

19 novembre 2013



# OUVREZ VOS YEUX

(ouvrez les yeux)



## COMPTE-RENDU DU CTL DU 18/11/13

Un Comité Technique Local s'est le 18 novembre 2013. Le DRFiP, M. ROTHÉ, en a assuré la présidence.

*L'ordre du jour était le suivant :*

- L'approbation du PV du 17 octobre 2012
- Le bilan des recours de notation 2013
- L'accueil du public dans le département
- Le bilan de l'expérimentation de la fermeture au public des services de la DRFiP le lundi après-midi
- Le programme annuel de prévention
- Le transfert de la trésorerie Abymes-Gosier vers le CDFP de Pointe-à-Pitre
- Les questions diverses

*Pas de déclaration liminaire.*

### Point 1 / Approbation du PV du 17 octobre 2012.

Après quelques rectifications, le PV est approuvé à l'unanimité.

### Point 2 / Bilan des recours de notation 2013.

CATÉGORIE	Nombre d'agents notés	ENTRETIEN ÉVALUATION			
		Nombre d'agents ayant obtenu une réduction d'ancienneté / Valorisation	Pourcentage d'agents	1 mois	2 mois
INSPECTEURS	108	67	62,04 %	48	19
CONTRÔLEURS	257	166	64,59 %	119	47
AGENTS	223	124	55,61 %	84	40
<b>TOTAL</b>	<b>588</b>	<b>357</b>	<b>60,71 %</b>	<b>251</b>	<b>106</b>

CATEGORIE	Nombre d'agents notés	Nombre de recours 2013		Pour information: recours 2012	
		Nombre de recours	Pourcentage d'agents	Nombre de recours	Pourcentage d'agents
<b>Inspecteurs</b>	108	5	4,6 %	7	6,8 %
<b>B administratifs</b>	246	19	7,7 %	16	6,2 %
<b>B cadastre</b>	11	0	0 %	0	0 %
<b>C administratifs</b>	214	10	4,7 %	14	6 %
<b>C techniques</b>	9	0	0 %	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>588</b>	<b>34</b>	<b>5,8 %</b>	<b>37</b>	<b>6 %</b>

1 cadre B et 1 C sur une structure de SIE ont eu une mention d'alerte sur la campagne d'entretien évaluation de cette année.

Il convient de rappeler que l'entretien évaluation était un exercice totalement nouveau pour les agents (tableau synoptique pour la filière fiscale, plus de réduction d'ancienneté de 3 mois et échelon de recours supplémentaire: autorité hiérarchique). Lors des recours, nous avons pu constater notamment une incohérence entre le tableau synoptique / les appréciations littérales / la valorisation ou non valorisation.

Comment expliquer qu'un agent «excellent» devienne en 2013 «Très bon» voire «Bon» !

Autre exemple, le «sens du service public» qui était auparavant excellent se retrouve par le tour de passe-passe de l'entretien évaluation «Très bon»!!!

*Les représentants FO DGFIP Guadeloupe ont donc demandé à la Direction locale que les responsables de service bénéficient d'une information en amont de la prochaine campagne d'évaluation afin d'éviter ces incohérences. Cette demande a été validée par la Direction.*

## **Point 2 / Accueil du public dans le département.**

*M. COLOMBET, responsable du SIP de Grande-Terre Nord était présent en qualité d'expert de l'administration.*

L'accueil du public est particulièrement important dans notre département car, traditionnellement, les redevables se déplacent beaucoup.

Le nombre total d'usagers reçus par les SIP et trésoreries pendant les 6 semaines de la campagne IR 2013 (19 avril au 28 mai) s'est élevé à 26 046.

La réception du public a été assurée du lundi au vendredi principalement le matin (les SIP sauf celui de Marie-Galante ont assuré également un accueil le jeudi après-midi).

Les questions posées pendant la période de campagne de l'impôt sur le revenu de manière récurrente sont relatives aux :

- traitements et salaires
- personnes à charge
- crédits et réductions d'impôt, notamment en matière de défiscalisation.

L'analyse des flux d'accueil des contribuables particuliers durant la campagne des avis (12 août au 31 octobre 2013) permet de constater une augmentation de 8 % par rapport à la même période en 2012 (plus de 80 000 contacts).

### Quelques chiffres des SIP de Morne Caruel:

*D'octobre à mi-novembre 2013, + de 9000 usagers sont passés par l'accueil physique (questions portant sur le recouvrement et/ou l'assiette).*

*+ de 3000 personnes ont effectuées un paiement en numéraire*

*+ 3000 usagers sont venus retirer un imprimé*

*Environ 500 personnes par jour en moyenne en périodes de pic.*

*La Caisse de Morne Caruel connaît une augmentation notable du volume de paiement du fait notamment de la défiance des contribuables vis-à-vis des autres moyens de paiement.*

En conclusion, il a été relevé une difficulté de comptage des flux d'usagers, pas de standard téléphonique réservé lors des périodes de campagne.

