



UNION SYNDICALE DES DOUANES

FORCE OUVRIÈRE

MISSIONS SNDFR

Monsieur le Directeur général,

Nous venons par cette production syndicale vous apporter des éclairages du terrain sur les fonctionnements et dysfonctionnements du SNDFR, ceci dans un état d'esprit constructif.

Notre SNDFR est un service composé de 108 agents dont 5 agents Paris Spécial et 2 agents en détachement. Tous les agents se battent quotidiennement pour faire tourner ce service et faire en sorte que la mission publique soit accomplie au mieux depuis sa création en juillet 2015. Ces mêmes agents qui ont composé l'ex-service STPL se sont entièrement investis depuis, afin que le SNDFR sorte la tête de l'eau. Malgré les couacs rencontrés, les désillusions et les sentiments d'échec, lors de la mise en place de cet ancien service STPL il y règne actuellement une très grande cohésion entre nous. Animés par le même esprit de réussite dans notre travail, nous faisons et nous ferons tout pour que le SNDFR soit pérenne et pleinement opérationnel dans le cadre de sa mission. Des solutions peuvent être envisagées pour que ce service soit pleinement efficace et productif. Les agents sont bien conscients que la création du SNDFR a été réalisée dans l'urgence afin de sauver leurs postes avec la disparition du STPL, mais ceux-ci constatent et alertent, depuis bientôt 3 ans, sur les sous-évaluations en terme d'effectifs, d'informatique, sur des problèmes faisant jour, mal anticipés et mal évalués. En bref, un projet mal calibré.

1/ LES CONVENTIONS

Le sujet des conventionnements des opérateurs n'a pas été correctement anticipé. En janvier 2018, à l'occasion de la réception de leur TVR3, les opérateurs ont découvert l'obligation de télépaiement. Ce télépaiement (dont l'échéance de règlement se situe au 28 février 2018) devient obligatoire pour tous les opérateurs dont le TVR3 > 1 000 euros. Malheureusement, le formulaire de convention n'était pas encore disponible en ligne en janvier 2018. Ainsi, les quelque 12 000 opérateurs à conventionner ont tout naturellement et désespérément tentés de contacter le SNDFR. Les nombreux appels téléphoniques n'ont pu être traités par les 4 agents du service « conseil aux utilisateurs ». Suite à l'engorgement des lignes téléphoniques du SNDFR, des dégâts collatéraux ont été occasionnés à la DNSCE ainsi qu'à IDS, ces deux services ayant été submergés par les appels d'opérateurs, fortement mécontents.

Dans l'urgence, et jusqu'à aujourd'hui, seules 2 971 conventions n'ayant pas de complexité de traitement au niveau du SIRET ont pu être traitées (soit 837 en janvier et 2134 en février). Le SNDFR s'est organisé au mieux pour réaliser ce traitement : 2 vacataires ont été spécifiquement recrutés pour cette immense tâche, et la cellule ciblage a prêté main forte au cours du mois de janvier.

Depuis début janvier 2018, le service a reçu 5 804 demandes de convention.

Comment aurait-on pu imaginer le conventionnement de 12 000 opérateurs entre le 01 janvier 2018 et le 28 février 2018.

Au 1^{er} janvier 2019, 76 000 opérateurs devront être conventionnés par notre service, ce qui devrait prendre quelques années ! Vous comprendrez aisément l'impossibilité de réaliser ce volume de traitement dans un délai aussi restreint que l'échéance de paiement des opérateurs l'impose.

Vous constaterez une fois de plus que ce sont les agents du SNDFR et leur hiérarchie qui essaient de trouver des solutions.

Le traitement des conventions dites complexes (problème de SIRET) va générer d'autres tâches pour les pôles de gestion, à savoir la remise à jour des parcs des sociétés dont le SIREN est erroné, cette mission sera très chronophage surtout en situation d'effectif réduit.

Suite à la demande du SNDFR:

- la DG a finalement et difficilement accordé la suppression des majorations des 0,2 % (utilisations de moyens de paiements non prévus) et des 10 % (paiements hors délais), pour l'échéance du 28 février 2018.

