

CHS-CT

RAPPORT DE VISITE DE SITE

DU MARDI 06 FÉVRIER 2018

CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES DE ROYAN

Lors du CHS-CT du 25/09/2017, les représentants du personnel ont demandé qu'une visite du Centre des Finances Publiques de Royan soit effectuée.

Cette demande a été motivée par le dépôt de plusieurs fiches navettes concernant entre autre la vétusté du bâtiment et par la restructuration importante de plusieurs services de ce site à savoir :

- Départ des agents de la fiscalité immobilière en 09/2017
- Déplacement des agents de la brigade de vérification vers les locaux occupés par la FI
- Transfert des recouvrements « fiscaux » de la trésorerie de Saujon vers le SIP Royan en 01/2017
- Transfert vers Saintes du pôle enregistrement du SIE en 09/2017
- Fermeture du restaurant administratif
- Diminution du nombre d'agents sur ce site depuis plusieurs années
- Problèmes récurrents liés à l'Autocom du site

La visite a eu lieu le mardi 06 février 2018 de 9h30 à 18h10.

La délégation était composée de:

- pour l'administration :
 - Mme GUILLERME Danielle (Responsable du BIET)
 - M. ARTUSO Ludovic (Assistant de prévention)
- pour les représentants du Personnel :
 - Mme TARIS Évelyne (FO Finances)
 - Mme Viviane GUERIN (Solidaires Finances)
 - M PEREZ (CFDT Finances)
 - M. Franck ROBERT (CGT Finances)
- pour le site :
 - Mme DIERS Danielle (Responsable du SIE)
 - M. BOUCARD Jean Luc (Adjoint du SIP)

Ce compte rendu ne respecte pas le déroulé de la visite, mais regroupe par thématiques les sujets abordés. Les remarques des agents et de la délégation portant sur les locaux communs (*local de restauration*), le bâtiment extérieur, la sécurité, le ménage, l'isolation ont été mises sur la première partie de ce rapport.

La deuxième partie étant consacrée aux missions et aux services.

PREMIÈRE PARTIE

**BÂTIMENT AMIANTE, SÉCURITÉ
INCENDIE, MÉNAGE, LOCAUX
COMMUNS....**

Bâtiment Extérieur et Parking

La délégation a commencé sa visite par l'extérieur du bâtiment et a constaté les faits suivants :

- Les ornières présentes sur le parking ont été comblées par des rajouts de goudrons. Néanmoins la délégation rappelle le caractère temporaire de ce type de réparation et constate que l'entrée de celui-ci se dégrade à nouveau.
- L'éclairage du parking **est toujours défaillant**. La délégation attire l'attention sur ce point : le parking sans éclairage peut **se révéler dangereux** pour des piétons circulant dans la pénombre.
- Le manque d'entretien des murs du bâtiment favorise l'apparition de mousses à certains endroits et confère un aspect très sale à la façade. Un ravalement procurerait une approche plus attrayante tant pour la vitrine dédiée au public que pour les agents ressentant l'abandon de la DDFIP.
- Un problème d'étanchéité du bâtiment au niveau de la toiture entraîne une dégradation dans un des bureaux du S.I.P (*Cf Photos*). La délégation rappelle, à cet effet, que les infiltrations d'eau sur une des façades de ce bâtiment **a eu comme conséquence des chutes de matériaux en 2016**.
- La rampe d'accès pour les personnes handicapées présente un risque dû aux dalles qui se soulèvent. A mi-parcours le virage en devers rend le parcours compliqué pour le déplacement de fauteuils roulants.
- Le manque de ligne de vie sur la toiture terrasse du bâtiment est constatée(*Cf Photos*). La délégation déconseille toute opération de pavoisement de l'édifice et d'interventions d'entretien sur la toiture tant qu'une ligne de vie ne sera pas installée.
- Plusieurs agents ont fait état de problèmes d'isolation des ouvrants de ce Centre (SIE, SIP et PCE).
- Dans la totalité des services visités, les agents rapportent les dysfonctionnements de volets extérieurs (*manivelle cassée, difficulté pour les ouvrir ou fermer*). Compte-tenu des difficultés de manipulation, certains agents **n'osent plus fermer, de peur que les volets ne se bloquent définitivement** (SIP, Secteur 2).
- Un certain nombre de stores vénitiens sont défaillants ; d'autres présentent des fixations fragiles.
- La délégation a noté que la fiche navette concernant l'entretien des espaces verts a été suivie d'effet par l'élagage de certains arbres, la taille des haies et le nettoyage des mousses glissantes sur les escaliers.

LOCAL DE RESTAURATION

Le restaurant administratif désaffecté sert de réfectoire aux agents. En moyenne, d'après l'adjoint du SIP, une vingtaine d'agents utilise cette salle; des pointes de fréquentation pouvant aller jusqu'à 30 agents.

Par souci d'hygiène les repas pris dans les bureaux sont déconseillés. Le personnel utilise plus assidûment le local qu'auparavant. L'espace semble suffisant.

La salle est dotée d'un réfrigérateur et de trois micro-ondes

Compte tenu de l'usage à plein du seul réfrigérateur, les glacières personnelles s'entassent sur une desserte.(*Cf photos*) La délégation du CHS-CT **demande un réfrigérateur supplémentaire**.

Au cours de la visite, seulement deux agents ont évoqué le fonctionnement de ce local

- Un agent a expliqué que certains jours, l'attente est très longue pour accéder au micro-onde. Elle a demandé **le remplacement d'un micro-onde défaillant** qui met beaucoup trop de temps pour réchauffer la nourriture.
- Un autre agent a regretté qu'il faille plusieurs semaines entre la direction et la société ONET pour trouver un accord sur le nettoyage hebdomadaire du sol de ce local et le remplacement des sacs poubelles

Les WC

La délégation note juste la vétusté mais aucun agent n'a souligné de problème de fonctionnement, d'hygiène ou d'utilisation par le public.

AMIANTE SÉCURITÉ.....

Les remarques de la délégation sont intégrées dans les avis ci-dessous

AVIS ET REMARQUES DE LA DÉLÉGATION

Au sujet du bâtiment.

La délégation souhaite qu'un véritable état des lieux soit effectué avant l'arrivée de la trésorerie municipale de Royan

Ce bâtiment datant des années 70 nécessite plus que des travaux d'entretien mais une remise à niveau voire des travaux de rénovation.

