



# Compte rendu du CTL du 10 mars 2015

Ordre du jour :

Modifications des horaires d'ouverture au public

Frais de déplacement

Questions diverses

## **Modification des Horaires d'Ouverture au public : À la DDFIP 64, la fermeture éclair... ça coince !**

D'autres avant nous ont fait ce choix... Les Caisses d'Allocations Familiales, la Sécu, la Poste, etc.

A première vue, dans le contexte actuel où accomplir ses missions en temps et en heure et rendre un service public de qualité relève de plus en plus de la gageure, l'intention de réduire les horaires d'ouverture au public peut paraître intéressante et accommodante.

Sauf que... avant de s'engager dans une voie hasardeuse pour la pérennité du service public des finances, il faut réfléchir aux conséquences et voir plus loin que la solution de facilité qui est proposée.

La CGT Finances Publiques 64 avait tiré le signal d'alarme le 17 décembre dernier lors de la consultation lancée par la direction. Le but réel de la DG n'est pas de donner des marges de manœuvres aux agents pour un meilleur service public. Non, ça, c'était avant...

### **Revenons quelques temps en arrière...**

La fusion Impôts/Trésor nous a été présentée comme la 8ème ou 9ème merveille du monde.

Les « fusionneurs » disaient placer l'usager et l'accueil au cœur des réformes. Et nos managers mettaient une énergie débordante à nous convaincre à coup de certifications, de charte Marianne, de visites de clients mystères, de spots de pub sur le guichet fiscal unique, d'affiches vantant le taux de satisfaction des citoyens en visite dans nos centres...

### **Quelques années plus tard, quel est le constat ?**

A coup de suppressions d'emplois, 2.000 de plus en 2015, auxquelles il faut rajouter 3.000 vacances d'emplois, la DGFIP n'a plus les moyens d'assurer l'accueil du public.

Plutôt que de créer les emplois nécessaires, elle préfère restreindre les ouvertures. C'est révélateur de l'incurie de celles et ceux qui ont déstructuré nos services.

Aujourd'hui, après le lessivage et l'essorage des budgets, des missions et des emplois, on mesure à quel point le sens du service et de l'accueil du public est loin des préoccupations de la DGFIP..

Quel est le but recherché ? A l'évidence, pallier le manque de personnel dû aux suppressions d'emplois successives et massives à la DGFIP.

De plus, cette question de l'accueil physique travaille nos décideurs : en effet, comment se fait-il que, malgré tous les efforts déployés en matière de promotion des nouvelles technologies, de la dématérialisation, le citoyen contribuable, ce gaulois récalcitrant, éprouve encore le besoin de venir à notre rencontre, dans nos centres ?

Pour la DG, la qualité et le temps consacrés à l'accueil physique seraient un frein au développement des autres possibilités de contacter nos services.

Un des buts est d'habituer les contribuables à ne plus disposer d'un accueil de proximité afin d'anticiper les futures fermetures de sites. Bercy cherche à réorienter les usagers vers des plate-formes téléphoniques, la communication par mail, de futurs centres téléphoniques... Externaliser ne lui fait pas peur..

La DGFIP aime se targuer d'être la bonne élève de la Modernisation de l'Action Publique ! (Bon, c'est vrai que les cadres ont pu gagner de jolies primes grâce à leur empressement au changement!)

Ainsi, l'administration profite d'une situation toujours plus tendue pour essayer de faire valider par les agents une réforme régressive concernant les heures d'ouverture.

Même si de nombreux collègues (lorsqu'on a voulu leur laisser ce choix !) ont refusé le changement, d'autres noyés dans l'exercice de leurs missions se sont résignés à accepter une réduction des horaires d'accueil.

**Si la CGT comprend ces réactions, elle ne peut toutefois pas valider le projet d'ensemble proposé par l'administration sur les fermetures. Il contribuera à fragiliser la branche sur laquelle nous sommes assis !**

Pour l'administration, le but n'est certainement pas que nous puissions souffler un peu mais bien de pouvoir continuer à supprimer des emplois. Elle ne savait plus comment faire tant les effectifs étaient d'ores et déjà insuffisants ! Quel cynisme !

Cette politique de réduction d'horaires d'ouverture, qui impacte principalement les usagers les plus en difficulté, est lancée alors que l'accueil n'a jamais été aussi important (demande de renseignements en raison de la complexification de la fiscalité, de délais de paiement, de gracieux, conséquences de la dématérialisation...).

**Présentées comme une respiration pour les collègues, les réductions d'horaires auront inévitablement des effets néfastes :**

- à court terme, l'augmentation du nombre d'appels et de mails, ainsi que le report de la venue des contribuables sur les jours ouverts, avec plus d'attente, plus de tensions, plus d'énerverment,
- à moyen terme une nouvelle dégradation du service public en impactant les emplois, les missions, les implantations, les règles de gestion.

