

## COMPTE RENDU DU CTL DU 25/06/2013

### Accueil « intégré » de Boulogne, horaires d'ouverture des trésoreries, déontologie....

A l'ouverture du CTL, la délégation CGT Finances Publiques 92 a lu la déclaration liminaire suivante :

Mardi 18 juin 2013, 230 militants CGT Finances Publiques d'Ile-de-France et les militants de la direction nationale du syndicat se sont rassemblés en meeting à Montreuil suite à l'annonce de la communication dans les prochains jours par la DG de la mouture définitive de la démarche stratégique. Il est prévu :

- de concentrer les services comme les SPF (Services de la Publicité Foncière) ou les SIE (Services des Impôts des Entreprises) et de moduler l'accueil des usagers. Il s'agit d'accélérer les restructurations pour accompagner les suppressions massives d'emplois contre la qualité du service public.

- de spécialiser des trésoreries pour mieux s'adapter à la loi HPST, à l'intercommunalité et accompagner l'acte III de la décentralisation : nouvelles spécialisations envisagées en pôles nationaux, régionaux ou départementaux pour faciliter les suppressions d'emplois, spécialiser au maximum pour mieux regrouper au niveau régional ou interrégional des centres de services partagés et créer des agences comptables départementales ou régionales pour la gestion des établissements publics de taille modeste.

Cette liste des services supprimés, regroupés, régionalisés n'est pas exhaustive. Par exemple il faut citer la reprise de la fusion SIP/CDIF, la fusion des services de l'enregistrement avec les SPF, la constitution de pôles patrimoniaux et des missions, comme le contrôle fiscal départemental, qui pourraient être régionalisés...

Quant à la tenue du plan cadastral et aux évaluations domaniales, c'est bien leur externalisation qui est visée comme les Domaines avec leur transformation en établissement public.

Alors que des règles de gestion communes aux agents des deux filières ont été élaborées, voici maintenant que le voile se déchire. L'administration envisage de revenir sur les garanties concédées. Exemple : élargissement des RAN, allongement de la durée de séjour dans le département, postes à profil contre la règle de l'ancienneté.

Aucun service, aucun agent ne sera épargné par cette nouvelle entreprise de démantèlement de notre administration.

A cela s'ajoute la volonté de gérer au plan interministériel et ainsi de niveler vers le bas : les rémunérations et régimes indemnitaires, les plans de qualification, les services sociaux voire les services des ressources humaines.

Nous mesurons la gravité de la situation.

Voilà pourquoi, nous nous engageons, dans l'unité la plus large, à organiser la résistance, sans délai, sur tous les terrains et à créer les conditions de la réussite des Etats Généraux à la DGFIP, pour l'arrêt de la démarche stratégique, pour gagner les moyens nécessaires à l'exercice de toutes les missions par la mise en place de processus d'actions et de grève avec manifestation nationale.

La Direction a répondu qu'elle ne connaissait pas à ce jour la teneur de la démarche stratégique. Concernant les règles de gestion, elle souhaite une évaluation de celles-ci avant une

éventuelle modification. Pour elle, les règles de gestion actuelles sont synonymes de contraintes trop importantes.

#### Fusion des deux IFU du SIE de Suresnes

Selon la direction cette réorganisation a pour but une meilleure fluidité de la gestion des services ainsi qu'une amélioration de la qualité comptable. Ce regroupement sera effectif au 01/10/2013.

Pour la CGT, le but recherché est toujours de dégager des

gains de productivité pour pouvoir faire face à l'ensemble des tâches du SIE dans une situation où les charges augmentent et les effectifs diminuent. En 5 ans, le SIE de Suresnes a perdu 4 agents C et 2 B.

**Vote :** CGT et FO contre ; CFDT et Solidaires abstention.

#### Bilan de la préfiguration de l'accueil « intégré » de Boulogne mis en place en septembre 2012

L'accueil dit « intégré » assure à la fois l'accueil physique, l'accueil téléphonique et le traitement des courriels pour tous les services des deux SIP de Boulogne Jean Jaurès, la caisse du site et l'accueil d'orientation pour les deux SIE, le PRS et le PCRP. Le comité technique avait à son ordre du jour le bilan de 6 mois de fonctionnement.

**La CGT a ouvert la discussion par l'intervention suivante :**

« Tout d'abord, une observation ; le bilan rédigé par la direction ne présente pas les résultats du questionnaire rempli par les agents.

