

Compte rendu du C.T.L. du 23 septembre 2013.

En préambule du C.T.L., le Président, M.Le Clainche, nous informe que la Ministre de la Fonction Publique, Mme Lebranchu, recevrait les représentants de tous les C.T.L. des administrations d'état du département à la préfecture le vendredi 27 septembre en matinée .

Il nous annonce également la venue de M.Olivier Bourges, Directeur Général Adjoint de la DGFIP lors de la convention du 3 octobre prochain qui rencontrera, dans le courant de l'après midi, les Organisations Syndicales locales.

Ordre du jour :

Point soumis au vote :

- **Modifications des horaires d'ouverture** des Trésoreries de St Romain de Colbosc, Barentin et Cany Barville.

Les 3 demandes formulées ont reçu l'aval du C.T.L. (dès lors où le vote émis par les O.S n'est pas unanimement « Contre »)

Les élus **F.O.-DGFIP76** se sont abstenus - comme à chaque C.T.L. - en réitérant leur position, ils rappellent qu'il s'agit également d'une demande des personnels et ne souhaitent donc pas s'y opposer.

Points pour information :

- **Plan de contrôle des régies.**

Suite à des détournements effectués par des régisseurs dans plusieurs départements (dont le 76), le Directeur Général a décrété une opération de contrôle sur l'ensemble du territoire.

Rappel : il existe plus de 3000 régies en Seine Maritime réparties sur l'ensemble des postes comptables du département. Les régisseurs sont chargés pour le compte des comptables publics d'opérations d'encaissement ou de paiement (cantines scolaires, camping, parcmètres, piscines, crèches, garderies,....)

La responsabilité personnelle et pécuniaire du comptable s'étend à ces opérations, aussi le comptable dispose d'un pouvoir de contrôle sur le régisseur.

Intervention F.O. : si notre organisation ne remet pas en cause cette mission, bien au contraire, elle relaie les réactions des comptables. Ainsi **F.O.-DGFIP** regrette la méthode utilisée par la Direction : elle a imposé aux comptables de procéder à des contrôles, notamment sur les régies présentant les plus forts enjeux et risques, toutes affaires cessantes au risque de désorganiser un peu plus le réseau, faute d'effectifs suffisants.

Notre interrogation : dès lors où, faute de temps et de moyens, arrivera un nouveau problème, on lâche tout le reste et on s'attelle au problème ? Quelle surprenante conception du service public qui est normalement le nôtre ! !

C'est le signe évident d'un abandon progressif de tout ce qui faisait la force et la cohérence de notre administration. Elle est au coeur de la République mais non prioritaire et démunie de moyens ! !

F.O. a demandé si les postes concernés avaient été soutenus et accompagnés et quel bilan avait été tiré de ces contrôles tous azimuts ?

Réponse du Président : les comptables ont du mal à mettre en place un contrôle régulier. (NDLR : la faute à qui ?)

Un bilan sera fait lors d'une réunion organisée le 10 octobre prochain.

Mais d'ores et déjà, il nous informe qu'il n'y a pas eu de détournements détectés, point positif. Cependant, les contrôles opérés ont démontré que bon nombre de régies présentaient des risques et « des mémoires de petits détournements » impossible à remonter.. Il faut donc « resserrer les boulons » et trouver les bonnes méthodes, ce sera donc un des points de cette réunion. Des formations seront mises en place pour les comptables et pour les régisseurs.

Les auditeurs ont également contrôlé des régies de juin à mi-juillet (cette mission de contrôle rentre dans leurs attributions) afin d'aider les comptables. 28 contrôles à forts enjeux et forts risques ont ainsi été effectués sur cette période par la mission d'audit !

Le Président reconnaît qu'il a voulu aller vite et fort suite aux détournements mais maintenant, il faut passer au régime de croisière selon un plan quadriennal, obéissant à une logique de cotation des risques.

- Bilan de l'activité de l'audit : après un rapide rappel de la mission des auditeurs, le débat porte essentiellement sur le calibrage des emplois : 10 auditeurs recensés au 1^{er} septembre 2013 (3 départs , 4 arrivées)

Pour le Président, il n'y a pas assez d'auditeurs mais la philosophie de la D.G. est de conserver un niveau homogénéisé afin que les collègues I.P. puissent ensuite accéder aux meilleures promotions.