Au sujet de l'amiante

La délégation a constaté au cours de sa visite le manque important de signalétique sur **l'amiante et demande que le nécessaire soit fait.**

La délégation souhaite que ce bâtiment soit rapidement désamianté **comme le prévoit la législation.** La présence d'un sol amianté **empêche voire rend impossible** (à cause d'un coût trop élevé de travaux pour le budget de fonctionnement de la DDFiP 17) le réaménagement des espaces de travail à l'intérieur de ce bâtiment. Ces réaménagements pourraient permettre d'offrir de meilleures conditions de travail, de mieux rationaliser l'espace occupé et une meilleure organisation des services.

Les sols de ce bâtiment sont plus que dégradés et certains endroits laissent apparaître la colle contenant de l'amiante. À moyen terme, il y a un risque de voir certaines dalles se soulever **rendant impossible l'utilisation d'une partie des bureaux par les agents.**

À cet effet, la délégation rappelle que l'accueil de ce bâtiment (2014) a vu une partie de ses dalles de sols décollées laissant apparaître la colle amiantée. Il avait été décidé dans l'urgence et compte tenu de la législation d'apposer sur ce sol des dalles spécifiques dont le coût d'installation a dépassé 20.000 € pour 80 m² avec plusieurs semaines de travaux.

Le principe en matière de prévention est que **ce ne sont pas les agents et les missions qui doivent s'adapter aux locaux mais plutôt les locaux qui doivent être adaptés aux agents et à leurs missions.**

La délégation considère que la vente de l'immeuble domanial de la Trésorerie Municipale de Royan donne à l'État les moyens d'effectuer une rénovation complète du CFP offrant sur le long terme des économies de fonctionnement (*fluides, travaux de réparation d'urgence*), de **meilleures conditions de vie travail pour les agents et une meilleure image des services aux usagers.**

Au sujet de la sécurité incendie

La délégation a noté l'intérêt porté par l'adjoint du SIP sur cette thématique. Les plans de sortie de secours sont tous à jour et positionnés de manière visible. Néanmoins une préoccupation existe au sujet de la formation et des remplacements d'agents jouant un rôle dans la sécurité incendie.

La délégation a apprécié que le registre hygiène et sécurité, le suivi de la gestion du ménage des locaux, le document technique amiante, le plan de prévention avec ONET soient mis facilement à la disposition de tous.

Au sujet du défibrillateur

L'adjoint du SIP nous signale la date de péremption du défibrillateur (Novembre 2018).

Au sujet de la gestion du chauffage

Compte tenu de sa vétusté, cet immeuble a présenté pendant des années des problèmes de dysfonctionnement de chauffage et un ressenti très négatif des agents avec l'extinction du chauffage pendant le week-end.

Il est à noter qu'une majorité des agents (*hors locaux occupés par le Pôle Contrôle Expertise*) a signalé une nette amélioration sur ce sujet même si l'isolation des ouvrants pose problème en cas de forte pluie ou de vents importants.

L'adjoint du SIP explique cette amélioration par le sérieux de la société qui effectue l'entretien et aussi par un suivi de la gestion du chauffage qui est désormais visible depuis un poste de travail facilitant ainsi la détection et la réactivité du gestionnaire de site en cas de problème.

A noter aussi que le chauffage se déclenche tôt le lundi matin et permet aux agents d'arriver dans une ambiance thermique acceptable.

La délégation est favorable à ce que cette méthode de gestion du chauffage soit appliquée sur l'ensemble des sites.

Au sujet de la gestion du ménage

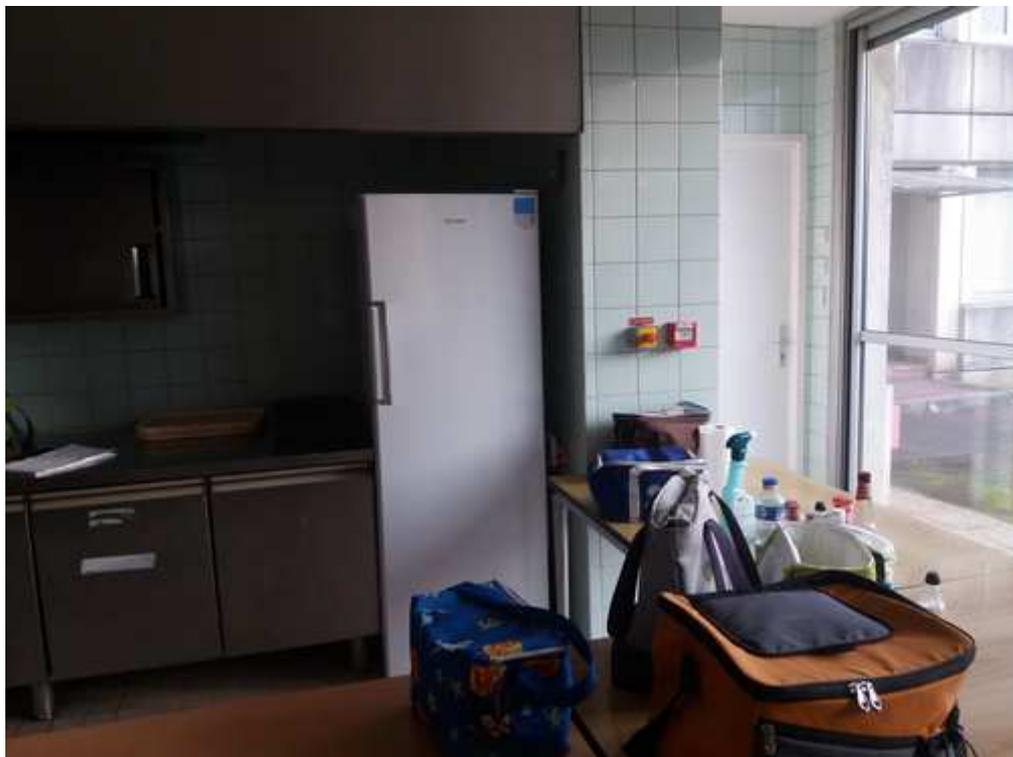
Le sujet a été peu évoqué par l'ensemble des agents. Toutefois, les agents du PCE ont expliqué qu'il leur arrivait de passer l'aspirateur dans leur bureau ; le passage prévu une fois toutes les trois semaines par la société de nettoyage ne leur paraît pas suffisant.

Tout en émettant des critiques sur la fréquence du service Onet, les agents ont tenu à souligner le sérieux et l'investissement des femmes de ménage.

Compte-tenu de l'usure des dalles et de la disparition du vernis, celles-ci gardent toujours un aspect sale même après avoir été nettoyées.