**LA VRAI QUESTION A POSER EST BIEN CELLE DE L'EMPLOI POUR UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITE !**

Les conditions de travail se dégrade dans tous les services, et ce n'est la faute ni des agents, ni des usagers. La DGFIP est responsable de la détérioration de notre quotidien et elle demande une validation par les agents de ces orientations.

En définitive personne n'est dupe du stratagème.



Dans le cadre du CTL du 10 mars 2015, Monsieur NESA a indiqué qu'il est inévitable que les effectifs diminuent encore, puisque le principe des suppressions a déjà été acté par le Parlement pour les 2 prochaines années...

Et pour le futur, il pense qu'il faudra bien se résoudre à suivre le progrès technique, et donc passer au numérique, au dématérialisé... Place aux jeunes !

Selon ses propres termes : « on change d'ère, certaines missions seront débarquées », « on peut se battre mais la messe est dite, la DGFIP d'aujourd'hui est cuite », « notre génération essuie les plâtres d'une évolution du mode de vie »

S'agissant des modifications des horaires d'accueil, le président considère que « Nécessité fait loi » et que les fermetures proposées en CTL « sont encore acceptables » (« on a été trop loin sur l'accueil, il n'y a plus que nous qui accueillons aussi large » nous a-t-il dit). Il a indiqué qu'il suivrait les demandes des agents, et en priorité des services d'accueil, premiers concernés.

### ► **Les sites de Pau Orléans, Bayonne, Biarritz, Oloron-Sainte-Marie et Orthez**

Les élus en CTL ont souligné que pour les sites de Pau Orléans, Bayonne et Biarritz, la demande des agents n'est pas suivie.

Ainsi, par exemple, sur Pau Orléans, où le recensement a été fait avec le plus de transparence, en laissant le choix notamment du statu-quo, 84 % des agents ont refusé la fermeture au public. Pourtant, la direction locale proposait une fermeture le mercredi sur l'avis d'un seul chef de service...

Sur Biarritz, l'option de l'ouverture sur 5 jours est préférée, mais une proposition de fermeture d'une demi-journée est toutefois proposée.

Sur Bayonne, le choix du statu-quo n'a pas été proposée aux agents malgré l'engagement de la Direction en ce sens lors du dernier CTL... la consultation est donc faussée, mais les agents d'accueil ont toutefois exprimé le choix du maintien de l'ouverture sur 5 jours.

Les Organisations syndicales ont de plus souligné qu'il serait opportun d'harmoniser les horaires d'ouverture des sites voisins : Pau-Orléans et Pau-Monpezat, d'une part, et Bayonne-Vauban et Bayonne-Municipale d'autre part, comme on pu le faire les sites d'Oloron-Sainte-Marie et Orthez.

### ► Les trésoreries

Les horaires d'ouverture des trésoreries n'ont pas été examinés au cas par cas. Ils seront appliqués en conformité du résultat issu de la consultation des agents.

L'étude des documents transmis aux élus par la Direction a permis les constatations suivantes :

- Plusieurs trésoreries ayant demandé et obtenu en CTL la modification de leurs horaires dans un passé récent (cf nos comptes rendus précédents) n'ont pas demandé de nouveaux changements ;
- S'agissant des autres trésoreries, la lecture de la note départementale, qui ne détaillait pas tous les aspects liés au processus de fermeture (pics d'activités, usage du téléphone...), a conduit à des appréciations diverses et parfois contradictoires.

Les élus CGT ont souligné les disparités très importantes des propositions qui vont du simple au double d'heures d'ouverture au public, à savoir du seuil minimum d'ouverture préconisé (16 h) au choix du statu quo (à 30 h et plus), dans des postes comptables pourtant proches sur tous les plans (voir documents préparatoires au CTL mis en ligne sur notre site, également mis à disposition des adhérents).

Il est également remarqué que les postes identifiés « en difficultés », bénéficiaires du soutien de l'ERD par exemple, ne sont pas forcément ceux qui demandent le plus de fermetures. A l'inverse, pour d'autres trésoreries dont la fermeture proposée est conséquente, il serait utile à notre avis que la Direction locale fasse prochainement un bilan sur la façon dont vont être gérés les importants flux de fréquentation aux guichets.

Les élus CGT ont rappelé également le risque pris par des postes comptables qui ne feraient plus ou presque plus d'accueil : une proximité géographique ne serait dès lors plus nécessaire... et M. NESA qui est l'unique directeur en faveur du maintien du réseau de trésoreries ne sera pas toujours là !!

