

Fusion...S I P =>Le Ministre décide, LEYRIS écrit , PARINI applique...

4 décembre 2009 : première réunion du comité de suivi pour la mise en place du SIP de

La Roche sur Yon. Etaient présents à cette réunion :

Le D S F , le Directeur Départemental, L'Inspecteur Principal TG, Les Responsables des Centres des Impôts Roche Nord et Sud, le Trésorier de Roche Cardjin, l'ergonome du Ministère, Les ergonomes de la société OMNIA, un architecte à la demande d'OMNIA, le Médecin de Prévention, 1 agent du trésor , 3 agents des impôts , les représentants organisations syndicales.

Les Ergonomes d'OMNIA ont présenté leur diagnostic de la situation de l'immeuble bâtiment B de la cité administrative, sur « les contraintes spatiales et matérielles qui conditionnent l'activité d'accueil », et sur « les activités d'accueil physiques et téléphoniques des CDI et de la trésorerie Cardjin »

L'intervention des ergonomes est axée à la demande de la Direction sur la mise en place d'un accueil professionnalisé dans le futur SIP unique dont l'installation est prévue au 01 12 2010.

Les collègues présents et les représentants des OS ont relevés différents points et posés différents questions :

- Protection des agents à la caisse
- L'absence de confidentialité à l'accueil primaire fait que les contribuables refusent de formuler leur demande et glisse vers l'accueil secondaire
- La présence du nombre des contribuables en période de pic d'affluence durant la campagne IR ou de la sorti des rôles va être cumulé du fait de la fusion des services d'assiette et de recouvrement. La remarque a été faite du fait de l'apparente exigüité de l'espace d'accueil du public. Le DSF et les ergonomes ont été embarrassés par cette question.
- La mise en place du SIP génère la mise en place d'un responsable du SIP et de 3 adjoints soit l'implantation de 4 bureaux pour ces chefs de service. L'étude étant axée sur l'accueil, l'installation de ces bureaux n'a pas été abordée pas les ergonomes. Quelles vont être les conséquences sur l'espace occupé par les services y compris SIE par l'installation de ces bureaux ?
- Même question pour l'installation de la FI Roche Nord (2 agents) qui doit quitter le RDC.

Front office, Back office

Comme à Challans et à Fontenay, est abordé uniquement la l'organisation de l'accueil et dont la DG veut qu'il soit professionnalisé .

Il s'agit de mettre en œuvre les théories anglo-saxonnes de « **Front office** » et de « **back office** ».

• L'énergie des Directeurs est mise sur l'organisation du « Front office ». Comment évoluera l'accueil ?

A La Roche sur Yon, lors de la rénovation du bâtiment B en 2003, la décision a été prise d'organiser l'ensemble de l'accueil du public (CDI , Recette , Enregistrement) au RDC pour des raisons d'organisation, de sécurité des agents, des contribuables et des services.

En 2007 une nouvelle décision a été d'organiser l'accueil enregistrement au 3ème étage de l'immeuble en contradiction avec toutes les prescriptions et commentaires antérieurs !

La demande a été faite au DSF ce 4 décembre, et du fait de la présence des ergonomes de repenser à

l'organisation de l'accueil dans sa globalité au niveau de l'immeuble.

La réponse de Directeur a été d'expliquer que l'« administration est un corps vivant que bouge ».

Le DSF n'hésite pas devant l'utilisation des métaphores. Mais les agents constatent qu'au fil des années qui passent, le corps de l'administration s'anémie gravement du fait des suppressions d'emplois et des déstructurations des services.