Selon les prises de décisions, la colère des opérateurs pourrait s'amplifier !

- Les paiements par carte bleue pour les TVR3 <1 500 euros ont été autorisés par dérogation*.

- l'utilisation d'autres moyens de paiement que le télépaiement pour les opérateurs dont le TVR3 >1000 euros (à l'occasion de l'échéance du 1^{er} semestre 2018) a été autorisée.

*NB :

Selon le code des Douanes national, un opérateur devant s'acquitter d'une facture > 1 000 euros doit effectuer son règlement par télépaiement. Or, par dérogation de la Direction générale des Douanes, l'opérateur a l'autorisation de s'acquitter d'une facture < 1 500 euros par carte bleue.

Sachant que 64 000 opérateurs environ sont sous le seuil des 1000 euros de facture, il faudrait les inciter à payer par CB. La difficulté résidant dans l'impossibilité de chiffrer le nombre d'opérateurs possédant une CB de la société.

Propositions :

- Déclaration en ligne des opérateurs pour les conventions de télépaiement et autres (SIDE CAR, CELTVR4, ou DRIVE (à venir)...).

- Mise en ligne d'une convention unique sur le SIREN, avec possibilité, pour les sociétés, d'habilitier elles-mêmes les SIRET désirés au sein de leur structure interne, et de pouvoir aussi sélectionner les différentes applications douanières nécessaires pour leurs structures.

Un projet DG est déjà en cours sur la télédéclaration à partir du SIRET :

- Le SNDFR s'inquiète d'un risque de blocage important et latent : le fait que les conventions de télépaiements ne soient pas sur la relation TSVR mais sur l'opérateur PRODOUANE, engendre de fréquents problèmes bloquants de doublons de SIRET.

- Si ce projet devait être opérationnel en fin d'année 2018 comme prévu, le délai de paiement des opérateurs en début 2019 serait trop court, et un tel manque d'anticipation accroîtrait une fois de plus le mécontentement des opérateurs.

Une convention commune télépaiement/DRIVE est prévue par la DG.

Pourquoi une convention commune télépaiement/CELTVR4 avant le déploiement de DRIVE n'a-t-elle pas été pensée ?

Ceci permettrait un peu de souplesse dans la mise en place du processus.

Quelle est la priorité de la DG sur ce sujet ? Mettre des agents supplémentaires sur cette mission ou prévoir des délais supplémentaires en sachant que le mécontentement des opérateurs génère de nombreux mails et appels téléphoniques à traiter une fois de plus par le service.

La mauvaise anticipation lors de la mise en place de ces conventions a engendré et engendre des tensions croissantes avec les opérateurs, l'image du service public en est plus qu'écornée.

Le SNDFR fonctionne en mode dégradé, malgré l'acharnement des agents à faire tourner ce service.

2/ LE COURRIER

Depuis le 1er juillet 2017, le SNDFR a pris en charge l'intégralité des DI.

Ainsi, en ce début d'année civile, le SNDFR voit pour la 1ère fois l'ampleur de sa mission dans son ensemble. Le manque de personnel en début d'année, pour le traitement du courrier arrivé, a été flagrant. La volumétrie de courrier est la plus importante en début d'année, nécessitant alors des effectifs complémentaires. Une fois de plus, aucune anticipation n'a été faite sur la mise en place de vacataires, vacataires demandés par le SNDFR (par anticipation). Ce manque de renfort au moment opportun a été bien dommageable au service !

3/ RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES

Il est évidemment complexe de calibrer des effectifs sur des périodes de pic d'activité, sachant que l'activité de toutes les DI a été prise en charge par le SNDFR depuis juillet 2017.

Le service des renseignements téléphoniques est composé de 4 agents.