Par ailleurs, la Direction locale a demandé, afin d'élargir l'offre d'accueil, le rattachement de notre département à un Centre de Prélèvement Service (CPS).

Le récent rattachement de la DRFiP de la Réunion au CPS de Lille permet de conclure que les obstacles techniques qui sont opposés ont pu être levés.

L'inconvénient du décalage horaire, important entre la métropole et les Antilles-Guyane, pourrait être neutralisé par des plages horaires de 4 heures à 10 heures du matin proposées aux usagers ultramarins qui préféreraient appeler un numéro qui répond plutôt que d'attendre l'ouverture du SIP.

Point 4 / Le bilan de l'expérimentation de la fermeture au public des services de la DRFiP le lundi après-midi.

Par une note du 8 mars 2013, le Directeur, M. ROTHÉ, a précisé les modalités de mise en oeuvre de l'expérimentation consistant à fermer au public les services de la DRFiP de la Guadeloupe une demi-journée supplémentaire par semaine.

Le bilan de cette expérimentation, débutée le 18 mars 2013, est très positif.

En effet, malgré quelques mouvements d'humeurs d'usagers recensés en début d'expérimentation, une importante communication de la DRFiP conjuguée à la tradition de déplacement matinal dans les services administratifs des redevables ont contribué à l'acceptation de cette mesure.

Il a même constaté un transfert des usagers vers les autres canaux de réception (téléphone et courriel).

Par ailleurs, cette fermeture du lundi après-midi a certes amené, ponctuellement, un peu plus d'affluence sur certaines matinées, mais sans augmentation significative de la durée d'attente des contribuables.

En outre, cette expérimentation a permis aux agents affectés à l'accueil d'accomplir non seulement des tâches à plus forte valeur ajoutée (missions de gestion : assiette et recouvrement, réception courriel/téléphone, mise à jour, contentieux) mais surtout de bénéficier d'un « moment de respiration ».

En conclusion, au vu de ces éléments positifs et dans un souci de cohérence vis-à-vis du public, le DRFiP propose de **fermer tous les après-midi l'ensemble des sites de la DRFiP Guadeloupe.**

De plus, la signalétique des horaires sera modifiée sur tous les sites afin de correspondre à cette décision.

**Les représentants FO DGFIP Guadeloupe ont voté POUR cette proposition.**

### **Point 5 / Le programme annuel de prévention.**

Ce programme reprend les éléments recensés dans le DUERP.

Face à chaque risque détecté, une action de prévention a été préconisée, une date d'échéance de mise en oeuvre indiquée, le service chargé du dossier précisé, et, en cas de réalisation de la mesure de prévention, la date a été portée sur le programme annuel.

**Point 6 / Le transfert de la trésorerie Abymes-Gosier vers le CDFP de Pointe-à-Pitre.**

Suite à la création des SIP de Morne Caruel le 1er avril 2012, les 5 agents DGFIP + 1 agent communal chargés des collectivités Abymes et Gosier sont restés dans des locaux insalubres au Raizet et particulièrement isolés.

La Direction locale propose donc le déménagement de ce service dans le bâtiment domanial regroupant la Trésorerie de Pointe-à-Pitre Municipale et Hospitalière et le CDFIP Pointe-à-Pitre Trésor.

Avantages pour les agents des Abymes et du Gosier:

- des locaux décents
- plus d'isolement
- la caisse et l'accueil physique seront communes et tenues par des agents de la Trésorerie de Pointe-à-Pitre Municipale.

Nous demandons depuis des années que ce service soit transféré dans des locaux propres et décents.

De ce fait, nous avons voté **POUR et SANS RÉSERVE.**

**Point 7 / Questions diverses.**

\* Une mission ergonomique sur les SIE et SIP de Morne Caruel sera effectuée du 21 au 29 novembre 2013.

L'ergonome rencontrera les agents/chefs de services afin de préconiser des mesures d'amélioration des conditions de travail et l'accueil.

\* Une communication (courrier+documents) est mise en place auprès des agents «Berkanien» qui pourront bénéficier du récent programme de titularisation.

Les élus **F.O.-DGFIP** :  
Titulaire : Maude DOLMEN  
Expert: Didier THÉZÉNAS  
Expert : Srinivasan DOURERADJAM



**AVEC  
VOUS**

**POUR  
VOUS**

**MAIS  
PAS  
SANS  
VOUS**

**VOUS POUVEZ TOUJOURS NOUS CONTACTER AU MÊL SUIVANT:**

[fo.drifip971@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:fo.drifip971@dgfip.finances.gouv.fr)

**Bulletin  
d'adhésion**



Nom:..... Prénom:.....  
N° Agora:.....Mél:.....  
Grade :.....Quotité de temps de travail:.....  
Affectation :.....

déclare vouloir adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. DGFIP).

Fait à....., le.....

Signature