



CTR DU 30 SEPTEMBRE 2014 - COMPTE RENDU

Aménagement du cadre national relatif aux horaires d'ouverture au public des structures locales

Ce CTR avait pour ordre du jour, outre l'approbation des procès verbaux :

- 1) L'aménagement du cadre national relatif aux horaires d'ouverture au public des structures locales ;*
- 2) Le bilan de la formation professionnelle 2013 ;*
- 3) Les premières réflexions sur les perspectives d'évolution des concours et examens professionnels de la DGFIP ;*

Seul le premier point a été examiné, parce que toutes les organisations syndicales ont quitté la séance, après avoir voté contre la méthode employée par la DG, qui refuse d'aborder les problématiques de l'accueil dans leur globalité.

➤ Propos liminaires de la Direction générale

La DG condamne fermement les attaques des agriculteurs contre les centres des finances publiques. D'autres sites que Morlaix ont été visés mais la situation est moins dramatique. Il en va du cœur de nos missions. Chaque agent doit être respecté et protégé. La DGFIP a porté plainte dans les jours qui ont suivi. C'est maintenant entre les mains de la justice qui en tirera toutes les conséquences.

Il existe une solidarité au sein de la DGFIP : assurer le service public dans les meilleures conditions. Cela fait partie de notre plan d'action. Aucun agent ne doit être attaqué et il sera défendu, si c'est le cas. Grâce au dispositif d'alerte, tout remonte. Les OS doivent nous signaler tout manquement sur ce point.

SPIB met tout en œuvre pour trouver une solution transitoire qui permette aux agents de Morlaix de reprendre le travail dans les meilleures conditions, sachant qu'un pilier de la façade d'accès au public est fragilisé. Il faudra à tout prix éviter que les agents restent dans un ALGECO pendant 6 ans, comme la dernière fois en 2003.

Concernant les intempéries de Montpellier, des fuites ont été constatées sur certains bâtiments. La DG a mobilisé tous les services pour apporter le soutien aux collègues

C'est le CTM prévu le 6/10 pour le PLF qui déterminera les crédits pour la DGFIP.

S'agissant du plan d'adaptation du réseau : nous sommes en phase d'étude et pas décisionnelle. Il a pour objectif de prendre en compte le besoin des usagers et les conditions de travail des agents. Donc aujourd'hui, on examine les horaires d'ouverture au public qui englobe ces deux aspects.

On ne veut pas détruire le réseau, contrairement aux affirmations de certaines organisations syndicales.

Sur la Formation Professionnelle, le bilan est assumé sur des points critiqués par les OS. Il s'agit d'un très bel appareil de recrutement, de Formation Initiale et de Formation en cours de carrière (FCC). Le défi des FCC suite aux changements de postes est assuré et il s'agit d'un investissement sur la suite. L'optique de mobilité choisie doit se faire avec des règles qui encadrent, pour aider les collègues à exercer de nouveaux métiers. Nous sommes ouverts à l'amélioration du dispositif.

GT redevance audiovisuelle : cet aspect aurait dû être traité dans le CTR CF, l'engagement a été pris de l'examiner dans un prochain GT.

CHORUS DT : ouverts à une adaptation du dispositif

800/850 recrutements de C, partent en formation dès maintenant les autres en Janvier. Ils pourvoiront les vacances de postes. Il y a eu des suppléments de départs en retraite non prévus, ni recensés (+ 600, en catégorie B majoritairement).



Montreuil, le 1er octobre 2014

Syndicat national CGT Finances Publiques

Case 450 ou 451 •

263 rue de Paris 93514 Montreuil Cedex

• www.financespubliques.cgt.fr

• Courriels : cgt@dgfip.finances.gouv.fr

• dgfip@cgt.fr • Tél : 01.55.82.80.80

• Fax : 01.48.70.71.63

👉 Interventions de la CGT

La CGT prend acte de la plainte déposée par l'administration, mais l'inaction des forces de l'ordre et la difficulté à identifier les véhicules malgré la présence des caméras nous interpellent.

On ne peut que constater qu'il existe deux poids deux mesures, lorsqu'il s'agit de poursuivre les délégués syndicaux qui refusent de passer des tests ADN !