Ce service a traité environ :

- 7 701 mails en 2 mois (soit 175 mails/jour), mails ayant obtenu une réponse du service sous 24h.
- 24 098 appels téléphoniques en 2 mois (548 appels/jour) dont seulement 1,7 % ont été pris en charge. **Le taux de réponse parle de lui-même !**

Le SNDFR étant un service jeune, avec des évolutions et mises en place continues (bascule des DI, Mise en place télépaiements, SIDECARWEB, DRIVE à venir...), les pics d'appels téléphoniques engendrés viendront sans doute à s'amenuiser avec le temps. Mais, aujourd'hui et pour bien longtemps ce service est et sera en saturation complète. Les opérateurs n'arrivant pas à joindre le SG, se rabattent sur les agents des sections qui du coup doivent gérer ces tâches supplémentaires.

Le service des renseignements téléphoniques du SNDFR n'est pas destiné à dépanner les opérateurs au sujet de leur navigateur internet ou sur des problèmes liés à SIDECARWEB entr'autre.

Et malgré tout, ce service effectue ces tâches. Suite aux demandes d'assistance informatiques des opérateurs auprès de la Douane pour l'utilisation et le fonctionnement des applications douanières concernant la TSVR, ceux-ci sont redirigés vers le SNDFR. Ainsi, afin d'éviter le mécontentement des opérateurs dans leur promenade administrative, les agents du SNDFR font tout leur possible pour apporter un soutien et une aide technique dont ils n'ont pas la charge.

Propositions :

La charge d'activité nécessite rapidement la prise en compte d'effectifs supplémentaires afin de pouvoir réaliser toutes leurs tâches. Il serait nécessaire de mettre en place un vrai standard téléphonique, aussi bien pour ce service que pour les pôles de gestion.

Un point bloquant dans l'usage du standard téléphonique: Lorsqu'un opérateur contacte un agent des sections du pôle fiscalité sur sa ligne directe et que celui-ci est déjà en ligne, l'appel de l'opérateur n'aboutit pas. Ainsi, les opérateurs pensant que l'agent n'est pas à son poste, font part de leur énervement ou de remarques blessantes envers les agents du SNDFR en particulier ou des fonctionnaires en général. Il suffirait que la ligne sonne occupée ou qu'un message d'attente prenne le relais pour que ces problèmes s'amenuisent. **Ceci semble anodin, mais par ce dysfonctionnement de standard, le mécontentement des opérateurs s'amplifie d'autant plus.**

4/ CELLULE CIBLAGE

La cellule ciblage est composée à ce jour d'un chef et de 3 agents.

Suite à des mouvements de personnels, la cellule risque de se dépeupler. Or, les outils de travail en matière de ciblage TSVR et TICPE ont été créés de toute pièce par les agents eux-mêmes. Si ces derniers venaient à quitter le service, sans l'apport de nouveaux effectifs au préalable qui seraient formés par les collègues sachant, il deviendrait compliqué par la suite d'avoir une cellule ciblage opérationnelle et efficace.

5/ SIDECARWEB

Cette application est très difficile d'accès pour les opérateurs, d'une grande complexité, et sans aucune souplesse. Les agents souhaiteraient la mise en place d'un GT national afin d'étudier les diverses améliorations possibles à apporter, suite aux divers retours des usagers et des agents utilisateurs (cherchant à aider les opérateurs dans leur démarche).

À savoir que les agents, qui effectuent la validation des dossiers SIDECARWEB, n'ont pas accès et n'ont jamais vu le fonctionnement ni l'ergonomie de l'application SIDECARWEB côté opérateur (via PRODOUANE). Ainsi, lors du dépannage des opérateurs, lorsque le dossier ne peut être validé en l'état, l'agent tente d'aider l'opérateur « en aveugle ». La solution serait de pouvoir former les agents du SNDFR sur l'application PRODOUANE et SIDECARWEB côté opérateur.

Ne serait-il pas envisageable de mettre à disposition des utilisateurs sur le site de la Douane, un pas à pas simplifié ou une FAQ reprenant les divers problèmes récurrents (passage locataire à propriétaire, intégration des contrats de crédit bail ou de location...) qui faciliterait d'une l'accès des opérateurs à SIDECARWEB et permettrait aux agents de rediriger les opérateurs sur le site de la Douane ?

