprises.