

## POUR LES COMPTABLES, UNE DÉFINITION PARTICULIÈRE DU CHANGEMENT

Lors de l'audience de la délégation F.O. par Pierre Moscovici et Jérôme Cahuzac, le 26 juin dernier, nous avons souligné le caractère démobilisant de la classification des ministères entre prioritaires et non prioritaires pour les personnels de la DGFIP, et plus particulièrement pour les comptables de la DGFIP.

Peut-être s'agissait-il d'une campagne psychologique visant à préparer ces fonctionnaires à des coupes drastiques dans leurs effectifs et à une remise à plat de leurs missions ?

Qui pourrait concevoir l'idée que l'éducation des nouvelles générations n'est pas une priorité vitale pour la collectivité ?

Encore faut-il que ce qui se conçoit bien s'énonce clairement et ne soit pas prétexte à dresser les fonctionnaires de l'État les uns contre les autres.

Pour les comptables de la DGFIP, annoncer que les missions qu'ils assurent avec de plus en plus de difficultés, et avec leurs collaborateurs, ne sont pas prioritaires peut être ressenti différemment selon que l'on analyse l'argument comme une définition particulière du changement ou comme un désaveu de toute ce qui fonde la vie professionnelle des comptables publics.

Ainsi donc seraient non prioritaires :

► le recouvrement de l'impôt et de l'ensemble des ressources des collectivités publiques quand on sait l'importance d'assurer des flux de trésorerie réguliers ;

► le paiement des dépenses publiques de toutes natures de ces mêmes collectivités publiques dont les engagements irriguent le tissu économique et assurent aujourd'hui

la survie de nombreuses entreprises ;

► l'accueil des quelques 17 millions de concitoyens qui se sont présentés en 2011 au guichet d'un Centre des Finances Publiques soit pour encaisser leur créances, soit pour effectuer un règlement, mais aussi pour trouver une réponse adaptée à leur situation sociale et économique puisque trop souvent les guichets des postes de la DGFIP sont les derniers à représenter l'État tant dans les zones sensibles que dans le milieu rural.

Toutes ces missions, et bien d'autres, ont été assurées avec succès malgré un manque criant de moyens humains dû aux suppressions d'emplois et à la réduction des crédits de fonctionnement.

Nos critiques sur les propos ministériels ont-elles été entendues ?

Nous constatons simplement que dans un discours récent devant les agents du Centre des Finances Publiques de Montbéliard, le ministre de l'Économie évoque maintenant les missions essentielles de la DGFIP et ses métiers au cœur de la République.

Si les ministres considèrent que le réseau des comptables est le socle de la DGFIP, il convient donc que le nouveau Directeur Général traduise ce constat par des actes enfin favorables pour l'exercice de leurs missions.

**Jy Brun**

Secrétaire Général

# Une Journée ordinaire avec un comptable de trésorerie mixte

## PRIORITÉS : LA QUADRATURE DU CERCLE

*Après le témoignage d'un comptable de SIP dans le précédent numéro sur le sujet de l'accueil, voici celui d'un comptable d'un gros poste mixte (Impôts et Secteur Public local). Si l'illustration est évidemment personnelle, elle décrit bien la situation de tous les postes comptables qui tentent de faire face aux multiples contraintes quotidiennes avec des moyens toujours réduits. Récit d'une journée ordinaire...*

Gérer un poste mixte et ses priorités est une gageure quotidienne, surtout dans un poste implanté en ZUS (zone urbaine sensible) avec un effectif théorique de 18, mais réel de 15 ou 16, soit 15% de vacances d'emploi en moyenne, et 20% des agents avec une ancienneté de moins d'un an à la DGFIP. La notion de priorité est très différente entre la DGFIP, la DDFIP et le comptable, chef de poste d'une trésorerie mixte.

Pour la DGFIP, l'important est souvent urgent, voire très urgent si ce n'est très très urgent (le fameux TTU voire TTTU). Quelles sont ces urgences ? Les statistiques, certes utiles pour le pilotage, mais sont-elles toutes urgentes pour donner des délais très courts pour les produire, obligeant à cesser toute autre activité ? statistiques qui sont rendues présentables pour prouver que la fusion est terminée et réussie (cf. la fréquentation des guichets qui a explosé, notamment dans les trésoreries de proximité, chiffre guère commenté).

La DDFIP, quant à elle, est souvent plus pragmatique, car confrontée à la réalité du département, même si les priorités ne sont pas vues avec le même œil que le comptable.

Sur le terrain, le chef de poste multi casquettes doit gérer au quotidien, .... enfin essayer de gérer au mieux, et je cite sans ordre de priorité :

- ▶ sa messagerie inondée de courriels, ayant pour certains une importance très relative, mais par peur de rater un message vital, il faut tous les traiter,
- ▶ l'accueil du public,
- ▶ la sécurité des personnels et des usagers,
- ▶ les plannings de caisse, de guichet, de téléphone, ...