LES PHOTOS

Local de restauration (Besoin de réfrigérateur)



Facade du site de Royan (Demande de ravalement)



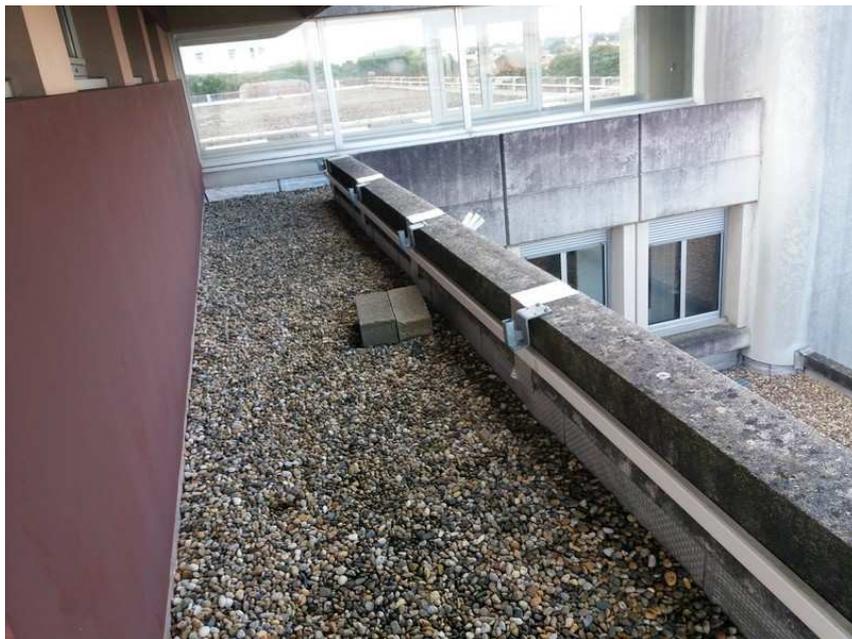
Infiltration toiture



Amiante (exemple de sol dégradé)



Toiture terrasse sans ligne de vie



DEUXIÈME PARTIE

LES SERVICES ET LES MISSIONS

Effectifs Pole CE au 01/09/2017

- Théoriques: 4 A + 2 B
- Affectés: 3 A + 2 B
- Réels: 3 A + 1,7 B

LE PÔLE CONTRÔLE EXPERTISE

Suite au départ en retraite d'un agent (12/2017) et au détachement d'un agent sur le PCE de Saintes, cette antenne ne compte plus aujourd'hui en effectif réel que 1,7 cadre B et 2 cadres A.

La délégation a dialogué pendant plus d'une heure avec la totalité des agents qui étaient présents. Les agents ont abordé les sujets suivants :

- L'éventuel transfert de cette antenne sur Saintes
- Les effets de communication de la direction
- Le déménagement de ce service vers les locaux laissés libres au SIE
- La note du 05/12/2017 sur la refonte des indicateurs

Le regroupement de ce service vers le PCE de Saintes

Sur la communication de la direction départementale

Les agents présents ont tenu à faire part de l'effet anxiogène (*Novembre 2017, janvier 2018*) provoqué par les annonces multiples et discordantes des services responsables de la direction sur le déménagement de ce service vers Saintes.

Ainsi en Novembre 2017, il a été évoqué en fin d'une réunion par un membre de la direction le départ éventuel de ce service vers le PCE de Saintes au 01/09/2018.

Lors d'une autre réunion de travail (*décembre 2017*) avec la direction, les agents ont compris que cette date était repoussée au 01/09/2019.

Lors de l'audience demandée par les agents sur ce sujet le 15/01/2018, la direction a expliqué que ce projet était à l'étude mais qu'aucune date n'était pour l'instant envisagée.

Les agents **évoquent aussi le flou actuel sur les futures règles de mutation au niveau local et craignent que le maintien à résidence soit supprimé en cas de suppression de poste**

Compte-tenu des réactions des agents et de leurs fortes inquiétudes, **la délégation recommande aux différents responsables de la direction d'avoir une communication plus cohérente envers les services restructurés.**

Sur l'utilité de ce regroupement et l'impact sur la vie des agents.

Les agents présents ont tenu à faire part de leurs réserves et de leurs incompréhensions sur l'utilité d'une telle réforme quand la direction explique qu'il n'est pas prévu pour l'instant de diminuer les effectifs de cette structure.

Les agents ont tenu à préciser que pour la grande majorité d'entre eux, ce transfert occasionnera un éloignement entre le domicile personnel et le lieu de travail. Un éloignement qui aggraverait leurs conditions de vie personnelle et leurs conditions de vie au travail. Ils citent pour exemple les discussions qu'ils ont eu avec leurs collègues de l'ex-fiscalité immobilière de Royan transférés sur le PCR de Saintes en 09/2017.

Une grande partie des agents annoncent qu'ils ne souhaitent pas suivre la mission.

Un agent souligne l'arrière d'un climat relationnel dégradé entre les agents du PCE et ceux de la Brigade de Vérification et craint un retour de ces agents dans ces brigades.

Ils rappellent aussi l'utilité du PCE sur le site de Royan car sa proximité avec le Service des Impôts des Entreprises de Royan permet un soutien technique plus efficace. Ils ne comprennent pas l'idée d'un regroupement sur le site de Saintes compte tenu du dynamisme du tissu fiscal professionnel de l'agglomération Royannaise **qui justifie leur présence sur place.**

Le déménagement du PCE au 1^{er} étage (03/2018)

La délégation apprend par les agents leur demande de déménager leur service vers les locaux laissés libres lors des transferts d'agents du Recouvrement vers l'IFU et de la suppression de la mission enregistrement sur le SIE de Royan. Ce déménagement serait prévu pour 03/2018.

La surface de ce plateau semble suffisante pour accueillir 5 postes de travail ainsi qu'un poste de travail commun dédié au full internet.

La problématique de **la dégradation du revêtement**, laissant apparaître à un endroit une partie de la colle amiantée, **doit obligatoirement être résolue avant l'utilisation de ce plateau.**

Les agents du PCE demandent qu'un nettoyage de ces locaux soit effectué. Toutefois, il est à noter que l'aspect sale du revêtement provient plus de son usure et de la perte du vernis que de l'accumulation de saleté. (*Cf page 5 : avis sur le ménage*)

La délégation n'a pas eu le temps matériel de faire un état des lieux des fonctionnements des ouvrants, des volets extérieurs et des stores vénitiens sur ce bureau vide. Il est donc souhaitable que cet état des lieux soit effectué et que les réparations soient effectives avant l'installation des agents.