Pour notre part nous sommes allés à la rencontre de nos col-

lègues lors d'une HMI à laquelle ont participé 40 agents du site, puis plus directement lors d'une réunion commune sur le site CGT et Solidaires avec les collègues experts aujourd'hui présents à ce CTL.

L'accueil intégré repose sur la division stricte accueil/gestion. Or dans le cas de la DGFIP l'un ne va pas sans l'autre. La compétence n'est pas possible sans la gestion. L'accueil intégré accentue la séparation entre le contribuable et le service qui gère son dossier. Lors d'échanges successifs par mels il arrive que plusieurs agents différents répondent à un même contribuable. La qualité de l'échange s'en ressent ; le risque

existe d'une déresponsabilisation des intervenants.

Les agents de l'accueil exécutent des travaux de masse, souvent répétitifs et sont enfermés dans un travail contraint d'un faible niveau de qualification. Ils nous ont dit vivre mal la réduction de leur champ d'intervention et fait part d'un sentiment de perte de leur métier.

La séparation simple/complexe pour distinguer ce qui relève de l'accueil de ce qui demande l'intervention d'un agent de secteur s'avère parfois difficile à cerner, ce qui crée des tensions entre services et agents. Les services de gestion ont leur propres contraintes, manquent souvent d'effectifs et peinent parfois à répondre aux sollicitations de l'accueil.

Les agents de l'accueil en première ligne face aux files d'attente vivent difficilement les tensions qui découlent de cette incertitude dans l'attribution des questions à traiter.

Les agents assurent également l'accueil d'orientation pour le SIE. Là encore le service doit solliciter le SIE pour qu'un agent descende recevoir le contribuable. Le SIE confronté à ses propres contraintes a parfois du mal à répondre positivement.

Le dispositif qui exige la présence permanente de 8 agents à l'accueil s'avère rigide, particulièrement dans les périodes moins chargées. Les suppléants sont fréquemment sollicités. Ils doivent abandonner leurs travaux de gestion sur leurs secteurs et prennent alors du retard. Une fois arrivés à l'accueil, dans un contexte de moindre fréquentation du public, il leur est parfois demandé de traiter des travaux de masse de gestion comme cela est prévu dans le protocole. Il leur aurait été préférable de continuer à assurer les opérations de gestion dans leur secteur d'assiette. Les services de gestion déjà ponctionnés à la constitution du service d'accueil se plaignent d'être ainsi fréquemment perturbés pour compléter l'accueil.

La formation dispensée aux agents de l'accueil ne suffit pas à leur permettre de faire face à la polyvalence assiette-recouvrement demandée : par exemple ce n'est pas en quelques journées qu'il est possible de maîtriser les fondamentaux de l'assiette. Le soutien technique du cadre A ne peut y remédier.

Les conditions de travail au quotidien s'avèrent difficiles ; les agents ne bénéficient pas dans les faits de l'horaire variable et ont parfois du mal à prendre de vraies pauses.

Dans la salle prévue pour l'accueil téléphonique et courriel sont installés 8 postes de travail, parfois tous occupés au même moment, sur une surface de 35m<sup>2</sup>. L'espace est réduit entre les tables et les fauteuils se touchent presque dès qu'un agent se déplace.

Dans les périodes de pointe la nuisance sonore est constante et les demi-cloisons installées ne peuvent rien y changer. La ventilation est insuffisante. L'ensemble est manifestement sous dimensionné, ce qui est à mettre en rapport avec les conditions précipitées d'installation. Les agents ne disposent pas d'un ordinateur dédié. Ils ne peuvent se contacter à leur messagerie qu'au moyen d'une clef USB.

Les imprimantes et photocopieurs à l'accueil ne fonctionnent que par intermittence.

Déqualification, perte de leur métier, industrialisation des tâches, conflits d'attribution et tensions à gérer avec les services de gestion, conditions de travail au quotidien dégradées, les agents ne souhaitent pas la poursuite de ce type d'organi-

sation de l'accueil dit intégré. Leur préférence va à un accueil basé sur une rotation des agents, ce qui permettrait à chacun d'acquérir à travers la variété des travaux de tous niveaux la maîtrise de leur métier, assiette ou recouvrement.

Un dernier mot : sur le total des dix agents titulaires affectés depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2012, un a démissionné de l'administration, un autre est parti en congé longue maladie et sept autres partent en mutation au 1<sup>er</sup> septembre 2013.

