



## DÉCLARATION LIMINAIRE DU CHS-CT DU LUNDI 25 NOVEMBRE 2019

Monsieur le Président du CHS-CT

Compte tenu de la longueur de notre déclaration liminaire, nous n'évoquerons pas en détail le contexte politique national mais nous appelons fermement tous les agents à participer aux manifestations du jeudi 5 décembre 2019

Vous avez convoqué les représentants du personnel du CHS-CT afin que soit donné un avis sur

- la création du SDIF de Saintes ;
- La mise en place de l'accueil personnalisé sur rendez-vous dans le département ;
- transfert de la comptabilité du budget de l'EHPAD de Montlieu-la-Garde sur la trésorerie hospitalière de Saintes ;

La CGT Finances Publique constate avec regret et aussi avec amertume que la Direction Départementale des Finances Publiques de Charente Maritime n'a pas pris ou ne veut pas prendre la mesure du rôle de cette instance dans le maintien des conditions de travail des agents.

En effet, la pauvreté de la documentation que la Direction Départementale des Finances Publiques de Charente Maritime a fournie sur la mise en place de l'accueil personnalisé sur rendez vous et la création du SDIF de Saintes va à l'encontre même de la note d'orientation et du guide sur les projets remis à cette instance le 29/01/2019.

En effet, pour la création du SDIF de Saintes. le document de 4 pages fourni ce jour ne mentionne que le nombre d'emplois créé pour cette structure et sa date de création.

Par contre nous n'avons aucune mention

- Sur les charges réelles du service (à savoir le nombre de commune, le nombre de locaux, le nombre de fiches Lascot à gérer par ce service, le nombre de réclamations contentieuses, le nombre de déclarations à saisir, etc etc) ;
- Sur un éventuel état des lieux actuel de la mission foncière dans les SIP de Saintes, de Marennes et de Saint Jean d'Angely afin de savoir si des retard ou d'autres problématiques seront à gérer par ce futur service. Nul besoin de rappeler que la gestion de la taxe foncière est devenue un sujet sensible pour un nombre non négligeable de collectivités locales dans le département ;
- Sur l'organisation même du service avec la présentation, à minima, d'un projet d'organigramme fonctionnel

- Sur les conséquences éventuelles pour le SDIF de La Rochelle puisque c'est son chef de service qui sera considéré comme le responsable de cette structure ;
- Sur l'encadrement de ce service au quotidien avec 3 B et 6 C sans cadre A ;
- Sur la mécanique du choix des agents concernés par ces transferts ;
- Sur la problématique immobilière de l'installation de ce service qui est totalement occulté.  
Quels locaux ?  
Ou ira le surplus de la documentation cadastrale tout en sachant que le Centre des Finances Publique de Saintes présente des difficultés d'aménagement intérieur avec la présence d'amiante ?
- Sur la gestion de sa réception physique et son articulation avec les autres services dans un hall d'accueil sous dimensionné en boxes et sujet depuis quelques temps à la rédaction de fiches d'agression. Une réception physique qui se verra complexifiée par la mise en place de l'accueil personnalisé sur rendez vous.

Cette liste est malheureusement non exhaustive.

Quant à l'accompagnement individualisé des agents, la DDFiP ne peut émettre que des vœux pieux puisque nous ne connaissons pas l'identité des agents qui verront leurs postes supprimés par ces transferts de missions (2 postes sur le SIP Marennes, 2 postes sur le SIP de Saint Jean d'Angely et 5 postes pour le SIP de Saintes ) ainsi que l'identité des arrivants.

\*\*\*\*\*

### **Pour la généralisation de l'accueil personnalisé sur rendez vous,**

Nous constatons malgré une documentation plus fournie un manque cruel d'indicateur, de donnée chiffrée mais aussi une vision globale.

Ainsi la direction départementale des finances publiques n'a pas jugé nécessaire de nous donner les chiffres de réception physiques, téléphonique, le nombre de e contact ainsi que leurs évolutions.

L'Accueil Personnalisé sur Rendez Vous (APRV) est pour notre section un véritable changement de paradigme pour l'organisation des services, pour les agents et aussi pour les usagers.

C'est pour cette raison que les représentants du personnel de cette instance avaient sollicité la venue du pôle ergonomique du ministère sur la faisabilité de la généralisation de l'Accueil Personnalisé sur Rendez Vous dans un Centre des Finances Publiques . Il est encore regrettable que le pôle ergonomique n'ai voulu mesurer que sur le seul accueil personnalisé sur rendez vous sans vouloir embrasser la totalité des réceptions

Il est plus que dommageable de constater que l'administration refuse toujours de donner une vision globale de la réception physique, téléphonique et écrite des usagers. Depuis plusieurs années et à plusieurs reprises, notre section tire la sonnette d'alarme pour l'organisation des services par la multiplication des intervenants sur la prise de rendez vous.