6/ TICPE

La circulaire concernant les critères de recevabilité des dossiers porte trop à interprétation, interprétations différentes selon les services (DGDDI et DGFIP).

Problème de RIB : Problème d'interprétation sur la recevabilité du RIB (sa forme, son contenu...). Les limites de l'acceptation réglementaire du RIB devraient être cadrées, et diffusées au préalable à l'opérateur par un publipostage. Ceci afin de réduire, d'une façon importante, le temps de traitement actuel des dossiers (évitements de retours de dossiers...) et blocages inter-services (SNDFR-DI).

Quelques chiffres : 12 866 dossiers mandatés en 2 mois 2018 pour 92,8 millions d'euros environ.
Une formation pour tous les agents sur les formes juridiques des sociétés serait souhaitable.

7/ TSVR/DRIVE

Aucune dématérialisation ni simplification de la TSVR n'a été réalisée depuis le transfert de la mission TSVR des bureaux OP/CO vers le SNDFR. Au contraire, le fait de la suppression du forfait journalier et l'introduction d'un forfait dérogatoire pour les forains, circassiens et véhicules de collection a complexifiée les tâches des agents du SNDFR, alors que le service a récupéré toute l'activité nationale avec des effectifs nettement inférieurs à ceux des agents des bureaux OP/CO qui effectuaient cette mission.

Quelques chiffres : 23 192 actions de créations et radiations de TVR1 sur 2 mois.

DRIVE apportera sans doute des solutions.

La mise en place de l'application DRIVE demande un investissement aussi bien personnel que professionnel très important de la part des agents qui font partie du groupe de travail de cette application.

Les agents sont très satisfaits de leur association à la mise en place de DRIVE. Ils s'en sentent d'autant plus impliqués que de la réussite dans l'élaboration de cet outil dépendra la qualité de leur travail, pour eux, pour le service, et en réponse aux besoins des opérateurs.

Il est à noter, une fois de plus sur ce sujet, que l'investissement supplémentaire de ces agents se rajoute à la charge de travail colossale qu'ils ont déjà à réaliser, toujours à sous-effectif constant !

Problème rencontré : À l'heure actuelle, TSVRWEB dysfonctionne régulièrement, empêchant les agents d'effectuer les tâches quotidiennes. Par exemple, en début janvier 2018, TSVRWEB est demeuré inaccessible pendant 3 jours, car en lien avec INTERCOM (lui-même défaillant). Cette interruption a entraîné un retard significatif, difficilement résorbable encore à ce jour.

Les réglementations et applications étant interconnectées, si l'une ne fonctionne pas, le service est impacté négativement et empêchent les agents de travailler correctement.

Apport intéressant : Le terme échu, très fortement demandé par le SNDFR, devrait apporter de nombreuses solutions et un indéniable gain de temps (moins d'admissions en décharge et de remboursements).

Un travail de réflexion porté en amont notamment dans le domaine de la recevabilité tant en TSVR qu'en TICPE où les documents demandés sont les mêmes, permettrait non seulement de restituer un travail de meilleure qualité mais également de gagner du temps dans le traitement des dossiers.

8/ ARCHIVAGES

Depuis la création du SNDFR, la dématérialisation des archives a été modifiée 4 fois en profondeur :

- passage du PF1 au PF3 sur un serveur local.
- échec de la GED utilisée durant un mois et demi et causant un retard d'environ 4 mois.
- enregistrements des documents dans GEFIR
- passage à FIDEL.

L'application FIDEL devait être opérationnelle en septembre 2017, or, elle n'a été disponible qu'en fin février 2018. Tous les transferts des autres lieux de stockage (PF1, PF3,

GEFIR) n'ont pas été effectués en totalité sur FIDEL (toujours pas de bascule de GEFIR dans FIDEL à ce jour); ce qui engendre de nombreuses recherches supplémentaires sur les autres lieux de stockage et une perte de temps pénalisant gravement le service.