- ▶ les relations avec les élus, les services administratifs des collectivités locales
- ▶ son rôle de « commercial » pour faire adhérer les collectivités à la dématérialisation
- ▶ les comptes de gestion à rendre au 15 mars (pression maximum) et , comme il est également gestionnaire de site :
- ▶ les demandes de travaux à la DDFIP,
- ▶ la surveillance des entreprises qui interviennent (sécurité du site),
- ▶ les commandes de fournitures de bureau (avec les maigres crédits à sa disposition) et , surtout ne pas oublier la gestion de son personnel :
- ▶ notation, plan de formation, rapport de stages, ...

### EXPLOSION DE LA FRÉQUENTATION DANS LES TRÉSORERIES DE PROXIMITÉ

J'arrêterai ici cet inventaire à la Prévert, liste loin d'être exhaustive, montrant juste une partie des multiples tâches que doit gérer un chef de poste d'une trésorerie mixte assistée d'un ou deux adjoints.

### COMMENT DÉFINIR DES PRIORITÉS ?

Pour le secteur local, une des priorités essentielles est d'assurer la dépense, et notamment les payes des agents des collectivités locales qui ne peuvent pas supporter de retard par rapport au calendrier défini avec l'ordonnateur. Comment assurer sans risque cette priorité en période congés ?

Au quotidien, l'accueil du public est une des priorités les plus difficiles : ai-je assez d'agents présents (et suffisamment formés) pour assurer le guichet, le recouvrement et la caisse ? Comment accueillir au mieux les 100 usagers par jour en période basse et les 300 en période de forte affluence ? Si je mets un débutant, la file d'attente va s'allonger..., donc

énervement du côté des usagers, stress de l'agent au guichet, ...

Le planning prévisionnel, refait au moins 3 fois avant le jour J, semble bien équilibré, mais ...

### EXEMPLE D'UNE JOURNÉE FIN JUIN :



**8h30** : de mon bureau j'entends les discussions des usagers qui attendent l'ouverture, des secours d'urgence à payer, des réclamations suite à ATD, .... Mais on n'ouvre qu'à 9h00.



**8h45** : absence de dernière minute de la caissière, vite je confie la caisse à celui qui devait me produire des ATD, les poursuites attendront, le taux de recouvrement ne sera pas atteint, ....



**8h55** : l'agent qui est prévu au guichet arrive, son train avait du retard (ouf !)



**9h00** : Encore un miracle, on va pouvoir ouvrir au public qui va envahir le hall d'accueil, mal aéré (la VMC est en panne, mais pas de crédits pour la remplacer), il va falloir se débrouiller (portes extérieures ouvertes) pour éviter que la chaleur augmente l'agressivité des usagers.



**9h01** : je n'ai personne pour répondre au téléphone, tant pis, les usagers rappelleront, priorité à ceux qui se sont déplacés



**9h30** : je prends un peu de temps avec mes adjoints pour faire le point sur les effectifs : 2 arrivées annoncées, lauréats du concours, un peu d'oxygène, mais 3 départs d'agents confirmés prévus dans les 3 mois.

Il va falloir de nouveau former des nouveaux agents pour la caisse, le guichet, la comptabilité, ....

La gestion quotidienne des missions de base va encore être un jeu d'équilibriste.



**12h30** : fermeture méridienne sans trop de difficultés, les usagers aussi ont faim, le dernier usager ne partira qu'à 12h40.



**13h30** : réouverture, le flot attend et ne va guère diminuer jusqu'à la fermeture



**16h00** : fermeture théorique au public, il reste encore 10 usagers, et à cette heure, c'est souvent les dossiers les plus complexes... On pourra réellement fermer à 16h30.

Au fait, pourquoi le public est-il venu si nombreux ? 25% pour acheter des timbres fiscaux, amendes ou pour payer des amendes automatisées, 5% pour des dettes communales (les régies nous évitent d'avoir trop d'usagers), le reste, soit environ 70%, concerne le recouvrement (délais, bordereaux de situation pour la préfecture, renseignements, population perdue dans notre dédale administratif...).



**16h30** : Il me reste 2h00 de calme pour traiter des dossiers, avant de répondre à l'invitation du maire pour une commission d'appel d'offre à 18h30.

En fin de journée on se demande ce que l'on a fait, quelles ont été les priorités ?

### EN FIN DE JOURNÉE ON SE DEMANDE CE QUE L'ON A FAIT, QUELLES ONT ÉTÉ LES PRIORITÉS ?

La première priorité, c'est la sécurité des agents et des usagers, cela passe évidemment par la sécurité des locaux mais également par le soutien des agents qui accueillent le public. C'est très important qu'ils se sentent soutenus par leur hiérarchie et que celle-ci puisse intervenir si le

ton monte au guichet, d'où une indispensable présence proche des guichets pour intervenir rapidement si nécessaire.