Au surplus, saccager la MSA, c'est se tirer une balle dans le pied pour les agriculteurs qui attendent des versements !

Les exactions contre nos locaux existent depuis 40 ans, (sidérurgie, chantiers navals...). A force de regrouper toutes les structures sur un même site, l'administration facilite la neutralisation de ses services. Cette tendance favorise l'anéantissement de tous les services dans une métropole urbaine et oblige à trouver des solutions de contournement très difficiles à mettre en œuvre.

Concernant le recrutement des agents C, beaucoup sont en stage alors que les suites de la CAP de mutations ne sont pas terminées. Cette situation est très mal vécue par les collègues concernés, qui ne connaissent toujours pas leur affectation.

La CGT s'associe à la demande des OS pour un cycle de discussions sur le sujet de l'accueil. Il ne faut pas laisser un blanc seing aux directeurs locaux. En tout état de cause la circulaire qui définira les horaires d'ouverture au public, devra être soumise en CTR.

S'agissant de l'avenir du réseau, la CGT considère qu'il s'agit d'une destruction et l'administration d'une réorganisation. S'agit-il seulement de discussions à ce stade ?

Pourquoi avoir choisi ce CTR ? Y a-t-il une urgence qui explique cette précipitation à modifier les horaires d'ouverture au public ?

La CGT rappelle que les engagements Marianne prévoient 6 heures d'ouverture au public par jour. Concernant la « tournée » des services SPIB et RH pour présenter la défiliarisation aux cadres, des annonces précises ont été faites et sont corroborées selon les régions où les collègues ont déjà été réunis :

- ✓ 100 fermetures de postes comptables ;
- ✓ 200 fusions ou réorganisations ;
- ✓ 850 postes comptables C4 supprimés sur 3ans.

Il y a donc un réel problème à examiner ces réformes des horaires d'ouverture en les détachant du contexte. Nous avons besoin de visibilité sur le réseau. Il faut nous présenter l'ensemble du plan, puisque le voile a été levé dans ces réunions inter régionales !

La logique qui prévaut à la destruction du réseau est bien connue : non remplacement des départs en retraite, gestion conjointe, réduction des horaires d'ouverture au public puis fusion !

A ce sujet, le GT sur la réorganisation des SIE programmé le 2 octobre prochain annonce déjà la couleur.

Donc, la CGT vous le demande aujourd'hui : quel est le plan de suppression des postes comptables ?

👉 Réponses de la Direction générale

M GARDETTE n'a jamais annoncé la fermeture des 850 postes C4. Il a expliqué que le réseau devait s'adapter et qu'il faut garder un maximum d'indices dans les catégories C1, C2 et C3. Dans ces conditions, les postes C4 seront moins représentés dans l'ensemble des postes comptables, puisqu'ils permettront le maintien des autres catégories.

Il y aura un CTR sur le réseau, celui d'aujourd'hui est uniquement consacré aux horaires d'ouverture et il n'est pas spécifique aux petits postes.

Concernant l'absence du Directeur Général aujourd'hui, c'est parce qu'il participe à d'autres instances pour discuter des moyens de la DGFIP. En revanche, il présidera celui consacré à ceux de notre direction.

Concernant la situation de Morlaix : il existe un suivi central et local très rapproché. Certains agents ont été provisoirement affecté dans une autre trésorerie. Le SPF de Brest va prendre en charge l'aspect juridique de celui de Morlaix, pour assurer la continuité du service. La DG recherche activement des locaux pour assurer les campagnes de taxe foncière et de taxe d'habitation. Une prise en charge à distance des relations est envisagée et une attention particulière est apportée au courrier et à la sécurisation des moyens de paiements. La continuité du service est la priorité de la direction générale.

Aménagement du cadre national relatif aux horaires d'ouverture au public des structures locales

Présentation par la direction générale

Le thème n'est pas nouveau parce qu'il a déjà été abordé lors des GT accueil.

Le bilan de la campagne 2013 est le bon moment pour lancer des pistes d'orientation pour nourrir le dialogue social local.