Nous tenons toutefois à citer dans cette liminaire une des recommandation du rapport du pôle ergonomique sur l'accueil personnalisé sur le rendez vous « **de veiller à limiter l'impact de l'accueil sur rendez-vous sur la réception « tout venant » notamment en période de forte affluence (prévoir des renforts ou envisager la fermeture ponctuelle**

**des créneaux de rendez-vous en période de pic.** » Avons nous besoin de rappeler que lors de la présentation de ce rapport au CHS-CT du 29/01/2019 il avait été discuté d'une agression verbale d'un redevable générée par un délai 'attente très long mais aussi par le fait que des redevables soient prioritaires et qu'un box semblait être occupé par un agent qui travaillait par intermittence.

Monsieur le Président du CHC-CT nous ne pouvons que constater que la direction départementale des finances publiques de Charente Maritime n'a pas voulu ou na pas pu tenir compte de ces recommandations dans l'organisation de cet accueil personnalisée sur rendez vous.

Nous réaffirmons les propos que nous avons tenus dans cette instance le 29/01/2019, à savoir : « ***il est indispensable que les agents et les services reprennent la main sur leur agenda c'est à dire sur la durée et la pertinence des rendez vous.*** »

Nous n'avons aucune idée de l'efficacité du contre appel et de l'évolution de son taux d'échec dû à un nombre de plus en plus important de nos concitoyens excédés par le harcèlement publicitaire téléphonique et qui se refusent de répondre à des appels dont ils ne connaissent pas la provenance.

Nous ne disposons pas d'un véritable état des lieux qui permettrait, à minima, d'établir un constat partagé sur la relation entre les redevables et l'administration. Nous ne pouvons plus nous contenter de voir des taux de satisfaction de plus de 80 % pour la réception téléphonique alors que de plus en plus de service n'assurent plus cette mission convenablement faute de combattants. Ce n'est pas un hasard que le comité action publique 2022 s'est penché sur ce sujet.

Néanmoins, ce sont les agents, leurs chefs de service qui devront s'adapter face à l'inorganisation qui s'annonce au prix de leurs conditions de travail. Nous voyons devant nos yeux se multiplier des injonctions paradoxales.

Dans ce contexte anxiogène, nous voulons vous faire part de l'augmentation très sensible des demandes de renseignements par l'application e-contact depuis plusieurs semaines et nous aimerions que le phénomène de tchat qui en découle soit pris en compte et que l'on cherche des réponses appropriées pour éviter ce phénomène. Cette application devient de plus en plus chronophage et nous ne pouvons qu'espérer que le financement de plus de 2.000.000 d'euros (toujours dans le cadre du comité action publique 2022) apporte une amélioration ergonomique et non une complexification supplémentaire comme c'est devenue trop souvent la règle.

A ce jour l'administration ne pense qu'à la réduction des coûts de fonctionnement et sa seule réponse face à une demande de plus en plus accrue de nos redevables pour une présence physique de proximité sont les Maisons France Services (MFS). Ces MFS seront les cache-misères d'un service public de proximité qui aura, à moyen terme, totalement disparue des zones péri-urbaines et rurales et nous n'attendrons pas longtemps pour que le médiateur de la République dénonce les dysfonctionnements de la mise en place d'un service public notamment fiscal à deux vitesses.

Le président de la République parle d'une Start Up Nation, d'une république inclusive aux citoyens connectés mais cette communication « Bisounours » oublie allègrement les 25 à 30 % de nos concitoyens qui subissent l'illectronisme.

Cette documentation n'évoque, à aucun moment l'expérimentation initiée par la préfecture de Charente-Maritime dans le cadre du Comité Action Publique 2022 sur une plateforme de réception téléphonique départementale réunissant plusieurs administrations dont la DGFIP. Une plateforme qui devrait voir le jour dès 2020 puisqu'elle est déjà financée.

Nous savons que le préfet a exigé que le directeur de la CPAM « fournisse » des agents pour cette structure et c'est pourquoi nous demandons d'être informés le plus rapidement sur le futur statut des agents déplacés, le nombre d'emploi transféré (*qui diminuera de facto les effectifs des SIP*) et l'emplacement de cette structure.

Une plateforme qui devrait être placée dans une zone rurale ou péri-urbaine. Si la direction départementale des finances publiques de Charente-Maritime considère ce service comme une porte de sortie souhaitée par des agents en déshérence de point de chute autour de leur résidence principale, elle se trompe lourdement. Il est évident que pour une grande partie des agents concernés, cette affectation risque d'être perçue comme un déclassement professionnel.

Si des agents de la DDFIP 17 viennent à être impactés, nous vous sollicitons en tant que président du CHS-CT pour intercéder auprès du préfet du Charente-Maritime afin d'obtenir une visite de site en vertu de l'article 52 du règlement intérieur de cette instance ainsi que toute la documentation sur les missions affectés aux agents. N'oublions pas que c'est une expérimentation et, dans ce cadre, nous devons émettre des critiques (*positives comme négatives*) afin de faire remonter celles-ci au CHS-M, à la Direction Générale et à notre bureau national.