Un bilan honnête de l'accueil intégré sur ce site peut-il ignorer cet état de fait qui mieux que bien des discours en dit long sur le malaise créé parmi les agents ? »

**Dans le débat qui a suivi** la question a été posée de l'affectation de deux agents titulaires qui dépendent pour la gestion de Boulogne Nord et auraient dû dès le début être rattachés à Boulogne Sud. La direction a assuré que personne du SIP de Boulogne Nord ne serait transféré sans son accord au SIP de Boulogne Sud à l'accueil.

Non seulement les collègues sont les uns sur les autres au pôle téléphone-courrier mais ces derniers temps ils ont constaté la présence d'une substance blanchâtre remontée du sol. Après analyse demandée par le CHS, a été détectée la présence de strontium. La direction a fait état des conclusions du rapport établi par le cabinet Véritas qui précise qu'il n'y a pas de risque toxique.

Une collègue de l'accueil présente à titre d'expert pour la représentation syndicale a précisé que compte tenu des congés les suppléants étaient appelés quasi quotidiennement à l'accueil même pendant des périodes de faible affluence au nom du principe posé par le protocole exigeant la présence constante de huit agents. Il a été demandé un assouplissement.

Une autre collègue experte également au titre de la représentation syndicale a demandé que le protocole soit enfin porté à la connaissance des agents. La direction a répondu que le protocole était en cours de validation.

Les collègues présents à titre d'experts ont mis l'accent sur la perte de technicité liée aux fonctions d'accueil qui crée un sentiment d'infériorité par rapport aux agents exerçant en secteur la totalité des tâches de gestion. Cela débouche sur un turn-over permanent. La formation de quatre jours en fiscalité et de trois jours en recouvrement ne permet pas aux collègues de répondre à toutes les questions très diverses posées par les contribuables. La direction s'en remet au plan de formation censé permettre une montée en puissance de l'accueil. Il a été répondu que cette montée en puissance semble compromise vu le nombre de mutations à l'accueil.

**L'ensemble des intervenants a demandé l'arrêt de cette « préfiguration » et qu'il n'y ait pas d'extension à Nanterre et Sceaux comme cela avait été envisagé.** La direction a répondu qu'elle n'avait pas une approche dogmatique, que le bilan qu'elle présentait n'avait rien d'un panégyrique et qu'elle envisageait des assouplissements en poursuivant sa réflexion.

**Elle a ajouté qu'il n'était pas question de ce stade d'étendre l'accueil intégré à d'autres grands sites.** Nous avons pris acte de ce dernier point mais nous regrettons que ce dispositif soit maintenu sur Boulogne.

En tout état de cause les collègues de l'accueil de Boulogne ne peuvent continuer à travailler au quotidien dans les conditions actuelles. Les représentants syndicaux ont demandé qu'ils puissent disposer d'un matériel en état de marche (imprimantes, photocopieurs)-la direction s'y est engagée- et de locaux plus vastes et mieux adaptés. La direction a assuré qu'elle allait étudier la question.

## ALPAGE

L'application ALPAGE déjà en service notamment dans les brigades et PCE va être étendue aux BCR (Brigades de Contrôle et de Recherche). La DDFIP 92 fait partie d'un groupe de neuf directions d'expérimentation. Cette application est

un tableau de bord destiné au suivi des travaux de contrôle par le chef de service. A notre demande, la direction a confirmé qu'il y a une sécurisation des données pour les dossiers

sensibles. Le test va durer jusqu'à la fin de l'année et un bilan en sera fait au premier trimestre 2014.

## Formation professionnelle

La direction a présenté le bilan de la formation professionnelle 2012/2013 et les perspectives 2013/2014. Selon elle le bilan est très satisfaisant. La CGT a toutefois fait remarquer que, concernant la formation continue, la quantité de jours de formation par agent (3,2 jours par agent en moyenne en 2012)

correspond à un peu plus de 1% du temps de travail d'un agent et qu'elle comprend les 2 demi-journées obligatoires de formation déontologie et lutte contre les discriminations.

**Vote :** CGT, FO, CFDT, Solidaires abstention

## Harmonisation des horaires d'ouverture des trésoreries

La direction souhaite harmoniser les horaires d'ouverture des trésoreries par rapport aux SIP. La CGT a rappelé sa position :

- consultation et vote des collègues unité par unité.
- prise en compte des spécificités de chaque poste.
- pas d'ouverture pendant la pause méridienne durant la campagne IR.

La CGT a présenté les demandes des collègues des trésoreries de Clamart et Châtillon. Réponse négative de la direction.