### ► Les suites

Les élus CGT Finances Publiques se sont étonnés de l'absence d'une note départementale de cadrage des horaires d'ouverture, reprenant les décisions de la direction en matière d'horaires, ainsi que son positionnement :

- sur les périodes de pics d'activité (qui est concerné ? sous quelles modalités?),
- sur le sort des agents d'accueil des gros sites (dans l'hypothèse où la fermeture serait retenue malgré l'avis défavorable des agents),
- sur l'accueil téléphonique (il a été souligné l'incohérence de la décision nationale d'aligner la fermeture de l'accueil physique et téléphonique pour les fermetures antérieurement actées dans les trésoreries et de maintenir l'accueil téléphonique pour les nouvelles fermetures .... Ainsi, si une trésorerie était fermée le mardi après-midi, elle pourra fermer son téléphone ce jour-là, mais si elle a proposé une fermeture supplémentaire le jeudi après-midi, elle devra répondre au téléphone ce jour-ci ! Les contribuables vont devenir fous!!!),
- sur les modalités de publicité des horaires au public.

M. NESA a convenu qu'une note était nécessaire. Rendez-vous est donc pris pour un ènième CTL sur les horaires d'ouverture dont la mise en place est prévue à une date ultérieure, vraisemblablement au 1er juin 2015.

Une véritable usine à gaz, cette affaire!

## Frais de déplacement

La Direction locale avait convié les organisations syndicales a un groupe de travail sur le remboursement des frais de déplacement en novembre 2014.

Après un survol rapide, il était apparu que le sujet était complexe, malgré une volonté affichée de la Direction générale d'une meilleure prise en compte s'appuyant sur la réalité.

Un groupe de travail supplémentaire a donc été programmé en janvier 2015.

La CGT Finances Publiques a donc pris l'initiative de réunir un groupe de syndiqués, vérificateurs, BCR, géomètres, ERD, non itinérants, pour faire un point sur les règles légales et sur les difficultés rencontrées.

Un compte rendu de cette réunion avec les propositions et avis de la CGT Finances Publiques a été transmis à la Direction Locale dans le cadre de la préparation du groupe de travail programmé en janvier.

Le travail de nos syndiqués et militants nous a permis de clarifier grandement les règles et problèmes (distinction des itinérants et des cas de missions ou formations ponctuels pour les trajets, principe de remboursement des repas, hébergement éventuel...) et a permis au groupe de travail avec la Direction d'être particulièrement efficace.

En CTL, a été présenté les résultats de cette dernière réunion. Les orientations de la DG sont pleinement suivies puisque les remboursements seront au plus près de la réalité.

Une note départementale devrait prochainement être diffusée après avis des organisations syndicales.

Nous veillons à vos intérêts et continuons à suivre attentivement le sujet.

Concernant les formations dispensées relative à la nouvelle application FDD, nous nous sommes fait le relais des collègues qui ont été surpris, voire choqués, de voir leur dossier personnel dévoilé à l'ensemble des participants à la formation à titre d'exemple ! Déontologie et confidentialité où êtes-vous donc ?

Cela ne devrait plus se reproduire !

## Questions diverses

**1) Augmentation de la charge de travail des SIE due à l'obligation de télédéclaration et de télépaiement** : les SIE sont confrontés à une explosion de l'accueil physique avec en parallèle une augmentation du stress et de l'agressivité des contribuables reçus qui soit refusent de se plier à l'obligation légale, soit sont démunis ou dépassés technologiquement.

Outre un accueil long et éprouvant (de 45 mn à 1 h par personne), les services ont vu également exploser le nombre de défaillants qui entraîne un surplus de travail (relances amiables, TO, RAR, puis gracieux...renouvelés tous les mois!!!).

Ces problèmes sont connus de la Direction locale qui mise sur une amélioration de la situation avec le temps.

**La CGT Finances Publiques, dans son Lien d'octobre-novembre 2013 (en ligne sur notre site), avait dénoncé dès l'origine la situation et invité les agents à signer une pétition pour l'abandon du nouveau dispositif mis en place (abaissement des seuils de téléprocédures et installation de postes dédiés dans les SIE) et le comblement des postes vacants et des recrutements à la hauteur des besoins dans les SIE.**

L'action est toujours plus facile en amont. Il sera pour l'heure difficile de faire marche arrière sur la dématérialisation.

**L'ACTION POUR L'EMPLOI RESTE LA PRIORITÉ.**

**TOUS DANS LA RUE LE 9 AVRIL 2015 !**

**2) Bayonne Vauban** : parking, chauffage, fuites, ascenseur... ce site nécessite un vrai suivi. Ces points seront réabordés sans aucun doute au CHSCT du 2 avril 2015. On y reparlera aussi de l'amiante du local de la chaufferie de Pau, qui aurait disparu ? Ou non ?

**3) Déménagement de la trésorerie d'Anglet-Adour-Océan** : le nouveau contrat de bail est en cours de négociation.

**4) Campagne entretien professionnel** : certaines erreurs ayant été rapportées, un rappel de la procédure à suivre va être fait aux chefs de service (convocation par écrit, délai à respecter...).

**5) Le service postal** : n'est plus ce qu'il était... ce qui met en difficulté les services. M. NESA pense que le recours à la Poste ne sera peut être plus de mise prochainement et que d'autres partenaires pourraient être contactés...