Nous avons à étudier, ce jour, une fiche navette de l'école des Douanes de la Rochelle sur un incident grave qui a généré un droit d'alerte dans le service central de l'habillement.

Nous profitons de cette liminaire pour rappeler que les représentants du personnel de cette instance ont demandé à être destinataires de l'audit effectué sur le SCH (service central de l'habillement) par la direction générale compte tenu de la situation d'urgence dans laquelle ce service se trouve.

Nous réitérons notre demande envers la direction départementale des finances publiques de Charente Maritime pour obtenir le tableau des charges de services.

## **Au niveau de la Direction Générale des Finances Publiques**

### **Le mouvement des inspecteurs et contrôleurs stagiaires**

Nous tenons, M le Président du CHS-CT, à vous informer que nous avons pris contact avec nos représentants nationaux du CHS-M, une partie de nos CAP(iste) nationaux sur le dernier mouvement des contrôleurs stagiaires et des inspecteurs stagiaires.

Nous réitérons les propos que nous avons tenus en réunion informelle avec la DDFIP 17 sur ces mouvements qui mettent fin à la règle de l'ancienneté pour les agents places sur liste normale dans le cadre des mutations nationales.

Nous tenons aussi à vous informer **que plus de 100 contrôleurs titulaires** qui ont demandé la Charente-Maritime au dernier mouvement national auront vu attribuer 18 postes à des stagiaires au mépris de cette règle. Un mouvement **totalemtent ubuesque** puisque nous avons appris de nos CAP(istes) qu'un nombre non négligeable de stagiaires s'est vu imposé

des départements de province alors qu'ils avaient sollicité des départements de la région parisienne comme le 93.

Nous tenons à rappeler que dans le cadre du mouvement local sur 18 postes obtenus par les stagiaires contrôleurs, 7 n'auront jamais été proposés aux agents titulaires de ce département. Des postes qui auraient pu faire l'objet d'application de priorité dans le cadre des restructurations et être une véritable porte de sortie de secours. Ce mouvement a été **géré par un simple mail non diffusable des services RH de la Direction Générale.**

Pour les cadres A, malgré la présence d'une instruction qui avait limité les postes proposés aux postes vacants après le mouvement local. Il s'avère qu'un inspecteur stagiaire sur les 6 arrivés a obtenu un poste qui n'a pas été proposé au dernier mouvement local. Un poste qui aurait pu être lui aussi une solution pour des collègues qui verront leurs postes supprimés ou transférés.

Ceci est intolérable et, d'ores et déjà nous avons pu constater dans le département les dégâts collatéraux sur une partie de nos agents **avec pour certains des arrêts maladies à la clef.**

Au delà du seul sentiment d'injustice, ces mouvements réduisent considérablement voire annihile pour le directeur départemental des finances publiques de Charente Maritime la mise en place de toute politique managériale d'accompagnement des agents dont les postes sont supprimés dans le cadre des réorganisation des services. Nous n'osons imaginer les dégâts de ces mouvements de stagiaires tout particulièrement dans notre département compte tenu du nombre d'agent qui vont être impacté par les restructurations de service dans les trois prochaines années.

**C'est un management anxiogène et pathogène. Tout en pesant nos mots, nous considérons que ces mouvements de stagiaires engagent la responsabilité pénale du ministère en cas de problème grave. Si nous constatons que rien n'est fait dans les prochaines semaines, nous n'hésiterons pas à faire inscrire ces mouvements dans le registre spécial comme un danger grave et imminent pour les agents de ce département. Cette inscription, à nos yeux, n'est que la première pierre juridique d'une éventuelle mise en cause au pénal.**

C'est pourquoi, nous vous demandons ce jour, Monsieur le président du CHS-CT de Charente Maritime, d'intervenir très rapidement auprès du CHS Ministériel sur cette problématique et de vous servir des fiches de signalement de Risques Sociaux déposées par les agents depuis le mois de juin 2019.

En guise de conclusion, nous rappellerons les propos que nous avons tenus lors du CHS-CT du mardi 6 octobre 2015 au sujet de la fusion des écoles des douanes qui résume encore aujourd'hui notre position en cas de crise : *« Nous n'avons pas vocation en tant que représentants du personnel dans cette instance à nous transformer en juristes pour mettre en accusation les directions locales ou les directions générales. Le seul but de cette instance est à nos yeux de mener une politique de prévention sur les conditions de travail.. Nous essayons de faire preuve de discernement et de responsabilité, mais cela ne veut en aucun cas dire que nous ne pourrions jamais utiliser un jour cette possibilité.. »*

**Les représentants CGT Finances de Charente Maritime**