



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

Compte-rendu du CSA du 28 février 2023

Sur l'accueil téléphonique

Le directeur a reconnu que des problèmes techniques perduraient concernant la téléphonie de nos services et que la direction avait à cœur d'y remédier

Les directives nationales imposent un accueil téléphonique sur une plage horaire de 30 heures par semaine qui s'impose à toutes les directions.

La direction entend nos arguments sur le manque de personnel et de moyens à la hauteur des besoins mais pour autant elle rappelle que la Sarthe a eu de très mauvais résultats cette année en matière d'accueil téléphonique.

Nous avons souligné les problèmes techniques récurrents (matériel obsolète, manque de réglages possibles, etc...) et le manque criant d'effectifs dans nos services.

En effet, il n'y a plus personne derrière les téléphones...

Nous avons fortement insisté sur le mal être des agents et le manque de reconnaissance ressenti par l'ensemble des services chargés d'une mission d'accueil.

A cela s'ajoute également l'indication dans beaucoup de sites internet de numéros inexistantes ou erronés pour joindre nos services. La direction nous a répondu qu'elle n'avait pas la possibilité de rectifier les numéros erronés mentionnés sur ces sites privés.

Suite aux remontées des OS sur les problèmes techniques, engendrant des appels non aboutis, la direction a indiqué que ces problèmes devaient être signalés au service Budget Immobilier Logistique.

Elle insiste également sur le rôle du chef de service pour organiser le travail et notamment tenir compte dans les plannings des agents en télétravail.

Il faudrait également ne pas « gêner » la boucle téléphonique, c'est-à-dire qu'un agent doit sortir « proprement » de cette boucle téléphonique s'il assure d'autres



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

missions, et ne pas décrocher son combiné. Il se retrouverait alors avec un appel qu'il ne pourrait pas transmettre ensuite au bon interlocuteur.

Que vaut-il mieux faire alors ? répondre ou se consacrer à une autre mission, on ne sait plus trop !!! Les agents apprécieront...

On se demande également ce que font les services de la centrale pour améliorer nos conditions de travail en matière de téléphonie.

Nous avons tous ressenti un certain malaise de la direction face aux problèmes humains évoqués.

La CGT a voté contre les horaires proposés en matière d'accueil téléphonique.

GMBI (l'arlésienne ou comment transférer le travail des agents aux usagers !)

Pour la DG, « Tout est beau et tout va bien »

La réalité est tout autre. Il existe beaucoup d'anomalies à gérer pour les services.

Beaucoup d'incertitudes demeurent et les collègues sont persuadés qu'à l'ouverture de certains modules de GMBI aux usagers, un tsunami d'appels va déferler sur la Sarthe !

Nous avons demandé, si un outil de suivi national, pour savoir si les propriétaires ont bien rempli leurs obligations, serait mis en place. Nous n'avons eu qu'une réponse évasive de la Direction.

Les problèmes de formation ont été soulignés. La formation sur le logiciel Eval Loc est inexistante. Les agents se formeront sur le tas (comme souvent).

La CGT a souhaité que la situation sur GMBI soit revue dans le cadre d'une autre réunion du CSA après l'ouverture effective aux usagers.



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

Sur la gestion conjointe du Service Départemental de l'Enregistrement par le Service de la Publicité Foncière à compter du 1^{er} juillet 2023.

La fusion de ces deux services était prévue, mais elle n'a pas pu avoir lieu pour des raisons techniques, c'est pourquoi une gestion conjointe est proposée.

Pour le Directeur, la fusion a été réalisée dans d'autres départements, donc il faut la faire en Sarthe ! Face à de tels arguments techniques, nous aurions pu nous incliner, mais ce n'est pas dans les habitudes de la CGT.

Nous avons attiré l'attention de la direction sur l'inquiétude et l'épuisement de nos collègues du SDE. Le retard accumulé dans ce service à cause du premier confinement paraît insurmontable.

La direction souhaite créer un poste de A à la place du poste de A+ du SDE.

Le but est de remettre de l'opérationnel dans le service... La cheffe de service appréciera !

La direction veut «renforcer» le service en termes d'emploi en affectant des EDR et un vacataire pour 8 semaines et en recrutant un apprenti pour une première période d'un an renouvelable.

Nous avons souligné que la dotation en matière d'emploi nous semblait bien faible. En 2022, le cumul des jours d'EDR et de vacataires représentait 2 ETP (Emploi Equivalent Temps Plein).

Nous avons rappelé qu'un apprenti n'est pas là pour effectuer le travail d'un collègue titulaire. Il est tout d'abord là pour apprendre et découvrir les missions très techniques du SDE. Il doit être encadré par un maître d'apprentissage. Un collègue devra donc se dégager du temps pour mener à bien cette mission. Comment en trouvera-t-il ?

La Cgt a demandé si la cheffe de service en gestion conjointe pourra prendre un agent du SPF pour renforcer le SDE. Réponse : NON, MAIS si l'agent est volontaire, pourquoi pas ?



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

La direction compte sur les gains de productivité possibles à travers la mutualisation de certaines tâches, comme la comptabilité, et la polyvalence des agents.

Cela nous semble une mission quasi-impossible !

La CGT a voté contre la gestion conjointe du SDE et du SPF.