Le circulaire du 05/12/2017 sur le refondation des indicateurs du contrôle fiscal

Les agents du PCE ont tenu à remettre en main propre une note de la centrale portant sur les indicateurs du contrôle fiscal. **C'est la première fois**, lors d'une visite de site effectué par le CHS-CT de Charente-Maritime sur les conditions de vie au travail qu'**une circulaire de la direction générale est remise par les agents**. Ils ont livré les remarques suivantes :

- Quels seront les impacts et les changements sur la mission du contrôle fiscal et sur la manière de travailler lors de l'application de la note avec ses nouveaux indicateurs ?
- Pour les agents, cette refonte va se traduire par une augmentation de charge ; ils craignent une **pression supplémentaire liée** à ces nouveaux indicateurs.
- Plusieurs indicateurs leur semblent difficiles à appréhender.
- Les agents du Pôle Contrôle Expertise se demandent pourquoi la Charente-Maritime fixe un objectif de 61 % sur l'indicateur CF 45 alors que la note nationale limite cet indicateur à 55 %.

• Théoriques:	7 A
• Affectés:	5 A
• Réels:	5 A

BRIGADE DE VÉRIFICATION

Il est à noter que la brigade (*antenne de Royan*) est en sous-effectif de deux agents.

Lors de la visite de la délégation, seul le chef de service et un agent étaient présents. Le dialogue a duré 30 minutes.

Les agents de la brigade sont installés dans les locaux occupés auparavant par la fiscalité immobilière.

Les agents présents expliquent que les locaux sont très corrects par rapport aux autres locaux du site.

La discussion a porté essentiellement sur l'application de la circulaire du 05/02/2017 sur la refonte des indicateurs du contrôle fiscal.

L'agent présent s'inquiète de son application compte-tenu d'un sous-effectif dans la brigade et de l'alimentation en fiche 3909 par les autres services. Il est dans l'attente d'éclaircissement de la part de la direction sur le fonctionnement des indicateurs et sur l'organisation des services.

Sur le matériel :

- L'agent regrette de ne pas disposer d'une armoire fermant à clef pour classer les dossiers des redevables qu'il contrôle et signale un problème de manivelle de store dans un des bureaux. La délégation demande pour des raisons de confidentialité et de sécurité de mettre à la disposition des vérificateurs des armoires fermant à clef.
- Le chef de service demande des trolleys pour transporter le matériel informatique utile pendant les vérifications.
- La délégation demande que le chef de service dispose d'un bras support écran car son écran d'ordinateur repose sur trois C.G.I (*Code Général des impôts*).

Avis de la délégation sur la circulaire du 05/12/2017 sur la refonte des indicateurs du contrôle fiscal

Les réactions et les interrogations des collègues du SIP (*Secteurs d'assiette et cellule CSP*), du PCE et de l'agent en brigade vérification sur les conséquences de l'application de cette circulaire sur leurs conditions de travail ont incité la délégation à émettre un avis.

La délégation s'inquiète de la teneur de cette circulaire. En effet, celle-ci fait le constat de la baisse du nombre de contrôle fiscal externe et de la baisse plus importante du contrôle sur pièce, tout en oubliant de mentionner les suppressions massives de postes que subit la DGFIP depuis des années, notamment dans les services chargés du contrôle sur pièce et de la gestion.

Elle explique ces baisses par un simple problème d'efficacité et d'organisation.

La circulaire valide donc la mise en place d'outils de surveillance comme RIALTO NEMO qui visera selon elle « à **assurer un cadencement optimal et conduira à une meilleure rationalisation** ». En l'occurrence, le vocabulaire utilisé ressemble à s'y méprendre à du lean management.

La délégation tient à souligner les points suivants :

- Les deux brigades de vérification du département présentaient un déficit de 3 agents dans le département au 01/09/2017.
- La cellule CSP de Royan (*comme Saintes et La Rochelle*) présente la caractéristique de venir en soutien technique aux agents du SIP sur l'impôt sur le revenu (Représente *entre 40 et 50 % de leurs temps de travail*).
- Les agents du Pôle Contrôle Expertise jouent aussi ce rôle de soutien et assurent des tâches de gestion complexe.

La délégation craint que les agents (*chef de service compris*) chargés de cette mission voient leurs conditions de travail dégradées par l'application de cette circulaire, **sans un recul nécessaire sur sa faisabilité en terme d'objectif et sans un état des lieux des services**. Pour la délégation l'**orientation de cette circulaire risque de creuser encore plus le fossé entre « travail prescrit et travail réel »**.

Effectifs SIE au 06/02/2018

- Théoriques: 1 A + 13 B + 3 C
- Affectés: 1 A + 11 B + 4 C
- Réels: 1 A + 9,4 B + 2,8 C

LE SERVICE DES IMPÔTS DES ENTREPRISES

La délégation a noté le peu d'appétence pour une grande partie des agents de ce service d'entamer une discussion sur les conditions de travail et de leurs missions. La durée de la visite de ce service aura duré 45 minutes, cette durée comprenant la discussion avec l'agent de l'Échelon Départementale de Renfort.

La délégation tient à préciser que ce service connaît, depuis plusieurs années, un important sous-effectif chronique qui varie suivant les périodes entre -3 et -5 agents et a vu une partie de ses missions transférées sur le PRS de la Rochelle ou sur le site de Saintes (*Transfert de la mission enregistrement au 01/09/2017*)

Face aux transferts des missions et aux suppressions de poste effectuées ces dernières années, la délégation a noté qu'une partie non négligeable de l'espace dédié à ce service n'est plus occupé par des agents et des postes de travail.

LES IFU

Les agents des IFU ont fait état de quelques problèmes matériels :

- Un agent a sollicité un bras support écran (M COLIGNON Alain)
- La défaillance de quelques volets extérieurs ou de stores vénitiens

A la question sur les charges de travail et la répartition des tâches, un seul agent a répondu qu'ils étaient de moins en moins nombreux pour effectuer le même travail

Il est à préciser que les agents chargés du recouvrement ainsi que l'agent chargé de l'accueil de l'IFU n'ont pas ressenti une augmentation de l'agressivité verbale ou physique des redevables.

Les agents chargés du recouvrement ont fait part de leur appréhension sur le prélèvement à la source et l'augmentation de charge de travail qui pourrait en découler.