Cette dernière a affirmé qu'elle avait pris en compte les parti-

cularités de certains sites mais ne souhaitait pas aller au-delà, son objectif étant l'harmonisation des horaires sur le département (ouverture à 8h45-fermeture à 16h15). En revanche elle a confirmé qu'il n'y aurait pas d'ouverture durant la pause méridienne lors de la campagne IR. Nous avons demandé avec FO, la fermeture anticipée de l'accueil du public le vendredi à 16h au lieu de 16h15, ce qui nous a été refusé.

**Vote :** CGT et FO contre ; Solidaires et CFDT abstention.

## Présentation des critères de modulation des primes des A+ filière fiscale

Cette présentation au CTL est obligatoire. Cela concerne la PALP (prime à la performance) et l'ACF (allocation complémentaire de fonctions). La direction a indiqué que comme les années précédentes les critères sont les suivants : responsabilité confiée et résultat, qualité managériale et soutien aux équipes, expertise et implication personnelle, participation à la vie de la

direction. Un barème est appliqué.

La CGT a demandé à connaître le montant global de ces primes au niveau départemental. La direction a répondu qu'elle ne disposait pas de ce genre d'information.

La transparence invoquée en toutes occasions ne vaut pas pour tout le monde.

## Tableau de bord de veille sociale 2012

Ce tableau instauré en 2012 recense différents indicateurs chiffrés portant sur la santé, la sécurité, les conditions de travail, les relations professionnelles tels que le nombre de jours maladie, le nombre d'écrêtements ou le taux de grévistes. Concernant l'année 2012, la direction a relevé la baisse du nombre de jours de congé de maladie au second semestre, une hausse des accidents de service (notamment les accidents de trajet), un taux d'appel de notation très faible et un

taux très important de demande de mutations (36,72%).

La CGT a fait remarquer que la journée de carence n'était pas pour rien dans la diminution du nombre d'arrêts maladie et demandé communication du nombre d'heures correspondant aux 2838 écrêtements constatés en 2012. La direction a répondu ne pas être en mesure de fournir ce chiffre pour 2012 mais le fera pour 2013.

## Déontologie

Ce point a été inscrit à la demande de la CGT. Nous avons fait état de différentes dérives dans le contrôle des obligations déclaratives des agents :

- contrôle de la déclaration 2042 avant l'expiration du délai de dépôt ;
- demande de justifications de revenus catégoriels sans respect des procédures ;
- manquement au principe de confidentialité ;
- contrôle par un supérieur hiérarchique direct non cadre A+...

**Notre délégation a demandé que les agents bénéficient de garanties identiques à celles auxquelles tout contribuable a droit et qu'un rappel des procédures à suivre soit effectué auprès de l'encadrement.** La direction a donné son accord à cette dernière demande. Nous avons également rappelé notre revendication dans le contexte de l'affaire Cahuzac d'arrêt des stages de déontologie et leur remise à plat afin que les droits et devoirs soient présentés de manière équilibrée.

## Questions diverses

**Affectation locale des inspecteurs filière GP :** la CGT a protesté contre la demande de la direction d'un CV et des deux dernières fiches de notation aux inspecteurs arrivant au 1<sup>er</sup> septembre et nommés direction ou ALD. **Nous avons dénoncé ce procédé propre aux Hauts-de-Seine qui relève d'un véritable profilage dans l'affectation.** Pour nous, ce sont les souhaits des agents, départagés suivant l'ancienneté administrative qui doivent servir de base à la décision de la direction. La direction a déjà la pos-

sibilité de recourir à un entretien. En tout état de cause, ce n'est pas à l'agent de fournir un CV ou des fiches de notation. La direction a répondu que cela lui paraissait normal de conserver une certaine latitude dans l'affectation des cadres A ALD ou direction. Notre désaccord est total et le syndicat national est saisi.

**Délégation de signature :** il s'avère que dans certains services des collègues ne bénéficient plus de la délégation de signature, sans autre justification. A notre demande de savoir si les règles ont changé, la direction a répondu par la

négative. Cela relève de l'appréciation du chef de service.

Réorganisation au SIE de Sceaux : comme nous l'avions fait lors d'une audience précédente, nous avons demandé l'abandon du projet de réorganisation de ce service : l'opération est précipitée alors qu'un nouveau responsable doit arriver dans les prochains mois et que le service va connaître un sous-effectif prononcé dans la catégorie C. **La direction a répondu que cette question serait discutée avec le chef de service, qu'il n'y avait « pas de réforme sur la table ».** Toute nouvelle évolution éventuelle ferait l'objet d'un examen devant le CTL.

