



## **Trésorerie du Contrôle Automatisé**

### **Déménagements, réorganisations... Mais où sont les emplois ?**

La direction générale avait annoncé des pistes de réflexion pour la TCA (trésorerie du contrôle automatisé) dans une réunion avec les organisations syndicales le 21 décembre 2006. Deux hypothèses de réorganisation nous avaient été présentées : un modèle dit « regroupé », organisant l'accueil téléphonique dans un gros service où les agents auraient fait des vacations, l'autre dit « réparti » où les agents répondraient au téléphone sans quitter leur place.

**Aujourd'hui, nous en savons un peu plus. C'est la confirmation de notre impression initiale : la direction générale a décidé de mettre en place le modèle réparti.**

Le chef de la 4<sup>e</sup> sous-direction de la DGCP, Etienne EFFA, a souhaité rencontrer la CGT le 17 avril, puis l'ensemble des syndicats du trésor le 18. La veille, il nous avait fait parvenir le rapport de l'audit mené par la MAEC à l'été 2006 à la TCA... Ce rapport, que nous attendions depuis 6 mois, enfonce des portes ouvertes sans rien apporter de significatif pour régler les problèmes du poste. Il ne reste plus à l'administration qu'à nous transmettre le rapport de l'audit local, que nous attendons depuis encore plus longtemps... Encore un effort !

Dans ces deux réunions, le sous-directeur nous a fait part des projets relatifs à la TCA, en terme d'évolutions réglementaires, d'organisation et de travaux.

Pour notre part, nous avons d'emblée fait connaître les exigences des personnels en terme d'emploi. En effet, la direction générale s'était engagée à avoir un débat avec les syndicats sur le nombre des emplois nécessaires à la TCA avant de prendre toute décision... Or, sans aucun débat national, la TG d'Ille-et-Vilaine a supprimé 14 emplois à la TCA pour 2007, soit les deux tiers des suppressions du département.

Nous avons exprimé notre colère –et celle des agents- de voir que la TCA sert de réserve à suppressions d'emplois pour le

département... Et ce, alors même que la définition des besoins réels n'a toujours pas été faite et que les charges de travail ne peuvent actuellement pas être absorbées par l'effectif présent.

Pour la CGT, la TCA n'est pas un poste dont l'effectif peut être géré uniquement au niveau d'un département, compte tenu de sa taille et de ses missions à caractère national.

**Notre délégation a exigé que des dispositions soient prises pour que le prochain mouvement de mutation soit suffisamment important pour permettre de remplacer tous les absents de la TCA, d'autant qu'il y a plus de 200 inscrits en tout sur les tableaux de C et de B. Nous avons également demandé l'annulation des 14 suppressions d'emplois.**

Les réponses de la direction, tant locale que nationale, nous font penser que cette situation de sous-emploi à la TCA ne s'améliorera pas significativement sans la mobilisation des personnels. Il est prévu des recrutements sur fiches de postes (donc au mépris des règles normales de mutations), mais les suppressions d'emplois sont confirmées. Pourtant, face à la charge de travail et aux difficultés rencontrées, il est nécessaire de mettre un terme à l'érosion des effectifs du poste de toute urgence, mais surtout de réimplanter les emplois supprimés.

Nous avons interrogé le sous-directeur sur les nouvelles missions qui doivent être données à la TCA.

Les avis forfaitaires majorés (AFM) correspondant aux contrôles automatisés des feux rouges, ainsi que des franchissements de ligne continue et des non-respects de distance dans les tunnels seront pris en charge par la TCA. Cependant, tout ceci ne représenterait que relativement peu de titres.

Pour la direction, l'augmentation du nombre des radars automatiques ne se traduit pas par une augmentation proportionnelle des AFM et son impact sur la TCA pourrait être compensé par les évolutions d'organisation et de réglementation.

Sur les évolutions réglementaires et de méthodes, la DGCP se félicite des progrès effectués et en attend de nouveaux. De nouvelles procédures de régulation des flux permettent de lisser les envois d'AFM (quantitativement et qualitativement) et, selon la direction, les effets sur les services en terme de courriers et téléphones. Un protocole entre la DGCP, la TCA, l'OMP et le substitut du procureur va être signé rapidement pour les formaliser.

La procédure du retour à l'amende initiale des contrevenants ayant changé d'adresse n'apporte pas les résultats escomptés. Elle fonctionne bien et est bien comprise par les redevables mais peu peuvent en bénéficier compte tenu du délai de trois mois, souvent insuffisant pour les traitements FICOBA. Un nouveau décret devrait être signé par le gouvernement actuel avant la mi-mai, allongeant le délai à un an et trois mois.

La délégation de signature de l'OMP à la TCA pour les délais est considérée comme favorable et satisfaisante par la direction générale.