Vos représentants au CSA : Nathalie MICHALCZENIA, Valérie BOUSSARD, Catherine HENAN, Jean-luc MUNIER, Luc LEFEVRE, Fabrice LEROUX

Déclaration liminaire

Monsieur le Président,

Nous ne pouvons commencer ce premier CSA sans évoquer le contexte actuel sur les retraites. Si nous pouvons espérer que les débats seront moins houleux que ceux de l'Assemblée Nationale, nous espérons aussi que ces CSA seront plus constructifs et ne se résumeront pas à des chambres d'enregistrement comme beaucoup de CTL auxquels nous avons participé.

Les taux de grévistes à la DDFiP Sarthe (dont ceux des A+) sont parmi les plus forts de la métropole. Y aurait-il un malaise à la DDFiP 72 dans l'encadrement ? Y a-t-il des « volontaires » pour travailler jusqu'à 64 ans (ou plus si affinités). La CGT revendique d'autres sources de financement que le recul de l'âge de départ en retraite (fin de certaines exonérations de charges sociales, égalité de salaires femmes/hommes, intégrations des primes dans les salaires, ...). Le gouvernement préfère supprimer la CVAE et faire un cadeau de 8 milliards d'euros aux entreprises, et de préférence les plus grandes.

Nous vous invitons, Monsieur le Président, à venir manifester à nos côtés le 7 mars pour défendre nos et vos acquis et le 8 mars pour défendre les droits des femmes, grande cause nationale. La CGT s'occupe des merguez, nous vous laissons les croissants.



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

Pour revenir à l'ordre du jour, nous avons été surpris voire « choqués » par le message publié sur Ulysse Sarthe le 27 janvier dernier sur la téléphonie. Comment la direction peut-elle découvrir que l'accueil téléphonique se dégrade au fil du temps !

Depuis plusieurs années et avec la mise en place du NRP, la stratégie officielle vise à améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur tout en dépensant moins. Les multiples canaux par lesquels l'utilisateur peut nous contacter ont accru les sollicitations de nos contribuables.

De plus en plus, l'utilisateur est contraint d'effectuer ses démarches lui-même sur le portail fiscal et « devenir autonome ». Que de choses à savoir et à connaître pour l'utilisateur !

La création des Centres de Contact et le développement des Maisons France Services nous ont été présentés comme la solution miracle...

Cela devait permettre d'alléger nos charges de travail et d'améliorer le fonctionnement des services.

Mais le CDC ne semble pas remplir sa mission puisqu'il devait décharger les services des appels téléphoniques et des courriels, mais en réalité il est sous dimensionné par rapport au territoire à couvrir et à l'afflux des demandes. Pour autant, les SIP ont vu leur effectif se réduire, et maintenant les agents du SIP et des SGC doivent aider le CDC pour répondre aux appels.

La CGT avait déjà alerté la direction sur la casse des services. Nous avons déjà indiqué que cela ne fonctionnerait pas ...

En effet, le volume de suppressions d'emploi aux finances supporté chaque année ne pouvait conduire qu'à une dégradation du service rendu.

Aujourd'hui, c'est l'accueil téléphonique qui fait défaut.

L'élève DDFIP Sarthe n'aura pas son bon point puisqu'il ne coche pas la case pour « être bien noté ».

La direction se satisferait peut-être d'un taux de « décrochés » de 60 % mais pour nous, le plus important, c'est de répondre correctement à l'utilisateur.

Combien de nos collègues se sont entendus dire qu'il faisait trop bien leur travail.



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023

Outre les problèmes techniques de téléphonie non résolus, (connu depuis au moins 10 ans en ce qui concerne le CDFP De Gaulle), il n'y a plus d'agents disponibles pour assurer cette tâche que ce soit en SIP, en SGC, ou en Trésorerie.

Ce constat alarmant s'étendra certainement à d'autres missions dans le futur et se révélera sur d'autres indicateurs. Les belles promesses faites aux usagers ne sont souvent pas suivies d'effet dans la réalité.

Nous sommes encore relancés actuellement pour répondre à l'enquête de l'observatoire interne. Le directeur général a-t-il tiré toutes les « bonnes » conclusions des précédentes enquêtes... Ne vous étonnez pas du faible taux de participation des agents qui se fatiguent de ne pas être entendus.

Au siècle dernier, lorsqu'un agent rentrait dans l'administration des finances, il pensait que sa mission était 100 % régaliennne (sa mission consistait à « lever et encaisser l'impôt »).

Le nouveau contrat d'objectifs et de moyens scinde la mission en trois piliers.

- une mission régaliennne
- une offre de services
- une offre de conseils

La mission régaliennne se réduit comme peau de chagrin.

L'accueil téléphonique fait-il toujours partie de nos missions régaliennes ?

De là à penser que les deux tiers de notre activité sont susceptibles d'être confiés à des agences extérieures à notre ministère, il n'y a qu'un pas...

Le remède pour la CGT est simple : embaucher du personnel titulaire et pérenniser des services à taille humaine.

Tous en grève les 7 et 8 mars !



CGT-FINANCES PUBLIQUES 72

33 av du général De Gaulle 72038 LE MANS CEDEX 09

Tel : 02 43 83 85 15

cgt.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

<https://72.cgtfinancespubliques.fr>

[page Facebook : CGT Finances Publiques Sarthe](#)

Le Mans le 28 février 2023