La fiche ne comporte aucune prescription autres que celles que nous connaissons. Il s'agit de consolider le bon sens : harmoniser les horaires sur un même site, réaffirmer l'accueil sur rendez vous, confirmer que notre DGFIP doit rester ouverte pendant les campagnes.

La novation la plus importante consiste à donner des marges de manœuvre aux numéros 1, pour les communes comportant plus de 10 000 habitants. Les aménagements existent déjà depuis des années. La répartition de nos sites doit se faire en fonction du nombre d'habitants (+ ou - 10000) et l'ouverture élaborée dans un cadre national, à discuter au plan local et en informant les préfets.

Cette démarche est compatible avec le référentiel Marianne qui oblige seulement à informer des jours et heures d'ouverture, ce qui n'impose pas d'ouvrir 6 heures par jour. Pour autant ce niveau d'information reste à améliorer notamment sur les courriers.

Enfin, cette fiche lance quelques pistes de réflexions sur l'apport que pourrait représenter des applications sur smartphones ou la création d'un numéro d'appel unique pour les horaires.

👉 **Interventions de la CGT**

La CGT a déploré la façon dont le sujet de l'accueil est traité par la DGFIP. Depuis 2013, trois groupes de travail ont eu lieu sur l'accueil, au cours desquels la CGT a demandé que soient abordés les revendications des collègues en charge de l'accueil :

- ✓ en matière de sécurité d'abord, avec l'exigence que soit tenu l'engagement pris par la direction lors du groupe de travail du 15 novembre 2012 de mise en place de pseudonymes pour les agents qui en font la demande ;
- ✓ en emplois, comme ceux réclamés par les agents des SIP de Toulon lors de leur mobilisation du printemps dernier.

De plus, la CGT réclame toujours un bilan des

dysfonctionnements et de l'accroissement de travail généré par :

- ✓ la note prévoyant l'examen d'un délai de paiement systématique et préalable pour toute demande d'un particulier liée à des difficultés de paiement ;
- ✓ le plafonnement à 300 euros des encaissements en espèces à nos guichets. Le résultat est que des contribuables se présentent à plusieurs reprises pour régler leurs impôts, taxes ou redevances, de manière fractionnée.

A la place, la Direction Générale traite la question de l'accueil :

- ✓ d'abord sur le plan indemnitaire, avec une prime d'accueil dont les modalités d'attribution génèrent incompréhensions et injustices. Le report du groupe de travail, qui devait se tenir hier, n'est pas fait pour nous rassurer sur ce point. A cela s'ajoute le report du paiement de la prime de caisse que nous condamnons.
- ✓ Ensuite, par la mise en place de mesures inscrites dans la démarche stratégique et son volet numérique, dont la vocation est d'absorber les suppressions d'emplois et justifier les fermetures de services : centres de contacts, accueil sur rendez-vous et aujourd'hui, réduction des horaires d'ouverture au public.

La Direction Générale reconnaît elle-même, dans le document préparatoire à cette réunion, que les règles actuelles d'ouverture au public, et en particulier, celles liées à la mise en place du Guichet Fiscal Unique, connaissent une application « disparate ». Euphémisme pour constater qu'en l'absence du personnel nécessaire pour assurer une ouverture quotidienne de nos services, elle est devenue trop souvent impossible. Parallèlement, les postes, services et directions locales n'ont pas attendu pour mettre en place la réduction des horaires.

Précisons tout de suite que la CGT est opposée à tout recul du Service Public et qu'elle ne cautionnera pas cette restriction de l'accès à nos services.

Dans le document, vous reconnaissez que l'accueil physique s'est accru, malgré l'augmentation de l'offre de contact téléphonique et internet. Pourquoi alors ne pas renforcer les effectifs ou scinder les accueils de différents services lorsqu'il y a des problèmes matériels, comme nous le demandons pour le SIP Sadi Carnot à Marseille par exemple ?

Il est vrai que la réduction des horaires d'ouverture peut être un soulagement pour les collègues, mais leur revendication première est d'avoir les moyens en personnel pour effectuer leurs missions. Preuve en est, la pétition signée par l'ensemble des collègues du SIP de Limoux, dans l'Aude, qui s'opposent à toute fermeture au public du centre et exigent l'affectation d'un contrôleur sur un poste non pourvu.