Nous en avons dénoncé la lourdeur des procédures. Des allègements devraient voir le jour prochainement. Sur cette question des délégations de l'OMP à la TCA, la DGCP déclare vouloir être très prudente pour ménager les susceptibilités des partenaires... Pour la CGT, il s'agit avant tout d'obtenir que les services de l'OMP aient les moyens de faire correctement leur travail, plutôt que le faire à leur place.

Lors de la création de tout le dispositif des amendes des radars automatisés, le choix a été fait de sous-traiter une grosse part du travail de l'OMP au privé. De nombreuses

difficultés en ont découlé qui pourrissent la vie des agents de la TCA... et des redevables. On voit ici les limites de l'externalisation au privé des missions du service public ! Il est urgent que le ministère de l'intérieur mette à disposition de l'OMP des fonctionnaires en nombre suffisant à la place des salariés de droit privé souvent précaires et mal formés, à qui on ne peut pas donner les accréditations pour accéder aux fichiers des infractions.

D'autres progrès sont attendus, certains demandés depuis longtemps par la CGT et les agents :

- un numéro de téléphone unique pour OMP et TCA avec serveur vocal interactif pour orienter les usagers vers le bon interlocuteur et possibilité de transfert des communications de l'un à l'autre... et au prix d'une communication locale (enfin !)...
- une base documentaire unique et partagée entre OMP et TCA...
- une clarification des divers documents envoyés (avis, clichés,...)...

La CGT a de nouveau rappelé que l'absence du numéro de téléphone dans les annuaires génère de nombreux appels intempestifs dans les autres postes rennais, notamment la trésorerie amendes. Ce problème est en cours de résolution, à la suite de nos interventions locales.

**D'ici à la fin de l'année, ces évolutions devraient avoir été réalisées.**

Au sujet de l'application AMD, la CGT a renouvelé ses souhaits de la voir évoluer pour correspondre aux besoins d'un poste de cette taille. A noter que la TCA n'a jamais été invitée à une réunion du groupe utilisateurs d'AMD... Notre délégation a affirmé la nécessité d'y associer de toute urgence des agents utilisateurs de la TCA. La direction reconnaît les difficultés et déclare vouloir les résoudre, mais il paraît évident que cette application n'est pas la priorité du schéma directeur informatique...

Le sous-directeur nous a demandé de lui transmettre les besoins les plus urgents des agents pour voir si des modifications pourraient être faites rapidement sur l'application actuelle sans provoquer une réécriture complète.

Bref, pour l'instant on ne peut espérer que des bricolages là où il faudrait une nouvelle application !

## Projet d'organisation interne de la TCA

Après avoir rappelé les deux hypothèses évoquées fin 2006, le sous-directeur a confirmé le choix du modèle dit « réparti ». L'accueil téléphonique devrait être fait dans les services recouvrement.

Une division « affaires générales » dirigée par un adjoint :

- 1 délégué au contrôle interne
- 1 service comptabilité et chèques
- 1 service relations avec les partenaires
- 1 service logistique et ressources humaines

Une division « recouvrement » dirigée par un adjoint :

- 1 cellule coordination générale (chargé de la répartition des appels, gestion et paramétrage du serveur téléphonique)
- 4 services recouvrement composés d'1 chef de service et 24 B et C répartis en 4 groupes de 6
- 1 service contentieux (qui pourrait être dans l'autre division, le choix reste à faire).

Les agents inaptes au téléphone seront affectés prioritairement à la division « affaires générales ».

Les communications téléphoniques seraient donc traitées par les agents des 4 services de recouvrement à leurs bureaux.

- Deux services « de matin » et deux « d'après-midi ».
- Appels répartis par rotation continue entre les agents des services concernés.
- Travail sur des tâches « simples » quand l'agent est de téléphone.

Afin de gérer au mieux cette organisation, la direction veut répartir les agents en fonction de leurs « habitudes horaires », en mettant dans les services « matin » ceux qui arrivent habituellement tôt au bureau et dans les services « après-midi » ceux qui arrivent et partent plus tard. Le sous-directeur fait le pari que ce dispositif peut fonctionner dans le cadre du règlement intérieur de l'horaire variable et des règles communes des postes comptables. Pour la CGT, des précisions sont à apporter. Pour nous, l'équilibre peut se faire naturellement sans remise en cause

l'arrivée des horaires variables et en tenant l'objectif de 75 à 90% de réponse aux appels. Le mandat des personnels est clair sur ce point et nous continuerons à le porter avec eux : pas question de revenir à des organisations imposant des horaires d'arrivée et de départ aux agents. Nous exigerons des garanties fortes et précises sur ce point.

