



Le SNADGI CGT MARSEILLE La CGT TRESOR 13

Compte rendu du Comité de suivi
SIP PRADO BORDE LIANDIER
18/02/2010



Le 18 février 2010 s'est tenu un « comité de suivi » relatif à la mise en place de « l'accueil unique » des contribuables des 1^{er};5/6 ;7/10 ;8 et 9^{ème} arrondissements sur un même lieu : le hall de l'actuelle Trésorerie Générale.

La logique développée est celle de la concentration des contribuables sur un point d'entrée unique.

Le choix retenu est celui d'une équipe dédiée à l'accueil général pour l'ensemble des différents Services des Impôts des Particuliers qui devraient être implantés sur le complexe Borde Prado Liandier.

Cette équipe serait placée sous la responsabilité du SIP le plus « échelonné ». (Sip 5/6).

Ce comité de suivi avait pour objet initial l'exposé – restitution par les ergonomes (Cabinet Inditec et DPAEP) des travaux du groupe de travail fonctionnel réunissant les chefs de services, quelques agents et différents acteurs de la TG et de la DSF.

Il va de soi que le cadre contraint - l'installation des SIP et le point d'entrée unique- étant imposé par les directions DSF et TG, la marge de manœuvre des groupes de travail se résume à un fonctionnement binaire : faire en sorte pour les directions que le projet « passe » dans les esprits et dans les faits, et pour

les praticiens c'est à dire les agents, - celles et ceux qui seront au charbon- de tenter de limiter les dégâts.

En effet, la transformation profonde du processus de travail ainsi que la massification attendue inquiète plus d'un agent ou cadre du Trésor et des Impôts !

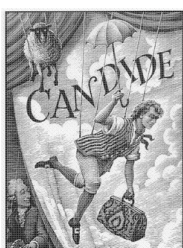
Et encore et toujours, comment justifier la création de cette entité ubuesque qui va regrouper les contribuables de 7 arrondissements de Marseille sur un point d'entrée unique ! ?

La séance a été ouverte par le TPG, qui a défini les modalités de travail de ce comité et a passé immédiatement la parole à la représentante du cabinet de consultant chargé des études ergonomiques.

Un diaporama retraçant la mise en forme des réflexions du groupe de travail, assez peu lisible en vidéo- projection, nous a été présenté. Il sera remis aux syndicats sous peu.

La discussion s'est ensuite engagée, principalement entre les ergonomes, les donneurs d'ordre (TPG et DSF) et les syndicats. Des agents en charge de l'accueil en CDI et en Trésorerie ont également pris part au débat.

CANDIDE et CANDIDE



La CGT Impôt - Trésor 13 a indiqué qu'il était compliqué d'avoir un minimum de recul sur le sujet, sachant qu'aucune documentation n'avait été communiquée aux

organisations syndicales afin de préparer cette réunion.

Il est donc demandé aux participants, dont certains ont pris part à l'élaboration du document tandis que d'autres le découvrent, de débattre en direct, au fur et à mesure de l'exposé des

ergonomes...L'effet recherché est celui de « saisir » l'auditoire, au mieux de le captiver ou de le capturer.

L'objectif inavoué est pour nos directions d'avoir en face d'elles des pupilles dilatées comme celles des lapins dans les phares ou (à équivalence) de merlans frits !

Dit autrement *du temps de cerveau disponible, mais pas trop.*

Et les directions d'affirmer « qu'elles découvrent en direct le contenu des documents ! », « que tout le comité de suivi était placé sur un pied d'égalité » !

Une saynète avec Candide DSF et Candide TPG...

Passons la dessus, puisque *nous*, nous sommes dans les services, nous savons aussi ce qu'il en est.

La présentation de l'ergonome a consisté a définir, en fonction des flux de fréquentation relevés sur les sites des impôts de Borde et de Sainte Anne ainsi que dans les Trésoreries, la définition du futur service d'accueil du site ainsi que le « calibrage » des effectifs

Suite à cette présentation, le débat s'est ouvert en vue, soit-disant, d'en discuter les termes et de définir des pistes...