F.O. rappelle alors la situation antérieure locale où quatre inspecteurs étaient également dans ce service et effectuaient aussi des audits. Pourquoi en avoir diminué le nombre puisqu'il n'en reste qu'un aujourd'hui ?

Réponse : il y a d'autres priorités. (ndlr : ? ? ?)

Une O.S. souhaite être destinataire du rapport d'audit sur l'affranchissement. **F.O.** demande que ce point soit évoqué lors du C.T.L. sur le budget car le rapport a sans nul doute été pris en compte au niveau de la division B.I.L.I.

- Organisation de la cellule téléphonique de Rouen :

La direction rappelle le contexte qui a conduit à mettre en place cette cellule et les bénéfices attendus, entre autre :

« Face à la progression régulière du nombre d'appels téléphoniques à traiter (campagne IR 2013 : plus de 50 000 appels reçus par la cellule de Rouen) une telle organisation permettrait :

- de permettre aux secteurs, pendant cette période, de se consacrer pleinement à leurs travaux sans être gênés par le téléphone ;
- d'optimiser le traitement des demandes des usagers tout en limitant le nombre d'agents dédiés à cette fonction ;
- de traiter de façon homogène au niveau des 3 SIP les questions posées (réclamation, changement d'adresse...);
- de contenir, voire de réduire le volume de l'accueil physique (l'accueil physique de Rouen, pendant la campagne déclarative 2013, n'a pas augmenté par rapport à 2012) ;

Par ailleurs dans un contexte de mise en place d'une cellule plus pérenne dans le temps (campagne d'IR et campagne d'avis) des aménagements significatifs (locaux, mobilier.....), permettant d'améliorer très sensiblement les conditions de vie au travail des agents, sont envisagés . »

La direction a « découvert » que, sur une période de 9 jours, 18 000 appels ont été recensés et précise qu'elle n'avait pas de repères avant cette échéance. Elle reconnaît que les collègues ne peuvent faire autre chose que du téléphone...

Un cahier de « doléances » a été mis en place auprès des collègues afin de répondre aux mieux aux problèmes rencontrés.

Les élus F.O. s'étonnent des propos tenus sur l'absence de repères car le bilan est déjà connu au niveau de la cellule téléphonique de Rouen Ville, depuis plusieurs années !

Le planning d'organisation (téléphone, accueil, courrier) ne peut absolument pas être tenu vu le nombre d'agents... Les contribuables appellent souvent pour plusieurs raisons, nécessitant deux à trois interlocuteurs différents. En fait, cette cellule est redondante, elle génère une augmentation de l'activité alors que les effectifs diminuent, tout en ne rendant pas le service attendu aux contribuables ! De plus, la cellule met à contribution les collègues des secteurs d'assiette, aussi les problèmes du recouvrement ne sont pas traités.

Pour **F.O.**, lors de sondages précédents, effectués par divers instituts, sur l'accueil réservé aux contribuables (téléphone, physique) le pourcentage était très positif.

La Direction semble confondre le taux d'appels aboutis et le taux de réponses solutionnées obtenues par les contribuables, ce qui est l'objectif des collègues qui répondent à la cellule.

La vraie question que doit se poser la direction est : comment concilier le taux de satisfaction des contribuables et celui des agents ? Or aujourd'hui nous sommes très loin du compte..

Les contribuables réagissent assez brutalement et tiennent des propos peu agréables à l'encontre des collègues.

Quant aux agents des 3 sites (Rouen Ville, Est et Ouest) ils ne peuvent absolument plus assurer leur activité...les courriels et courriers s'entassent, ils ne peuvent être partout à la fois.

La situation va encore s'aggraver avec la taxe foncière et surtout la taxe d'habitation.

Les collègues qui se retrouvent à gérer cette cellule ont ils été suffisamment formés à l'utilisation du téléphone ?

Réponse : La direction pense que ce système a quand même permis d'harmoniser les pratiques entre agents. Une formation sera mise en place dans les prochains jours afin d'aider les collègues aux bonnes pratiques de l'accueil téléphonique. Le Président ne comprend d'ailleurs pas pourquoi les agents de la cellule bloquent. Pour lui, même si ce n'est pas l'idéal, l'organisation mise en place permet de mieux répondre aux contribuables.