Dans tous les services la dégradation des conditions de travail rend la situation des services insupportable

A ce titre il faut se reporter au rapport LEYRIS concernant la réforme des CDI :

«La nouvelle organisation est moins sensible aux réductions d'effectif et celles-ci peuvent être adaptées avec plus de précision à la recherche d'une

meilleure efficacité ou à la disparition de tâches. La nouvelle structure sera moins perturbée dans son organisation. »

- **Quel est l'avenir du « Back office », quel est l'avenir des secteurs d'assiette, et du recouvrement de l'impôt qui seront regroupés.**

Le rapport LEYRIS (voir ci-dessous) est explicite : Le découpage des services ne sera plus géographique , il se fera par missions **« dans la recherche de l'adéquation des effectifs aux charges, donc un meilleur accomplissement des missions et permettrait de mettre l'encadrement en valeur »**. Le DSF ne veut pas aborder cette discussion ni dans ces comités de suivi, ni dans les CTPD. Le but de la réforme emblématique pour la DG qu'est le S I P est

donc avoué. Il s'agit d'une restructuration dont la seule finalité est de permettre la suppression en masse des emplois.

C'est l'une des principales raisons qui fait que FORCE OUVRIERE s'est opposé à la fusion des services et prend position pour l'arrêt de la mise en place des SIP.

Extraits du rapport LEYRIS (2006).

Proposition pour l'IAD de demain (le SIP) :

« Il est proposé une organisation nouvelle reposant sur le principe de découpage du service par grandes missions avec pour contrepartie l'abandon du concept systématique de territorialité infra CDI

Elle introduirait une plus grande souplesse dans la recherche de l'adéquation des effectifs aux charges, donc un meilleur accomplissement des missions et permettrait de mettre l'encadrement en valeur.

La répartition géographique des travaux par SAID, voire souvent dans les faits par agent, est source d'affaiblissement de la productivité car il est impossible d'équilibrer parfaitement toutes les charges que doit assurer le CDI, comme il est également impossible d'équilibrer les moyens réels de personnels (variation de temps partiel, maladie, etc...).

Elle est souvent présentée comme un gage de qualité favorisant l'implication des agents grâce à une meilleure connaissance du tissu. Cependant, cette connaissance ne repose plus exclusivement sur la présence effective sur le terrain (les opérations de recensement sur place ont disparu, remplacées par des procédures papier, fichier de locataires fournis par les propriétaires importants, lettre 1235...).

Il n'est plus indispensable de disposer d'une répartition géographique pour être assuré d'une bonne connaissance des contribuables relevant d'un centre et de leurs comportements.

Les agents, de par leur parcours professionnel notamment, ne présentent pas tous les mêmes caractéristiques.

L'organisation du travail en équipe unique permet d'attribuer à certains des travaux plus simples où leur

productivité trouvera à s'exprimer, à d'autres des travaux plus complexes que leur formation et leurs compétences techniques permettront de mener à bien par exemple les déménagements dans le cadre de l'émission IR.

Le management doit être plus présent

La spécialisation au moins temporaire au cours de l'année oblige à un pilotage de la part du chef de service et du contrôleur chargé de l'équipe accueil-gestion beaucoup plus fin qu'actuellement.

Il est en effet nécessaire d'adapter à des moments rapprochés les effectifs aux tâches données. Un outil de gestion prévisionnel des effectifs disponibles et des travaux à accomplir sera inévitablement nécessaire.

Le danger induit par la spécialisation des agents par type de travaux est d'introduire un élément de rigidité aussi redoutable que la territorialisation en réduisant la polyvalence des agents et donc l'intérêt de leur travail.

Cependant, la diversité des tâches à accomplir en cours d'année et la nécessité de répondre en permanence aux besoins des missions devrait empêcher un tel processus.

Par ailleurs, l'entretien d'évaluation annuel permet de définir les besoins réciproques (agents – chefs de service) et ainsi de prévenir cette dérive si elle est détectée.

Enfin, aucun agent B ou C n'étant titulaire infra IAD, le chef de service pourra, avec plus de facilité qu'actuellement, proposer des tâches aux agents en fonction des missions qu'ils sont le mieux capables d'assumer ou de celles sur lesquelles ils veulent développer leurs compétences. »