M'entends- tu ?

La CGT a souhaité faire un certain nombre de remarques préalables et questionner les directions sur certains engagements dont les agents attendent toujours la restitution.

Ainsi en est-il de **l'étude acoustique**, dont on nous dit que le diagnostic a été posé, l'étude diligentée mais dont aucun membre du comité de suivi n'a les résultats... !

Ainsi en est-il de **l'étude architecturale** : le hall de la Trésorerie Générale n'avait pas vocation initiale à accueillir plusieurs centaines (des milliers ?) de personnes au même endroit et au même moment ; aucune information n'est donnée sur la faisabilité des ouvertures, sur la résistance du sol du bâtiment, etc.

BACK Office loin, loin, loin

Avec le maintien des services de « Gestion » (on ne doit plus dire back-office) sur l'immeuble de l'Hôtel des Impôts de Borde et l'installation dans un autre immeuble – le hall de la TG du Front-office, pardon, de l'accueil commun général de tous les SIP, les agents des 2 entités- accueil et gestion- se retrouvent complètement « coupés » les uns des autres !

Ce n'est pas pour rien que depuis le début, la CGT indique qu'il faut une étude ergonomique- et d'impact-globale et ne pas se contenter d'une réflexion par secteur !

Avec ce type de logique, les directions pourraient même délocaliser la « gestion » à Trifouillis les Oies ! (CSP à distance...je te vois !, PRS...)

Même si les directions s'en défendent, un back office intermédiaire

pour l'accueil transversal des SIP va donc être mis en place.

En effet, l'amplitude d'ouverture au public de l'accueil est de 6h00. Mais la journée de travail n'est pas finie !

Des bureaux seront aménagés pour que l'équipe transversale du front-office puisse saisir et traiter un maximum de données pour que les back office « gestion » de chaque SIP implantés Hôtel des Impôts Borde aient connaissance de l'évolution des dossiers des contribuables.

En cas de moindre affluence et après la journée d'accueil,... ces bureaux serviront aux tâches générales.

En cas de forte affluence, les agents de la gestion seront appelés en renfort.

Nombreux sont les « praticiens » à douter de l'efficacité de cette organisation

en matière de service public mais aussi de la méthodologie retenue.

A l'évidence, à l'heure de la fusion, les directions préfèrent faire des tranches et limiter la réflexion « *au sujet* », comme ils disent. L'accueil, l'accueil et l'accueil.

Comme si les tâches effectuées à l'accueil n'entraient pas en

complémentarité ou en interaction avec celles des services de gestion !.. et inversement.

Sur ces problèmes soulevés : pas de réponses des directions locales.

Les EMPLOIS pour l'ACCUEIL ?

Calibrage : On est pas des têtes d'œufs (durs)

La CGT a remis en cause le mode calcul et le nombre d'emplois à affecter dans les différents services d'accueil.

Les directions, TPG et DSF ont « entendu » les propositions du groupe de travail concernant les emplois. DSF et TPG ont même donné l'impression d'une largesse bienveillante sur le nombre proposé...

Sauf que la base de calcul des heures travaillées est fautive puisque les congés ont été oubliés... !!!

Avec 23 emplois (hors cadres A), il manque 3,86 emplois...

A 25 emplois (hors cadres A), il manque 4,66 emplois...

Détail

Encadrement de l'accueil : 1 A+ et 2 A

Accueil : 11 C et/ou B généralistes + 8 B et/ou C spécialistes + 2 B et/ou C pour compenser les pauses de 5mn par heure pour les agents d'accueil + 2 caissiers

Une incertitude a plané concernant 2 emplois supplémentaires...

Sur la base uniquement de l'amplitude horaire de 6h00.

Proposition faite par Groupe de Travail au comité de suivi :

- 250 jours (sans congés !) travaillés X 6h X 23 agents C et B = **34500 heures en accueil.**

Calcul fait par la CGT : 365 j – WE – Jours fériés – Congés = 205 jours ouvrés travaillés.