Nous souhaiterions travailler uniquement sur l'application FIDEL (enregistrements et consultations des documents) et sous une ergonomie informatique simplifiée quant aux enregistrements de documents.

Pour compléter ce descriptif d'archivage, il est à noter un problème récurrent qui est la perte conséquente de documents et de dossiers à l'occasion de ces changements. Ceci nous discrédite aux yeux des opérateurs, opérateurs auprès desquels nous sommes obligés de redemander plusieurs fois les mêmes documents déjà transmis précédemment. (« dites-le nous une fois » n'est pas respecté)

Ce mécontentement des opérateurs se rajoute aux autres précédemment décrits.

9/ LES EFFECTIFS

Rappel : actuellement, le SNDFR compte 108 agents dont 5 agents paris spécial et 2 agents en détachement sur un effectif de référence de 122 agents pour 2018. Le manque de 21 agents calibrés à la base, soit 20 % de l'effectif réel, fait cruellement défaut. 9 agents de catégorie C recrutés sans concours rejoindront bientôt le service mais ne viendront malheureusement pas augmenter les effectifs actuels, compte tenu des départs liés aux divers mouvements de personnel. Ces agents non formés ne seront opérationnels qu'après une période transitoire de formation et de pratique.

Une pression très importante due au manque d'effectifs ainsi qu'une charge colossale de travail sans cesse en augmentation, pèsent sur les agents.

Des tâches supplémentaires se rajoutent au fil du temps (pour exemples):

- Scan de tous les documents et dossiers utiles au SNDFR.
- Transferts des tâches non réalisées du service des renseignements téléphoniques en saturation vers les sections (mails, appels téléphoniques, problèmes SIDECARWEB,...)
- Très forte augmentation des traitements de dossiers complexes et chronophages (fusion/absorption/acquisition de société, centralisation vers les sièges sociaux, erreurs SIREN...)
- Augmentation du nombre de dossiers de remboursement TSVR (750 RDT en 2017).
- Multiples applications informatiques déficientes et mal calibrées pour un traitement de masse.
- Chaque semestre, de nouvelles évolutions engendrent des anomalies dans les procédures et réalisations des tâches, créant des charges de travail supplémentaires (doubles taxations, la GED, le Bug Siren lié à l'adossement de ROSA, les conventions de télépaiement, la non bascule de GEFIR dans FIDEL,...).

Ne pensez-vous pas qu'une réflexion globale sur les décisions et évolutions du SNDFR devraient être réalisée en amont, en tenant compte aussi des cadences de travail à envergure humaine et respectueuses de la qualité du service public rendu ?

L'octroi d'un régime indemnitaire, que nous avons déjà demandé en 2017, permettrait de contribuer à la stabilisation des effectifs en place et rendre les mutations vers le SNDFR plus attractives.

La volonté tenace des agents, leur implication personnelle et professionnelle, leur immense et exemplaire cohésion au sein du service, soutenus et encadrés avec un très grand professionnalisme par des chefs de sections du pôle fiscalité, permettent, tout de même, de faire tourner le SNDFR, même en mode dégradé.

Ces 4 chefs de section, lien entre les agents et la hiérarchie, ont un rôle primordial. Ils organisent le travail dans un contexte professionnel difficile, ils apaisent les tensions entre les agents, ils jouent un rôle de soutien technique et de formateurs. Au vu du nombre d'agents par section ainsi que leur difficulté à accomplir seul toutes les tâches requises, un adjoint par section serait justifié. A ce titre, et compte tenu de toute leur implication, la reconnaissance par l'Administration de leur statut de chef de bureau serait un juste et équitable retour.

En conclusion :

Les agents du SNDFR ne souhaitent depuis des années qu'une seule et unique chose : pouvoir TRAVAILLER ; et surtout travailler efficacement dans des conditions adéquates, avec les moyens matériels et les outils nécessaires, dans un contexte serein et professionnel afin de rendre leur mission de service public productive et efficace et à la hauteur de ce qu'est notre Administration.

Pour l'USD-FO,

Les représentants syndicaux USD-FO et représentants du personnel pour la DI Grand Est,