



SECTION  
DE LA  
SARTHE

« L'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir, mais de le rendre possible »  
(Saint Exupéry)

## Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques

### Compte-rendu Comité Technique Local du 24 janvier 2017

#### Lecture de notre déclaration liminaire (ci-jointe)

Ce premier CTL de l'année comportait deux ordres du jour : « Déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous » et le « bilan de l'évaluation 2016 ».

#### 1) Déploiement de l'accueil sur rendez-vous :

Dans sa présentation, la direction semble avoir le souci de minimiser l'impact que cette nouvelle organisation pourrait avoir sur les différents services concernés : outre le service accueil du Mans, les SIP du site de Gaulle ainsi que le CDIF.

On entretient au fur et à mesure de la présentation le flou, on est très vague quant au calendrier pour généraliser cette organisation dans tous les services du département...

On est dans la « communication » mais certainement pas dans l'information.

On nous vend le projet comme formidable : jugé de façon très positive par les usagers : 82 % d'usagers satisfaits et à 76 % par les agents qui expérimentent aujourd'hui cette organisation.

Le constat est moins favorable pour l'application : l'outil dédié APRDV qui nécessiterait des adaptations. Mais rien ne change sous le soleil : obtenir des améliorations de l'outil semblent insurmontables, la direction nous a affirmé avoir fait remonter les critiques et observations légitimes des utilisateurs. Comme toujours, on marche sur la tête, ce sont les concepteurs qui devraient venir sur le terrain pour s'enquérir de la bonne architecture de l'application confrontée au réel ! Continuons à rêver...

Voici les grands principes de la nouvelle organisation de l'accueil selon notre direction :

L'accueil sur rendez-vous n'a pas pour objectif de supprimer l'accueil mais « de mieux le maîtriser ».

Cette modalité de réception des usagers ne se substitue pas aux autres modes de contact, mais s'y ajoute. Les usagers pourront toujours obtenir la réponse à leurs questions par internet (e-contact), par téléphone ou en se rendant spontanément aux guichets des CDFP, y compris dans les CDFP où l'accueil sur RDV sera mis en place.

La prise de rendez-vous sera multicanal pour l'utilisateur :

- Par téléphone :
- A l'accueil auprès d'un agent ;
- Sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) via la rubrique « contact ».

Cette demande de RDV sera inscrite sur l'outil dédié APRDV accessible dans Ulysse.

Il offre la possibilité de prise de rendez-vous par les agents extérieurs au service (centre de contact mais aussi trésoreries de proximité notamment).

Il permet aussi la gestion des contre-appels permettant de répondre à l'utilisateur en lui évitant de se déplacer ou de lui indiquer les pièces à fournir. Lors de l'expérimentation, la pratique du contre-appel a permis d'annuler 1/3 des rendez-vous sollicités, en fournissant la réponse à la question de l'utilisateur lors du contre-appel.

S'agissant des compétences de chacun, SIP, CDIF, service accueil, il nous a été répété que le protocole n'était pas modifié :

- Les demandes simples (copie d'avis, renseignements généraux, paiement, demande d'imprimés...) sont traitées directement à la banque d'accueil ou au téléphone voire par l'utilisateur sur un PC en libre-service avec ou sans l'aide d'un agent ;
- Les demandes complexes (cas nécessitant une préparation ou des justificatifs ou compte tenu de la situation de l'utilisateur) ont vocation à être traitées sur rendez-vous sauf si la réponse peut être apportée lors du contre-appel.

Il est souligné que les agents d'accueil ont un rôle pédagogique primordial dans le déploiement de cette nouvelle offre de service :

- Analyse de la demande et orientation de l'utilisateur vers un RDV en cas de demande « complexe » nécessitant une réception personnalisée
- Promotion et accompagnement des utilisateurs vers les démarches en ligne, par chaque agent de l'équipe d'accueil.

Le mot d'ordre de la direction est plus que jamais « désintoxiquer le contribuable de l'accueil physique » et stop « à l'assistanat », position que nous ne partagerons jamais : il n'y a pas de République sans service public et il n'y a pas de service public sans emploi public.

Comme nous l'avons écrit dans notre déclaration liminaire, cette énième restructuration nous fait imaginer le pire : de nouvelles suppressions d'emplois à venir et la nécessité de s'adapter en conséquence. Nous avons voté contre ce projet (notons au passage que seulement deux organisations syndicales ont voté contre le projet !) **en expliquant que les difficultés de la mission accueil dans son ensemble sont liées à la question essentielle des moyens humains disponibles.**

**Notons le grand intérêt porté au dialogue social par notre direction, un CHS-CT mené au pas de course et qui balaie la question de la santé au travail des agents qui seront maintenus dans des boxes « aveugles »**

(aucun accès à la lumière naturelle), ce qui est interdit par le code du travail ! C'était l'occasion de revoir cette organisation. On intègre les évolutions depuis des années sans réfléchir en profondeur, sans réflexion global. Le directeur a été catégorique : il ne s'attardera pas sur cette question.