- 205 X 6h X 23 agents = **28290 heures en accueil**

34500 – 28290 = 6210 heures

Travail annuel / agent = 1607 h

6210 / 1607 = 3,86 emplois qui manquent !!! soit 4 emplois temps plein travaillé.

Mais où est passé le caissier ?

Ne cherchez pas ! il y a actuellement 6 caissiers dans les Trésoreries qui vont constituer les SIP. Il n'en reste que 2 dans le projet qui ne feront qu'encaisser et décaisser...

Sauf que les caissiers en Trésorerie font aussi de l'accueil et des tâches de gestion... **CQFD.**

La CGT a également évoqué le problème du « demain on rase gratis » : qu'en sera-t-il des suppressions d'emplois à venir et des moyens humains affectés à l'accueil ? Car si il y a fusion et concentration, c'est quand même pour supprimer des emplois...

Enfin, avec des ergonomes qui laisse penser que les directions pèsent sur les études en cours : Un pré- accueil d'orientation n'est pas souhaitable trop près de l'entrée, sinon il y aura des files d'attente dans la rue... Comme il en existe déjà dans certaines Trésoreries de Marseille. **Cachons la misère : enfermons là...**

Aux sombres Héros de l'Amer... *Croisière, naufragés et marins perdus.*

CDI et Trésoreries 1^{er} ; 5/6 ; 7 ; 8 ; 9 ; 10/11... point d'entrée unique

A **1000** contribuables / jour en période de « **croisière** »... il va y avoir de la houle, et il va y avoir de la gîte.

Les vagues attendues de plusieurs milliers de contribuables ne seront pas des vagues scélérates : nos directions s'emploient activement à nous faire naviguer dans des conditions de tempête.

Le flux total enregistré en mai 2009, c'est plus de 41000 contribuables !
Les 4 derniers mois de l'année 2009 , c'est 85 700 visites de contribuables !

La CGT Trésor- Impôt est également intervenu concernant la gestion dans le hall de la masse des contribuables « en attente ».

Nous avons demandé qu'une étude soit faite tenant compte :

1. Des heures de fréquentation par fourchette : 9/10h ; 10/11h, etc
2. Des périodes très haute et hautes de flux
3. Le temps estimé de permanence dans le hall de plusieurs centaines de personne et la gestion de ce flux.

Il est à noter que l'Inspecteur Hygiène et Sécurité est intervenu à la suite de notre demande pour rappeler que si des dispositions conformes aux règles et prescriptions seront bien sûr adoptées et mises en œuvre, cette question de la persistance d'un volume très considérable de personnes dans un même lieu posait nécessairement question en matière de sécurité.

Pour la CGT Impôt Trésor, le projet de concentration des contribuables sur un point d'accès unique est une véritable régression tant en ce qui concerne les conditions de travail, nos missions que la qualité d'accueil et de traitement des usagers et des contribuables.

Le SIP Prado Borde Liandier – le plus important de France ?- , loin de constituer une audace ou la marque d'une ambition, est le produit d'une logique de rentabilité dévastatrice : Quels moyens pour quelles rentrées fiscales.

Paquet fiscal pour les bons clients.

Déjà la politique fiscale du gouvernement à travers le bouclier fiscal et la suppression de la Taxe Professionnelle ou des droits de succession pour les nantis en dit long sur la fiscalité de classe dans notre pays.

Panier garni pour les autres...

Avec la taxation des indemnités d'accident du travail, la fin de la demi-part pour les veufs-veuves, divorcés, et Marseille et ses océans de pauvreté, ses salariés, ses retraités, ses privés d'emplois, les non-imposables, les PPE... auront le temps d'attendre et de s'entasser. Ils le font dans les Trésoreries et les CDI, ils le feront tous au même endroit. Ils ont l'habitude.

Pour d'autres choix
Rejoignez et renforcez la CGT IMPOT TRESOR