Autre priorité, les relations avec les collectivités locales, répondre rapidement, ou dans un délai raisonnable si la question est complexe, aux interrogations des services administratifs et des élus.

Ces priorités quotidiennes font de « l'ombre » aux priorités définies par la DGFIP, mais un retard dans les statistiques est-ce si vital si ce retard est dû au temps que l'on a passé pour rassurer le nouvel agent qui vient d'être affecté dans un poste implanté en ZUS et plongé sans préparation dans la région parisienne ? En ce qui me concerne la priorité, c'est l'humain, le reste peut prendre un peu de retard.

## En bref ...

### INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

#### Nos partenaires ne nous veulent pas tous du bien

: des propos tenus en mars 2012 lors d'une réunion de l'association des DG et DGA de régions et départements mettent sur le dos d'un « cadre comptable indigent » le constat d'une moindre prise en compte de la gestion des risques dans le secteur public local que dans le secteur privé.

### TOXIQUE

#### Le comptable face aux contestations d'annuité d'emprunt dit structurés

: si le mandatement est inférieur au débit d'office quand bien même la collectivité souhaite consigner le différentiel, le comptable doit rejeter le mandat, informer la banque et la DDFiP du rejet du prélèvement. Seule la réquisition du comptable par l'ordonnateur peut permettre la mise en paiement.

### DÉLAI GLOBAL

#### Délai global de paiement des collectivités locales en hausse

: si la partie de ce délai imputables aux comptables s'améliore, par contre ce délai pour les collectivités locales passe de 25,2 jours à 26,1 jours de décembre 2010 à octobre 2011.

Cette hausse provient des grosses collectivités comme les régions, les grands EPS et les communes de plus de 10 000 habitants.

### DÉCRET STORY 3

#### Indemnité de conseil pour les comptables hospitaliers

: le décret d'application attendu depuis le dernier trimestre 2011, n'est toujours pas publié ! Aux dernières nouvelles il doit aussi être soumis au Conseil d'État.

### ANONYMAT

**Charte Marianne** : F.O.-DGFIP ne tient pas à une levée systématique de l'anonymat par exemple dans les postes amendes ou HLM. Nous négocierons des exceptions justifiant l'usage de pseudonyme.

### CLASSEMENT

#### Fin du Pastillage des postes comptables

: 2014 sera la dernière année avec le bénéfice du pastillage, les comptables devront particulièrement y penser en rédigeant leur demande de mutation pour 2014. La concurrence pourrait être rude à compter de 2015, y compris avec les IP.

### OPALE

#### Évolutions souhaitées d'OPALE

: nous relayons

la demande des comptables d'améliorer la gestion des emprunts structurés en permettant d'exporter le dernier taux de change et le dernier CRD. Actuellement seules les données initiales du contrat de prêt sont exploitables.

### URGENCES POUR LES HÔPITAUX

**Financement des hôpitaux** : quelques 10 des 35 milliards d'euros du grand emprunt, levé pour financer des "investissements d'avenir innovants", n'ont pas encore été attribués. Cette enveloppe pourrait être en partie utilisée pour construire "des plates-formes modernes, des plates-formes de recherche, d'innovation", notamment dans les grands centres hospitaliers, a précisé sur RMC/BFM TV Marisol Touraine cet été.

### EXTERNALITÉS EXTERNALISÉES

#### Une nouvelle forme de partenariat Public Privé (PPP)

: la région Alsace expérimente le CPPE, contrat de partenariat de performance énergétique pour certains lycées. Le partenaire privé conçoit, finance et exploite les nouveaux équipement de production d'énergie durant 20

ans moyennant un loyer versé par la région. Ce loyer est d'un montant variable en fonction de l'atteinte ou non de l'objectif contractuel de performance. Les engagements portent sur la réduction de la consommation, de l'émission des gaz à effet de serre et sur l'utilisation d'un pourcentage d'énergies renouvelables.

### PRÉVOYANCE

#### Protection sociale complémentaire des agents territoriaux

: une circulaire doit prochainement paraître pour détailler dans quelles conditions les employeurs publics pourront, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2012, aider financièrement leurs agents qui adhèrent à une mutuelle ou à un contrat de prévoyance, en application d'un décret du 8 novembre 2011.

N'hésitez pas à nous adresser vos témoignages, vos réactions, vos anecdotes ou vos coups de gueule sur [contact@fo-dgfip.fr](mailto:contact@fo-dgfip.fr)

## Bulletin de Contact

Cliquez ICI → ● Je souhaite adhérer à **F.O.-DGFIP**

Cliquez ICI → ● Je souhaite seulement être inscrit sur la liste de diffusion de **F.O.-DGFIP**

Cliquez ICI → ● Non adhérent, je ne souhaite plus recevoir la newsletter de **F.O.-DGFIP**