LE SERVICE DE COMPTABILITÉ

La discussion avec les deux agents chargés de cette mission a fait remonter les points suivants :

- La surcharge de travail occasionnée par la diminution d'un effectif passant de 2,8 agents(dont 2 expérimentés) à 2 agents non expérimentés (*origine enregistrement et recouvrement*)
- La problématique de la fermeture de la comptabilité en fin d'année s'est révélée très difficile à tel point qu'elle a nécessité l'appel d'une aide extérieure par téléphone (*SIE de Saintes*).
- La demande de déménagement sur le plateau de l'IFU permettrait, selon les agents, de se sentir moins isolés et d'éviter ainsi les continuel déplacements entre les IFU et le service comptabilité.
- La problématique de la réception des débiteurs en cas de déménagement
- La saleté d'une partie du sol de leurs bureaux
- Une crainte de l'augmentation de leur charge de travail avec le prélèvement à la source

La délégation a fait remarquer aux agents le mauvais emplacement des postes de travail (*disposition des écrans par rapport à la lumière*).

AGENT DE L'ÉQUIPE DE RENFORT

La délégation a rencontré l'agente de l'Équipe de Renfort. La discussion a porté sur ces conditions de travail en tant qu'agent de cette structure (EDR) et non sur le SIE de Royan

L'agente a expliqué que compte-tenu du sous-effectif chronique de ce service, de ses connaissances professionnelles et de sa proximité géographique, elle effectuait la plus grande majorité de ses missions à l'intérieur de ce service.

Elle fait part des remarques suivantes :

- Sentiment d'être parfois affecté de manière permanente sur un seul service.
- Apprécie le fait que la DRH de Charente-Maritime porte une attention particulière à ne pas trop éloigner les agents de l'EDR de leurs résidences familiales.
- Apprécie le protocole sur les frais de déplacement et le fait qu'il soit tenu compte d'un trajet domicile lieu de mission qui diminue le temps de travail en cas de déplacement supérieur à deux heures de trajet (*Aller et Retour*).
- S'inquiète de voir ce protocole modifié pour des raisons budgétaires.
- Craint de voir cette structure (Équipe de Renfort) disparaître au profit d'une utilisation plus généralisée des Agents à la Disposition du Directeur.

Effectifs IAD

(2 B IAD inclus)

- Théoriques: 2 A + 12 B + 18 C
- Affectés: 2 A + 13 B + 16 C
- Réels: 1A⁺ + 1,9 A + 12,6 B + 14,8 C

Effectifs Relations publiques

- Théoriques: 1 B
- Affectés: 1 B + 1 AT
- Réels: 1 B + 1 AT
(AS et Gardien-concierge exclus)

LE SERVICE DES IMPÔTS DES PARTICULIERS

ACCUEIL COMMUN

La délégation aura passé plus de 4 heures (14h00 à 18h10) avec les agents du Service des Impôts des Particuliers **pour discuter essentiellement de leurs difficultés quotidiennes à exécuter une grande partie de leurs missions.**

LES S.A.I.D

Au vu du nombre important de thématiques abordées par les agents, il a été pris le parti de rédiger cette partie du compte rendu au travers du prisme des missions exercées.

La délégation a relayé jusqu'au dernier secteur le résumé synthétique des remarques des secteurs précédents dans le but d'infirmier ou confirmer des notes complètes et objectives.

La délégation posait systématiquement les questions suivantes sur :

- le matériel
- l'installation dans les bureaux,
- l'agressivité des redevables (*physique ou verbales*),
- l'ambiance de travail (sonore notamment),

Une programmation téléphonique défailante

Une grande partie des agents des secteurs d'assiette (*notamment le secteur 1*) a tenu à faire remonter l'existence d'un point négatif de leurs conditions de vie au travail : **le téléphone**.

Depuis plusieurs années, ces agents sont destinataires d'une grande partie des appels téléphoniques du site et ont l'impression de jouer le rôle de standard. **Exaspérés de la situation**, certains agents **comptabilisent quotidiennement le nombre d'appels reçus** qui ne leur sont pas destinés (*entre 70 et 80 % suivant les périodes*).

Les agents du secteur 2 subissent la même nuisance puisqu'ils sont les suivants quand toutes les lignes du secteur 1 sont occupées.

Il est à noter que le CHS-CT a été alerté à plusieurs reprises par les représentants du personnel et par l'envoi de plusieurs fiches navettes depuis 2014.

Sur cette problématique, l'adjoint du SIP a expliqué que la société SPIP est bien intervenue au cours de l'année 2016 mais elle n'a répondu que très partiellement aux demandes et aux attentes du service.

Les agents présents considèrent que la situation est toujours dégradée à ce niveau.

Il est remis à la délégation un document listant tous les problèmes générés par cette nouvelle programmation de l'autocom (Annexe 1 à 4)

Au cours de la discussion engagée avec les différentes structures de ce service, la délégation s'est rendu compte que seuls les agents des secteurs d'assiette **se plaignaient d'une recrudescence d'agression verbale** (*notamment téléphonique*) de la part des redevables.

Les agents d'accueil primaires (*page 21*) ont tenu à préciser qu'un nombre non négligeable de redevable reprochent l'erreur sur les horaires d'ouverture du Centre des Finances qui figure dans les messages diffusés par l'autocom.

Au vu de ses éléments, la délégation exige que cette problématique soit réglée au plus vite et elle considère que la responsabilité de la direction est engagée en cas d'agression physique sur un agent par un redevable excédé de ces dysfonctionnements.

Mission cadastrale

(Taxe Foncière, CCID, Évaluation des Locaux, Gestion Lascot, Anomalie BNDP)

La mission cadastrale est arrivée sur ce site en 09/2008 avec seulement 3 agents originaires de ce service. Il est à noter que toute la documentation n'a pas suivi. En effet les déclarations bâties (H1, H2) sont restées sur le site de Marennes générant des difficultés pour traiter les contentieux d'évaluation complexes. Cette mission a été une des tâches les plus commentées par les agents des SAID

Rôle et importance du ou des référents cadastraux

Actuellement, il ne reste plus qu'un seul agent devenu le référent du service.

La délégation a noté au cours des discussions avec les agents des Secteurs d'Assiette la crainte de ne plus avoir dans le service d'agent capable de maîtriser le savoir et la totalité des missions cadastrale après le départ à la retraite de l'agent référent. L'aide technique (*maîtrise de l'application Majic*), fiscale, juridique et aussi du calendrier se révèle **indispensable pour sécuriser les agents** des SAID dans leurs tâches quotidiennes.