Un CTL convoqué le 24 janvier pour une mise en place le 1<sup>er</sup> février !

Quid de l'avis des représentants des personnels ? On pense au titre d'un album célèbre des *Sex pistols*...

Dans les vœux présentés par le DG adjoint, il est question de « 155 services dans 51 départements [qui] sont déjà ouverts à la prise de rendez-vous et ce nombre augmente chaque jour. »

**Bon courage pour 2017 !**

## 2) Bilan de l'évaluation 2016 :

Vous avez tous reçu (par courriel) un résumé du nouveau dispositif relatif à l'évaluation des agents de la fonction publique, désormais l'article 57 de la loi 84-16 du 11 janvier 1984 modifié par l'article 148 de la loi de finances pour 2016 instaure un cadencement unique d'avancement d'échelon, entraînant de fait la suppression de l'attribution des réductions-majorations d'ancienneté à partir de l'évaluation 2017 pour la catégorie B et à partir de l'évaluation 2018 pour les catégories A et C.

**Inutile de vous préciser que cela ne va pas du tout dans le sens de nos revendications (cf notre déclaration liminaire).**

Pour mémoire, on peut noter que 24 agents ont refusé de participer à l'entretien d'évaluation (4,12 % des agents évalués), 5 agents ont présenté un recours hiérarchique (1 inspecteur, 2 contrôleurs et 2 agents).

Sur ces 5 recours, seulement 1 contrôleur a obtenu satisfaction partiellement.

1 contrôleur a présenté un recours de second niveau à la CAP nationale, la direction locale a été en partie désavouée, l'agent a obtenu grâce à cette instance, la modification de R 1 en R 2.

N'oubliez pas, seuls les dossiers défendus par une OS (et préparés avec vous) ont une chance d'aboutir, les autres dossiers ne sont que très rarement évoqués lors de la CAP.

## Questions diverses :

- Les fermetures et transferts de Trésoreries ne se passent pas aussi bien que la direction le prétend, exemple le transfert de Loué à la Suze : l'information aux usagers n'est pas satisfaisante puisque bon nombre d'entre eux se dirigent vers la trésorerie de La Suze au lieu de Conlie,
- Un coup de gueule de notre part : le contrôle fiscal dans le collimateur de nos gouvernants, en effet dans la dernière loi de finances, il est créé une nouvelle procédure de contrôle fiscal à distance pour les comptabilités informatisées à compter du 1<sup>er</sup> janvier... Et silence totale de notre administration ! **Y-a quelqu'un ?** Dans les services, mise en place de l'application RIALTO MEMO, dans le registre « on nous prend pour des imbéciles » aide et soutien pour le vérificateur ou flicage de son activité ? Le directeur nous « remet à notre place », le CF est la chasse gardée du CTR (comité technique de réseau). Circulez, y-a rien à voir...
- La dématérialisation du ticket restaurant : nous avons signalé au directeur que cette nouvelle modalité de fonctionnement n'est pas sans poser de difficultés : refus de certains commerçants, contrainte d'une dépense maximum par jour de 19 € et la fin de la liberté de dépenser l'enveloppe sur une base mensuelle. En réponse on botte en touche, cela relève de l'action sociale, voyez le secrétariat général de Bercy... A se demander si on fait tout pour détricoter les quelques avantages sociaux qui restent au ministère ?
- Un groupe de travail est envisagé pour savoir quoi faire du site de Saint-Calais, seule implantation dans la RAN du même nom. Le rattaché à la RAN de La Flèche ? Autre ? Le rayer de la carte ?
- Il est question de modifier le règlement intérieur des CT et CAP lors d'un prochain CT : supprimer le remboursement des frais des élus suppléants. Et on parle de dialogue social ?!

Malgré tout, nous vous souhaitons une bonne et heureuse année 2017 (et surtout bon courage !)

## Vos représentants F.O. - DGFIP :

- ✓ Anne Pujol, Paierie départementale, tél 02 43 77 18 71 ;
- ✓ Michel Dusong, PCE Mamers, tél 02 43 31 45 09 ;
- ✓ Xavier Tinthoin, SIP de Mamers, tél 02 43 31 45 02.

- **Balf syndicale** : [fo.ddfip72@dgifip.finances.gouv.fr](mailto:fo.ddfip72@dgifip.finances.gouv.fr)

- Site Web départemental FO-DGFIP : <http://www.fo-dgfip-sd.fr/072/>