Au lieu de cela, vous proposez de fermer la porte aux nez des redevables, au risque d'aggraver le problème. Nous pouvons reprendre l'exemple du SIP Sadi Carnot, fermé plusieurs jours pour former les agents stagiaires. En conséquence, l'afflux d'usager est encore plus grand les jours d'ouvertures, ce qui provoque des files d'attentes de plus de trois heures sur les trottoirs.

Sur le fond, nous ne partageons pas votre démarche et sur la forme, nous rappelons que lors du groupe de travail « accueil » du 30 juin, rendez-vous nous était donné pour un groupe de travail dédié aux horaires d'ouverture. Force est de constater que le sujet est abordé en CTR sans discussion préalable. Si ce CTR n'a pour but que de lancer la tenue de groupes de travail, alors il n'y a pas de problème. Sinon, la méthode est contestable.

Dans votre fiche, nous relevons entre autre une difficulté : des règles différentes sont proposées pour les postes et services localisés dans les communes de plus de 10.000 habitants et de moins de 10.000 habitants. C'est ignorer la diversité des missions du réseau et que le périmètre de compétence de nos services est plus vaste que la commune siège.

Par ailleurs, vous indiquez vouloir inscrire dans une circulaire DGFIP la notion de « pics d'activité », qui n'est pas sans rappeler celle de « zone rouge » évoquée lors des négociations sur l'ARTT et qui avait alors été rejetée. Quelle conséquence sur les droits à congés, à RTT, sur les horaires variables et la pause méridienne ? Et qu'en est-il de la prime de campagne IR ?

Beaucoup de questions se posent autour de cette notion qui serait introduite dans la réglementation propre à la DGFIP. Nous ne souhaitons pas que la rédaction de la circulaire puisse laisser penser aux chefs de services locaux qu'ils pourraient remettre en cause les droits des collègues.

Pour cette raison, nous estimons que des discussions plus avancées doivent avoir lieu sur ce point. Et surtout, ce CTR ne peut valablement se prononcer que sur la rédaction de la circulaire elle-même.

Encore une fois pourquoi cette précipitation ? Malgré votre tentative de minimiser les annonces de M GARDETTE, la CGT a bien compris qu'il faut s'attendre à une forte restructuration des postes comptables.

En complément, la CGT demande que la fiche rappelle que la réunion des CT locaux est obligatoire sur les

horaires d'ouverture, car certaines directions s'en dispensent.

Sur les contours de l'engagement Marianne, il suffirait d'ouvrir 5 minutes par jour, pour qu'il soit satisfait. Or votre réponse est contradictoire avec les auditeurs qui effectuent des contrôles tatillons sur ce sujet.

Enfin, la durée réelle de réception n'est pas compensée par les moyens modernes. L'usage des smartphones n'est pas uniforme sur tout le territoire.

Où en est la démarche de certification de la qualité de service ? Est-elle définitivement abandonnée alors qu'elle avait mobilisé par exemple en Savoie les équipes de 5 sites préfigurateurs pendant plus d'un an, pour assurer 6 heures de réception par jour ?

L'internet ne fait pas tout mais au contraire peut rendre les usagers otages du système. Par exemple le fait de ne plus recevoir les 20142 ou les avis d'imposition à « l'insu de son plein gré » génère de nombreux mécontentements et des déplacements dans les CFP.

Autre exemple, ceux qui ont déjà payé par internet reçoivent des avis sans TIP. Si pour une raison quelconque ils veulent régler par chèque, ils viennent au guichet, car les CPS ne peuvent encaisser sans TIP. D'autres se présentent avec leur Smartphone pour se faire expliquer...

Tout cela prouve que l'informatisation de la relation à l'usager ne règle pas tout !