Comme le bâtiment (le Turgot) doit subir des grands travaux pour le mettre aux normes (climatisation, isolation, électricité, éclairages, fenêtres, etc...), la DGCP en profitera pour faire les modifications de locaux permettant cette organisation (cloisonnement et isolation phonique).

Pendant toute la durée du chantier, la TCA et tous ses agents seront relogés dans un autre bâtiment (en cours de recherche depuis plusieurs mois, semble-t-il... mais nous ne l'apprenons que maintenant!!!). Dès que ces locaux provisoires auront été trouvés, ils seront aménagés au premier semestre 2008 pour correspondre à la nouvelle organisation. Ensuite, les mêmes aménagements, ainsi que les travaux de mise aux normes, seront faits au Turgot de septembre 2008 à fin 2010 ou début 2011.

Nous avons fortement interpellé la direction sur la situation des autres services du Turgot (PIAA, Trésorerie Ille-et-Vilaine Amendes, Domaines, Pôle Fonction Publique Territoriale et Hospitalière et Centre de Formation) pendant toute cette période. Travailler deux ans et demi dans un bâtiment en travaux sera très difficile en terme de conditions de travail. Nous ne pouvons accepter que les agents travaillent au milieu des chantiers, sans des garanties très fortes pour leurs conditions de vie, d'hygiène et de sécurité.

La CGT rencontre actuellement les agents concernés pour en débattre avec eux.

Tant dans les locaux provisoires qu'à leur retour au Turgot, les groupes de 6 personnes des services recouvrement seront installés dans des salles séparées avec du matériel de type SAT et du mobilier spécifique. Un ingénieur ergonomiste acousticien est chargé de définir le mobilier,

les aménagements nécessaires pour rendre possible l'accueil téléphonique dans les services.

La CGT a exprimé avec force son refus d'éventuels choix qui provoqueraient des reculs en terme de conditions de travail des personnels. Pas question de copier les sociétés de phoning et leurs méthodes de négriers ! Les agents doivent pouvoir travailler dans de bonnes conditions tout en gardant des relations humaines normales ! Nous refusons à l'avance d'éventuels box, vitrages de séparation, etc. Nous avons exigé de rencontrer l'ergonome acousticien très rapidement pour qu'il intègre dans son étude les besoins des agents.

**La CGT s'engage à suivre de très près ce dossier.**

Globalement cette organisation se démarque très fortement des choix actuels opérés en terme d'accueil téléphonique dans les postes comptables... Pour la direction il s'agit de situations très différentes qui appelleraient des réponses différentes. Pour autant, la CGT constate que des similitudes existent et que les agents des postes à qui on a imposé une organisation rigide en terme d'accueil téléphonique sont donc parfaitement fondés à exiger une négociation des méthodes et conditions de travail.

**En conclusion, la CGT constate que cette opération dans son ensemble (déménagements successifs, nouvelle remise en cause des méthodes de travail), va être très lourde pour les agents de la TCA, issus pour la plupart de la redevance. A nouveau, un bouleversement important moins de quatre ans après !**

**Dans ces conditions, la CGT s'engage à mener la lutte avec eux pour négocier toutes les évolutions et exiger des garanties fortes.**

- Les emplois nécessaires au bon fonctionnement du poste doivent être implantés, dans le respect des règles de mutations.
- Le règlement intérieur de l'horaire variable doit être appliqué sans qu'il soit besoin de le modifier.
- Les conditions de travail doivent être améliorées dans la négociation constante avec les personnels et leurs représentants directs.
- Les conditions de travail des agents du Turgot en dehors de la TCA doivent être impérativement garanties et négociées pour la période des travaux.
- Toutes les évolutions et toutes les étapes de la réorganisation doivent se faire dans la plus grande transparence, quotidiennement... ce qui n'a pas été le cas jusqu'ici. D'ores et déjà, nous mettons l'administration en garde contre toute tentative de faire passer en local des reculs supplémentaires par rapport à ce qui a été dit par la DGCP.

Dans l'attente des bouleversements annoncés, les personnels n'admettront, sans rien faire, que la direction joue la montre et ne prenne pas ses responsabilités.

La question de l'emploi et celle des conditions sont fondamentales et les agents en font une priorité. Ils l'ont exprimé fortement dans l'assemblée du 19 avril où ils se sont rassemblés à plus de 120 pour le compte rendu CGT des rencontres des 17 et 18.

**Très prochainement, manifestons nos exigences dans l'action, avec la CGT.**

La délégation CGT : Catherine HOUDIN (CGT - TCA) – Hervé COUVERT (SNT-CGT)

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça le Syndicat CGT.  
Alors je me syndique...**

Nom prénom : .....

Adresse administrative : .....

Grade : ..... Echelon/Indice : .....

Temps partiel : .....% Date: .....

Signature,