La délégation note que le départ des agents expérimentés pénalise les sites du département ayant fait l'objet d'une fusion CDI-CDIF ; elle demande une prise en compte anticipée du remplacement de ces agents lors des départs prévus. Pour la délégation, la difficulté vient du fait que la mission cadastrale n'a pas eu droit à minima à une cellule foncière (*minimum deux agents*). La centrale refuse ce type de cellule dans les SIP-CDIF. Cette cellule pourrait jouer comme la cellule CSP un rôle de soutien et de décharge d'une partie des missions et **surtout assurerait une transmission des savoirs en cas de départ d'agent.**

Une mission de plus en plus chronophage

La délégation a été surprise que les agents des secteurs d'assiette de Royan chiffrent la mission cadastrale **à plus de 60 % de leurs temps de travail** (*notamment le secteur 1*) depuis quelques mois. Les agents nous ont expliqué que cette charge de travail est sans cesse en augmentation, de plus en plus technique et **génère de facto du stress.**

Les agents et le référent ont relevé les aspects suivants :

- Dynamisme immobilier sur la région Royannaise générant une augmentation sensible de nombre de permis de construire
- Crainte d'une augmentation des États descriptifs de division (EDD) dû à une politique de verticalisation des constructions sur Royan et son agglomération proche
- **Des applications à l'ergonomie défailante**

L'application Majic à l'ergonomie vieillissante subit une critique récurrente. Elle dessert les agents originaires des Centres des Impôts qui restent familiarisés aux applications plus modernes et d'un usage plus souple.

Une recherche portant sur la mission cadastrale oblige l'ouverture systématique de plusieurs applications (*PCI, lascot, BNDP, Majic, VisuDGFIP, etc etc*) pour trouver la réponse. Les envois Lascot par clic-esi ne permettent pas d'envoyer facilement les imprimés déclaratifs (Déclaration H1 et H2) et créent un surcroît de visite des usagers ou d'appels téléphoniques.

- **Les retards des Services de Publicité Foncière.**

Suite aux discussions avec l'ensemble des agents, la délégation tient à attirer l'attention sur les conséquences dues au retard des services de publicité foncière. Les agents font face à un accroissement très important de mutation de cote à traiter dans un délai très (trop) contraignant. Ces tâches n'évitent pas totalement le déplacement des usagers. Le SIP de Royan a eu à traiter pas moins de 1500 mutations de cotes au cours des 4 derniers mois. Le traitement automatisé des mutations de cote se révèle aussi problématique pour la gestion après la sortie des rôles. Cet accroissement de tâche est chronophage et impacte de manière conséquente le service chargé du recouvrement de la taxe foncière.

Une partie des agents demande l'accès à l'application FIDJI pour consultation du fichier immobilier (dans son ensemble) afin de connaître les actes en cours d'enregistrement. Cela diminuerait le nombre de Renseignement Sommaire Urgent dans des Services de Publicité Foncière déjà débordés.

- Une pression de plus en plus accrue des collectivités sur les bases de la fiscalité locale dans **un contexte juridique fragilisé dû à l'application de texte législatif de 1970 dépassé.**

La délégation s'inquiète de la réaction des communes face à la politique gouvernementale avec la baisse de la dotation globale de fonctionnement des collectivités et la réforme de la taxe d'habitation.

Sur le SIP de Royan, les communes de Royan et de Saint-Georges-de-Didonne ont demandé à revoir les catégories 7 et 8 des locaux.. La commune de Saint-Palais-sur-Mer demande à revoir les éléments de confort (WC, chauffage, baignoires, Tout à l'égout, etc...) sur les catégories de locaux 6. Cette pression des collectivités s'observe sur d'autres SIP du département. La délégation rappelle que les charges induites par ces demandes sont loin d'être négligeables pour l'agent en charge de la commune. Les agents craignent un effet de contagion des demandes qui sera difficilement tenable. La réponse d'un référent foncier départemental semble insuffisante au regard des enjeux et de « *l'obligation de prestation de service* » qui incombe à la DGFIP envers les collectivités. Pour peu que cette opération de revue généralisée des catégories prenne un essor trop important, **elle tendrait à s'assimiler à une révision foncière qui n'en ait pas une.**

Mission de Contrôle (Contrôle sur Pièce)

Les agents et notamment les contrôleurs qui centralisent les contrôles sur pièces **ont critiqué l'utilisation systématisée d'Alpage.** Une application qu'il juge extrêmement chronophage car elle génère, à leurs yeux, une perte de temps avec des phénomènes de double saisie.

Ils soulignent la difficulté du suivi des listes SIRIUS entre les différentes structures d'un service et signalent des phénomènes de doublon sur les listes SIRIUS.

Cf avis de la délégation sur l'utilisation de cette application (page 20)

Sur la mission du contrôle sur pièce et au vu des remarques des agents, la délégation **se demande si cette mission est toujours considérée comme une variable d'ajustement pour les SAID.**

Autres Missions (Impôt sur le revenu, Taxe habitation etc)

Les agents ont tenu à rappeler qu'ils devaient faire face à un nombre important de missions dans l'assiette des impôts.

Au quotidien, le fait de passer constamment du « coq à l'âne » génère des difficultés de concentration voire de stress pendant les périodes de charge (Campagne d'impôt sur le revenu, sortie des rôles, campagne d'information gouvernementale avec envoi massif de courrier).

Le prélèvement à la source, les questions des usagers sur « l'année blanche » sont source d'inquiétude pour les agents ; ils appréhendent la charge de travail que cette réforme va induire dans les prochains mois.

La multiplicité des canaux offerts aux usagers pour solliciter des renseignements fiscaux ou déposer des réclamations « *et utilisé conformément aux process* » **provoque un effet de dispersion des tâches avec des tensions dommageables pour la santé des agents**. Ils doivent ainsi consulter quotidiennement l'application e-contact, la boîte courriel du service, l'application de l'accueil personnalisé sur rendez vous, le courrier, leur répondeur téléphonique (*pour ceux qui en possèdent*). Le phénomène de chat se développe dans la communication dématérialisée utilisée par une partie des usagers, au même titre que l'évolution des usages internet introduit d'autres formes de communication. Le procédé devient courant, il investit les services et s'avère difficile à gérer.

Les calendriers impératifs

La consultation du calendrier annuel de tâches laisse voir une multiplication de dates impératives et une sortie des rôles qui génère une période de charge de travail de plus en plus longue.

Ainsi la mission cadastre avec les dates dites D2 (*mi-janvier*), D4 (*début mai*), le grand batch (*Mois d'août*) percute directement :

- la mission du contrôle sur pièce
- la campagne d'information sur le revenu (mi-avril à fin mai)
- la saisie des déclarations d'impôt sur le revenu (*et la gestion des anomalies internet*)
- la mise à jour du fichier TH
- la sortie des rôles (Mi-août à fin novembre voire fin décembre).