En outre, cette fiche parle peu des trésoreries municipales ou hospitalières qui n'ont pas un accueil du public régulier et unifié. On les regroupe dans les centres des finances publiques et on impose une harmonisation des horaires. Or les cycles ne sont pas les mêmes. Certaines mairies ouvrent 9 heures par jour et parfois le samedi. Il va falloir expliquer aux élus que la réponse de l'Etat aux besoins de leurs concitoyens, c'est la réduction des horaires d'ouverture ! Toutes ces réflexions en cours sont uniquement axées sur les missions fiscales et ne sont pas adaptées au réseau public local.

Pour la CGT il y a un vrai problème de méthode. S'agit-il d'un CTR d'ouverture des discussions sur l'accueil avec des GT en suivant, ou s'agit-il d'un passage en force en renvoyant le dossier en local après ce CTR ?

Par ailleurs, l'année dernière nous avons demandé que la formation professionnelle soit traitée en une journée. Tel que c'est parti, on ne pourra même pas y consacrer une demi-journée !

👉 Réponses de la Direction générale

Sur la méthode, si on veut aborder la formation professionnelle, il faudra considérer que ce qui est proposé sur l'accueil est un début de concertation avec des GT qui vont suivre. Il n'y aura pas de circulaire, mais un cadrage des orientations. Entre temps, le dialogue social se poursuivra en local puis en CTR national.

Il faut mettre carte sur table. La réalité du réseau n'est pas l'uniformité et il existe un réel sujet sur les horaires d'ouverture. Certaines choses ont déjà été votées en CTL donc :

- ✓ Soit on fait confiance à l'intelligence locale et on laisse faire ;
- ✓ Soit on propose un cadrage à la demande des organisations syndicales et des collègues de terrain.

Nous sommes là pour border le sujet car il existe des conséquences suite à ces diverses organisations en matière d'informatique, d'information des préfets des collectivités locales...

Il faut garder un équilibre, en donnant des orientations, ce qui est différent de laisser faire. Le national doit rentrer dans le sujet et encadrer à minima le réseau. Il faut s'approprier le local au plan national.

La DG prend l'engagement :

- ✓ De soumettre une circulaire ou une note d'orientation pour donner un minimum de cadrage pragmatique, pour que le niveau local « sorte du bois » ;
- ✓ D'organiser un GT sur la note concernant les horaires d'ouverture, qui sera de format modeste c'est à dire une mise en forme de l'intelligence locale, une sorte de cadre minimal ;
- ✓ De poursuivre les travaux sur les autres sujets ;
- ✓ De soumettre le tout en CTR ;
- ✓ De recenser tout ce qui s'est fait en 2014, pour servir de base à la doctrine sur l'ouverture au public.

Suspension de séance à la demande des Organisations syndicale

A la demande de toutes les organisations syndicales le CTR a été interrompu.

La CGT est en opposition frontale avec la méthode proposée et demande un vote sur l'organisation des futures discussions. Où est l'urgence si ce n'est d'anticiper un nombre plus important que prévu de suppressions d'emplois et par ce biais de répondre aux problèmes de l'accueil ?

On vient d'apprendre que le CTM du 6 octobre qui devait annoncer les suppressions d'emplois est reporté à une date inconnue. En conséquence, la CGT demande que le cycle de discussions sur tous les aspects de l'accueil commence après le CTM, pour savoir dans quel contexte d'emplois nous nous situerons.

La CGT considère que les organisations syndicales réunies aujourd'hui ne doivent pas servir d'alibi au réseau pour autoriser les aménagements d'horaires d'ouverture au public. On sait très bien que les directions locales s'empareront de ce CTR d'ouverture, pour contrer des résistances locales, en faisant valoir que les OS en ont accepté son principe au plan national.

La CGT demande donc un vote contre la méthode proposée afin d'informer le réseau que le cycle de discussion sur l'accueil n'a pas été ouvert au travers de cette fiche, parce qu'il n'aborde que la question des horaires d'ouverture.

Les organisations syndicale ont voté pour à l'unanimité, sur le texte suivant et ont quitté la séance.

« Les représentants du personnel rejettent la méthode de travail proposée au CTR du 30 septembre 2014. Ils refusent la diffusion au réseau d'une circulaire traitant du cadrage national des horaires d'ouverture au public, avant la tenue d'un cycle complet de discussions en GT et CTR de clôture, sur l'ensemble de la problématique accueil du public ».