Restructuration RH à la DDFIP : en réponse à notre interrogation, la direction a confirmé qu'un projet en ce sens était l'objet d'une réflexion encore à l'état non finalisé. Des informations seront données lors d'une prochaine audience informelle avant examen par le CTL.

Transfert MMA : la CGT a interrogé la direction sur les motifs de transfert du matériel du 15<sup>ème</sup> étage au niveau - 1 de la DISI et les conséquences sur les personnels chargés des sauvegardes. Pour nous ces opérations devraient être effectuées par la DISI. Réponse de la direction : pour l'instant l'ESI refuse, le directeur interviendra auprès de son homologue de la DISI.

Indemnités communales de Rueil : nous avons demandé à la direction la date prévue pour le versement du solde des indemnités communales 2012. La direction a répondu que, renseignement pris auprès de la commune, le versement serait effectué en juin.

Ventilateurs pour les agents des PCE et brigades de Boulogne Fessart : la direction recense le matériel disponible.

CFP de Neuilly : un nouveau dégât des eaux est intervenu suite à éclatement d'un ballon d'eau chaude. La direction a confirmé l'incident et a reconnu que la répétition était anormale. Les réparations ont été effectuées.

Embauche des enfants des agents durant les mois d'été : des

collègues nous ont fait part de leur préoccupation quant à l'éventualité de la remise en cause de cette possibilité sous couvert de déontologie. La direction a répondu que cette inquiétude était dénuée de tout fondement.

Situation du pôle enregistrement d'Issy : nous avons alerté la direction sur le sous-effectif persistant de ce service alors que les charges explosent avec le recours de plus en plus fréquent par les redevables au paiement fractionné. La direction a déclaré connaître cette situation : deux EDRA seront affectés à compter de juillet.

Frais de déplacements : plusieurs collègues nous ont contactés en évoquant les difficultés qu'ils rencontrent dans la procédure de remboursement ; demandes rejetées, saisies à recommencer intégralement... Certains sont découragés par les procédures lourdes et chronophages. **Nous avons souhaité la tenue d'une réunion pour une remise à plat.** La direction demande de lui faire remonter dans un premier temps tous les éléments concrets.

Rémunération des formateurs : relayant le souci de nombreux collègues, nous avons interrogé la direction sur le point de savoir à partir de quelle date s'appliquait le nouveau mode de calcul (fin de la dégressivité, abandon du plafonnement). Réponse : comme indiqué dans la circulaire, le 8 février 2013. La direction a affirmé être à jour en la matière.

Ascenseur à Sèvres : deux ascenseurs neufs ont été installés en début d'année. Depuis, l'un est en panne. La division budget-logistique va étudier la question.

Pôle contrôle patrimonial (FI-DFE) de Sceaux : des agents se voient opposer les objectifs globaux du service à atteindre quelles que soient les absences diverses (maladie, maternité... ). La direction nous a confirmé que, comme pour les brigades, il était tenu compte des absences de toute nature dans l'appréciation des résultats.

### La délégation CGT

**Titulaires** : Anne Giraudon, Luc Benoit, Maximilien Faure, Philippe Geoffre.

**Suppléant** : Brigitte Sassou-Messan.

Une collègue de Boulogne était également présente à titre d'expert sur la question du bilan de l'accueil intégré.



## Bulletin d'adhésion

Pour un syndicalisme de conquêtes sociales

**SECTION** : .....

Actif  Stagiaire  Retraité

**Je souhaite m'abonner à :**

la Nouvelle Vie Ouvrière

**Facultatif**

> Pour les agents A et A+

Adhésion à l'UGICT  
(secteur Cadres & Techniciens)

OUI  NON

L'adhésion à l'Ugict n'entraîne pas de cotisation supplémentaire.

La revue « Option » est adressée à chaque adhérent à l'UGICT

RESERVÉ À LA SECTION

Saisie CoGiTiel par la section le : .../.../..

Date de réception au bureau national le : .../.../.....

**NOM** : .....

**Prénom** : .....

**Date de naissance** : .. / .. / ....

**Catégorie** : ..... **Grade** : ..... **Echelon** : .....

**Filière fiscale**  **Filière publique**

**Adresse administrative** :

.....

**Adresse pour l'envoi de la presse** :

Adresse administrative :

Adresse personnelle (préciser) :

.....

.....

**Tél.** : .....

**Mel** : .....

**Date** : .. / .. / .... **Signature** :