La délégation craint que la gestion de ces structures soit rendue de plus en plus difficile pour les chefs de services, pour les encadrants **et s'inquiète fortement des conséquences de ce calendrier** sur les conditions de travail pour l'ensemble des agents.

Sur le matériel

Il est à noter **que certains fauteuils des agents sont en mauvais état**. On retrouve aussi la problématique des volets extérieurs et des stores vénitiens (*cf page 3*).

LE SERVICE DU RECOUVREMENT

Le service recouvrement du SIP de Royan est composé de 7 agents. Au 1^{er} janvier 2017, il a récupéré le recouvrement fiscal de la trésorerie de Saujon et récupérera celle de Cozes au 1^{er} janvier 2019.

Les agents de ce service **ont fait part de leurs vives inquiétudes du non remplacement de deux agents de ce service** (un départ à la retraite et une mutation (03/2018)). Cette inquiétude légitime est nourrie par le phénomène des vacances de poste après chaque mouvement de mutation qui maintiennent certains services comme le SIE de Royan en sous-effectif chronique. Les agents de ce service voient leur charges de travail augmenter sans cesse.

Les transferts de charges suite aux suppressions de trésorerie

Ces fermetures de trésorerie entraînent pour ce service une hausse de la réception physique du public. La délégation tient à rappeler la difficulté supportée par ce service au niveau de la réception physique avec l'apport de la trésorerie de la Tremblade (+ 25% de réception physique en plus) et le fait que le CHS-CT a financé en urgence une grande partie des travaux d'un box d'accueil (6.000 €) pour y faire face.

Ci-dessous le tableau représente l'augmentation des charges des différents transferts sur cette structure. Les chiffres fournis proviennent de la DDFiP 17 aux représentants du personnel en 2012.

Recouvrement fiscal	Nbre d'articles imposables pondérés par tx de paiement dématérialisé (2011)		Nbre d'articles majorés (2011)		Nbre d'actes de poursuites (2011)	
		Répartition		Répartition		Répartition
ROYAN (SIP) avant fusion	53 000	48,44%	5 092	47,00%	10 132	58,59%
LA TREMBLADE	24 511	22,40%	2 087	19,26%	2 550	14,74%
SAUJON	15 955	14,58%	1 899	17,53%	2 543	14,70%
COZES	15 945	14,57%	1 757	16,22%	2 069	11,96%
ROYAN (SIP) après fusion	109 411	100,00%	10 835	100,00%	17 294	100,00%

Au vu de ces chiffres, ce service avec ses trois transferts, verra sa charge de travail doublée alors que dans le meilleur des cas le nombre d'agent affecté à cette mission devrait passer de 6 à 9 agents (soit une augmentation de 50 %)

Pour la délégation, cette augmentation de charge de travail par agent n'est pas sans conséquence sur les conditions de travail dans la mesure où la direction exige le même niveau en terme de résultat.

Au cours de cette discussion, comme leurs collègues de SIE et des SAID, les agents ont fait part de leurs inquiétudes sur les conséquences difficiles à évaluer de la mise en place du prélèvement à la source et les multiples demandes d'information des usagers.

Ils ont aussi noté la difficulté pour une partie de la population à accepter la généralisation du paiement en ligne (ou de la mensualisation); ils font face à des usagers qui maîtrisent mal l'environnement informatique ou qui ne disposent pas d'ordinateur. Cette fracture numérique opère un décalage dans la relation service-usager qui constitue un palier supplémentaire à prendre en charge par les agents et **conduit à une hausse de demandes d'informations** (souvent téléphoniques).

Ambiance sonore du service

De fait les agents ont tenu à signaler que le téléphone devient une véritable nuisance et impose une fatigue supplémentaire pendant les périodes de charge. Un agent arrivé en 09/2017 et originaire d'un autre département (*Oise*) fait part de son étonnement quant au nombre d'appels téléphoniques auquel il doit faire face.

La proposition par la délégation d'équiper les agents de casques et d'écouteurs n'a pas trouvé pour l'instant un écho favorable.

La délégation tient à rappeler que le déménagement de ce service vers des locaux plus grands avait été décidé dans l'urgence (2014) pour faire face notamment à une ambiance sonore téléphonique qui avait dégradé fortement les conditions de travail.

LE CELLULE DE CONTRÔLE SUR PIÈCE

La cellule CSP du SIP de Royan est composée de 2 agents. Les deux agents étaient présents.

Sur l'installation, ils ont fait état de problèmes de température pendant les périodes estivales.

Les deux agents ont expliqué que la mission du contrôle sur pièce **ne représentait que 50 % de leur temps de travail.**

En effet, ils participent à la campagne d'impôt sur le revenu et à **d'autres tâches de gestion du SIP.**

Il est à noter la particularité du tissu fiscal de l'agglomération Royannaise qui est composée :

- d'un important nombre de retraités dotés d'un fort pouvoir d'achat générant beaucoup de questions et de demandes d'informations sur un grand panel des niches fiscales que contient la législation.
- d'une présence importante de revenus étrangers générant des demandes de renseignements très techniques de la part de ces usagers.

Ces demandes arrivent soit de manière dématérialisée, par téléphone ou par demande de rendez-vous physique.

De par leur mission et de leur technicité, les agents de la cellule CSP sont considérés par les autres agents comme les destinataires naturels de ces demandes.

Les deux agents de la cellule CSP ont fait état de la problématique de la **la circulaire du 05/12/2017 sur la refonte des indicateurs du contrôle fiscal** (Cf avis de la délégation page 11)

Un autre point a été soulevé avec **l'application ALPAGE.**

Ils expliquent que cette application prévue à l'origine pour les brigades de vérification n'est pas adaptée pour le contrôle sur pièce effectué dans les Services des Impôts des Particuliers. De leur point de vue, elle est source d'une véritable surcharge de travail et se révèle chronophage.

Avis de la délégation sur l'utilisation d'ALPAGE dans les SIP

Au vu des réactions négatives exprimées par les agents depuis quelques mois et pas seulement par les agents du SIP de Royan, la délégation voudrait savoir si l'utilisation généralisée de cette application est une initiative départementale ou si elle est **recommandée** par une circulaire de la direction générale.