Après les interventions de toutes les O.S. allant dans le même sens, le Directeur Régional va refaire le bilan. Il s'engage à passer le sujet, tant en CHS qu'en CTL, et va engager une réflexion avec ses collaborateurs directs sur le maintien de cette cellule unique ou revenir à la demande des OS et des agents : 3 sites, 3 cellules distinctes (celle de Rouen Ville étant déjà opérationnelle) pour les années à venir. **Affaire à suivre.**

- Bilan de la campagne de déclarations 2013 (revenus 2012) : un point, comme chaque année, est effectué sur la campagne de déclarations de revenus.

La Direction évoque l'organisation de l'accueil, la couverture médiatique, l'assistance aux contribuables..

Une progression de l'accueil physique est constatée sur l'ensemble des sites (SIP et CFP) : + 9 % par rapport à 2012. On note une forte concentration de l'accueil sur la campagne « papier » (84% des personnes reçues)

La Direction se félicite de l'accueil téléphonique sur 9 sites en 2013 (contre 7 sites en 2012) : environ 70 000 appels ont pu être traités dont 79% durant la campagne « papier ».

Les débats ont tourné entre autre :

- autour de la réunion d'information du 9 avril où les conditions d'accueil des agents n'ont pas été optimales et la date jugée trop tardive pour certains.

- la création de fiches techniques à disposition rapide des personnels a également été demandée.

- problème sur la saisie où tous les personnels ont participé, y compris les comptables et les auxiliaires(ce qui est anormal)

Le débat porte enfin sur la légalité et la portée juridique des mails.

Questions diverses :

3 questions **F.O.** :

- Ascenseurs Pasteur en panne.

Réponse : l'an dernier les loyers ont été consignés, le propriétaire a réagi.. cela a procuré quelques mois de répit ! Depuis quelques jours, nouveaux dysfonctionnements, un courrier a été adressé au propriétaire avec menace de ne plus payer si les « incidents » perdurent !

- Courrier adressé aux seuls Cadres A en cas de disparition d'un Cadre A :

pour **FO**, cette information aux seuls Cadres A est inadmissible. (ndlr : les Cadres B et C apprécieront !)

A quoi servent donc les cours mis en place sur la lutte contre les discriminations ?

Réponse : cette décision émane de la DG.

En cas de décès d'un agent, une notification nationale spécifique précise que seuls les A et A+ doivent être informés (charge à eux ...)

- Pourquoi le **délai de traitement des états de poursuites** par voie de saisie confiée aux huissiers des Finances Publiques est aussi long ?

Réponse : aucune, la Direction va se renseigner...

La direction informe :

- du prochain relogement de la trésorerie de Eu dans les locaux du SIP. Le Directeur a rencontré le Maire, (sujet abordé lors du C.T.L. du 27 juin).

Des groupes de travail avec les agents seront mis en place avant la fin d'année.

Plusieurs pistes de réflexion sont en cours pour l'utilisation des locaux : 160m2 disponibles contre 100m2 actuellement dans la Trésorerie).

Dès finalisation, ils seront transmis au C.H.S. et le C.T.L. sera saisi. L'opération permettra de réaliser une économie de 30 000€ .

- du déménagement prochain des **services des Domaines et de la RPIE :**

D'ici fin octobre, ces deux services devront libérer leurs locaux actuels (Cité, au 2^{ème} étage près de la sortie St Sever) Une solution provisoire leur est proposée :

Le service Domaines / Gestion ainsi que le chef de service et son adjoint seront relogés sur le plateau libéré par le SIP Rouen Est.

Le service Domaines / Evaluateurs sera relogé au 6^{ème} étage (actuelle salle de réunion) avec des aménagements opérés. (quelques travaux à prévoir : changement de moquette, bureau provisoire pour le chef de service etc...)

Le service du Responsable de la Politique Immobilière de l'Etat (RPIE) sera relogé au 2^{ème} étage de la D.R., 2 bureaux (entre le service CSP et le bureau du Contrôleur en Région.)

Lorsque le projet Concorde sera réalisé (fin des travaux début 2014) des plateaux de la Cité se libéreront et ces services seront installés définitivement au 1^{er} étage dans le prolongement du plateau Ressources Humaines (accès 1^{ème} étage, porte D de la Cité)

- Le **prochain CTL** est déplacé du 17 au 18 octobre et portera sur les conditions de vie au travail. C.V.T.)

Les élus **F.O.-DGFIP 76:**

Titulaires :Dominique SALINE, Hervé PINEL, Eric PEYREFICHE.

Suppléants : Claude ANCELOT, Olivier FOURNIER, Patrick D'ANGELO.