- Dans le cadre d'une initiative départementale, la délégation **demande que l'utilisation de cette application soit retirée compte tenu de son caractère chronophage** et des conséquences de son utilisation dans les SIP (*notamment les SAID*) pris par une multitude de tâches
- Dans le cadre d'une demande de la Direction Générale, la délégation demande aussi que **cette utilisation soit retirée pour les mêmes raisons**. Le but de cette application est de recueillir des informations pour programmer le contrôle sur pièce. La délégation tient à rappeler que ILLIAD-IS contient tous les motifs de redressement. Elle rappelle qu'en terme de politique de prévention **c'est aux applications informatiques de s'adapter aux missions et non aux agents de s'adapter à des applications informatiques non évoluées qui ne recourent pas les éléments destinés aux analystes**.

LA RÉCEPTION PRIMAIRE ET SECONDAIRE DU SIP

Accueil secondaire

La délégation n'a pas pu voir l'ensemble des agents effectuant cette mission

Un seul agent était présent .

- Il n'a pas constaté une augmentation de l'agressivité des redevables pendant la réception physique
- Il précise qu'il peut se faire remplacer pour prendre des temps de pause.
- Il n'a pas émis de critique sur l'installation des box d'accueil

Accueil primaire

La délégation a discuté avec deux agents. La discussion a été écourtée par la présence d'usagers.

Les agents ont remarqué un nombre d'agressions verbales en augmentation. Ils connaissent l'existence des fiches de signalement mais expliquent qu'une partie des agressions verbales sont effectuées, à la volée, par des redevables quittant le Centre des Finances Publiques.

L'adjoint précise que des comportements agressifs (*verbaux*) ont déjà été signalés sur les fiches.

Ils ont évoqué le problème de l'autocom du site avec la diffusion de message erroné sur les horaires d'ouverture rendant les usagers mécontents.

Les représentants du personnel

Mme Viviane GUERIN pour Solidaires Finances
M Philippe PERES pour la CFDT Finances
Mme Evelyne TARIS pour FO Finances
M Franck ROBERT pour la CGT Finances

en dehors des heures d'ouverture

SIP	N° téléphone	Poste	Observations
Service ou agent standard	05 46 39 51 00		message actualisé RAS
JL SENTOU	05 46 39 51 02	231	Message personnelle activée
A BEAUPIED	05 46 23 54 51	601	Message personnelle à identifier (activée)
JL BOUCARD	05 46 39 51 38	283	Message personnelle activée
S.CANUT	05 46 39 51 24	281/602/605/604/233/248	Message CFP Royan avec anciens horaires groupelement SIP/REC
C.CARETTE	05 46 39 51 14	285	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h.
J.DEBRAS	05 46 39 51 19	256	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h.
P.BONNENFANT	05 46 39 74 01	246	Message généraliste puis message CFP Royan avec nouveaux horaires.
M.LECLERC	05 46 39 74 15	226	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h . Puis message avec nouveaux horaires
N.GOMILLA	05 46 39 74 09	409	Message personnelle activée
JP ROUGERON	05 46 39 74 00	400 (contrôleur SAID 1)	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h . Message personnelle activée
SAID 1	05 46 39 51 21	700/254/411/255	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h .
C.HOARAU	05 46 39 74 19	319	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h . Message personnelle activée
SAID 2	05 46 39 51 22	257/251/258/259	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h .
MF.HUBERT	05 46 39 51 05	505	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h . Message personnelle activée
SAID 3	05 46 23 54 59	350/220/408/406/505	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h .
D.PARSY SAID 3	05 46 39 74 08	408	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h . Message personnelle activée
C.CHEVAILLIER	05 46 39 74 06	406	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h .
Cellule CSP	05 46 39 51 48	261	Message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h .

pendant heures d'ouverture

SIP					Observations
Service ou agent	N° téléphone		Poste		
standard	05 46 39 51 00				Messagerie actualisée avec nouveaux horaires. La présentation est conforme à notre demande en ce qui concerne l'orientation des appels entrants.
JL SENTOU	05 46 39 51 02		231		Messagerie vocale ok. Si non activée accès messagerie individuelle après 1 mn environ
A BEAUPIED	05 46 23 54 51		601		Messagerie vocale ok. Si non activée accès messagerie individuelle après 1 mn environ
JL BOUCARD	05 46 39 51 38		283		Messagerie vocale ok. Si non activée accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts:gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h - 13h30/16h avant de basculer sur le standard et présentation des nouveaux horaires.
S.CANUT	05 46 39 51 24				281/602/605/604/233/248 groupement SIP/REC
C.CARETTE	05 46 39 51 14		285		Messagerie vocale ok. Si non activée accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts:gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h - 13h30/16h (2 fois) avant de basculer sur le standard et présentation des nouveaux horaires.
J.DEBRAS	05 46 39 51 19		256		Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts:gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h - 13h30/16h
P.BONNENFANT	05 46 39 74 01		246		Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts:gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h - 13h30/16h
M.LECLERC	05 46 39 74 15		226		Bon mais à vérifier message
N.GOMILLA	05 46 39 74 09		409		message ok

pendant heures d'ouverture

JP ROUGERON	05 46 39 74 00	400 (contrôleur SAID 1)	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer sur une boîte vocale personnelle active.
SAID 1	05 46 39 51 21	700/254/41/255 groupement	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer sur une boîte vocale personnelle active.
CHOARAU	05 46 39 74 19	319	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer sur une boîte vocale personnelle active.
SAID 2	05 46 39 51 22	257/251/258/259 groupement	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer sur une boîte vocale personnelle active.
MF.HUBERT	05 46 39 51 05	505	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer sur une boîte vocale personnelle active.
SAID 3	05 46 23 54 59	350/220/408/409/505 groupement	Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h – 13h30/16h avant de basculer vers le standard et messagerie actualisée. Pas de boîte vocale sur groupement comme demandé. A noter ordre de prise en charge des appels sur le groupement 220/408/350/505/406

pendant heures d'ouverture

D.PARSY SAID 3	05 46 39 74 08	408 groupement SAID 3	Intégré au groupement SAID 3 idem prise en charge si appel sur le 05 46 23 54 59. Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h -- 13h30/16h puis vers la boîte vocale personnelle..
C.CHEVALLIER	05 46 39 74 06	406 groupement SAID 3	Intégré au groupement SAID 3 idem prise en charge si appel sur le 05 46 23 54 59. Accès messagerie généraliste (CPS, serveur vocal, impôts.gouv, etc) puis message CFP Royan avec anciens horaires 8h30/12h -- 13h30/16h puis vers la boîte vocale personnelle..
Cellule CSP	05 46 39 51 48	261	Messagerie activée. Appels entrants directement pris en charge si pas de décroché.