

22 mars 2006 : C.A.P. des agents de recouvrement et agents administratifs

## ENTRER AU TRESOR PUBLIC : DE PLUS EN PLUS SOUVENT UN PARCOURS DU COMBATTANT !

Avant de débiter l'ordre du jour à proprement parler, SUD Trésor a demandé une correction et un ajout à l'un des trois Procès Verbaux de réunions de C.A.P. centrale soumis à vote (celui de la CAP du 14 décembre 2005). Sous cette réserve et celle d'ajouts d'autres élus du personnel au même Procès Verbal, les élus SUD Trésor ont approuvé les P.V. des C.A.P. des 16 et 17 novembre 2005 ainsi que celui de la C.A.P. du 14 décembre 2005.

Deux dossiers étaient soumis à la C.A.P. centrale des agents de recouvrement et agents administratifs du 22 mars 2006, concernant à chaque fois l'intégration définitive ou non d'un salarié dans le réseau du Trésor Public, qu'il s'agisse d'une proposition de renouvellement de contrat d'engagement d'un travailleur handicapé recruté par voie contractuelle sur un emploi d'agent de recouvrement ou d'une proposition de non titularisation d'un AR stagiaire.

### Proposition de renouvellement de contrat d'engagement d'un travailleur handicapé :

D'entrée de jeu, après la présentation du dossier par la parité administrative, SUD Trésor a souligné que nous étions à nouveau dans une situation que nous avons déjà rencontrée lors d'une C.A.P. centrale précédente.

En effet, recruté le 1er avril 2005, l'agent concerné rejoint, à l'issue de son stage théorique, un petit poste de 4 agents, comblant un poste vacant, dans lequel il va demeurer 6 mois du 1er juin au 30 novembre 2005. Interrogé par la direction locale sur le suivi personnalisé de l'agent (éventuel tuteur, adaptation de tâches, intervention du correspondant handicap et du médecin de prévention), le chef de poste, dans un courrier du 21 septembre, précise qu'il n'a reçu « aucune information quant aux mesures tendant à faciliter l'intégration d'une personne handicapée, l'intéressée elle-même n'étant pas au fait de ces mesures et ne connaissant pas le correspondant handicap du département ». Or l'arrivée de l'agent a été annoncée au chef de poste par le chef du service des « Ressources Humaines » ... qui se trouve justement être le « correspondant handicap » en question !

L'handicap physique dont l'agent souffre, classé en catégorie A par la COTOREP, rend l'utilisation de sa main droite délicate. Si celui-ci affecte sa capacité d'intervenir sur certaines tâches (ouverture manuelle du courrier, massicotage, chargement de papier sur imprimante, fermeture de sacoches papier, confection d'un lot de chèques) « auxquelles [l'agent] s'efforce toutefois de s'adapter » selon le propos même du Receveur des Finances auprès duquel l'agent est placé en seconde partie de stage. Ce handicap, présenté comme « léger » au chef du petit poste où l'agent a commencé à exercer, l'amène à « utiliser la souris de la main gauche » ...

Handicap pas si léger que cela et dont l'effet est singulièrement accru dans une unité de travail à effectif réduit où la pression du travail peut expliquer l'« extrême anxiété », l'« angoisse » et le « stress » de l'agent ! De plus, dans un tel contexte, handicapé, l'agent parcourt 80 kms par jour entre son domicile et son lieu de travail.

#### Sommaire

pages 1 et 4 :  
compte rendu CAPC du 22 mars  
pages 2 et 3:  
Compétences croisées  
page 4 : prime d'intéressement

# LA MÉTAMORPHOSE DE L'ACCUEIL :

## UN DRÔLE DE PAPILLON ISSU D'UN

*Après une première réunion, le 16 novembre 2005, Philippe Rambal, responsable de la Mission commune accueil DGI-DGCP, a convié tous les syndicats des deux administrations à un nouveau groupe de travail le 23 mars pour analyser essentiellement l'expérimentation des « compétences croisées ».*

*SUD Trésor et le SNUI se sont exprimés d'une seule voix, à la différence de la grande majorité des organisations présentes. En cinq heures de réunion, qui plus est dans un cadre de dialogue social original à plus d'un titre, l'administration n'a pas dissipé les craintes que nous avons exprimées, ni le flou qui continue d'entourer l'avenir de l'accueil du public. Seule certitude, l'expérimentation des compétences croisées ne commencera pas véritablement avant septembre-octobre 2006.*

### COMPÉTENCES CROISÉES :

#### RIEN DE PRÉCIS, SAUF LA PAGAILLE À VENIR !

En propos liminaire, SUD Trésor et le SNUI ont constaté que ne figurait toujours pas dans le dossier préparatoire le moindre projet de guide des procédures qu'ils réclament depuis 4 mois. Sans ce guide, qui fait pourtant l'objet de travaux dans des directions d'expérience, tout débat sérieux s'avère de fait impossible, et sur l'articulation de cette réforme, et sur ses conséquences, notamment en matière de respect du principe de la séparation ordonnateur-comptable.

Face à notre opposition à la banalisation totale des compétences entre la DGI et la DGCP en matière de traitement des contentieux et des gracieux, de remises de majorations et de délais de paiement, l'administration a accepté de réfléchir à l'abaissement des seuils de compétences dans une fourchette de 1000 à 2000 euros au lieu des 3 000 à 5000 annoncés. Cela demeure bien trop élevé et risqué, nous rappelons que nous demandions un plafond de 500 euros.

Sur le principe même du rapprochement, au moment où la logique recommanderait d'abord de se pencher sur la question des moyens affectés à l'accueil et sur celle de sa couverture géographique, le lancement d'une nouvelle forme de polyvalence ne peut que nourrir les inquiétudes et renforcer les résistances des agents déjà bien malmenés par ailleurs.

Mais, une fois encore, l'administration a refusé d'ouvrir les débats sur l'organisation future des services et sur leur composition en effectifs.

Quelles modalités de délégation de la prise de décision ? quels circuits de procédures ? quels types d'habilitations informatiques ? quelle taille pour les équipes ? quelles catégories d'agents ? quelles modalités d'affectation ? quel encadrement ? ...

Aucune réponse n'a été apportée à ces questions préalables, au prétexte qu'il n'était pas possible aujourd'hui d'estimer l'évolution des charges.

L'administration a même contesté nos affirmations sur le

doublément des tâches, pourtant évident. Le croisement entre la DGCP et la DGI, n'étant pas un simple échange, mais aboutissant à un considérable empilement de compétences.

Pour SUD Trésor et le SNUI, il est inacceptable que l'administration nie cette évolution à la hausse des charges, hausse qui va accentuer la pression sur les agents d'autant que les contrats de performances ont encore aggravé la situation de l'emploi et le poids des indicateurs statistiques !

En matière de conditions de travail, il a seulement été admis qu'il n'y aurait pas de période d'interdiction pour prendre des congés, mais nos questions relatives aux applications et aux liaisons informatiques n'ont pas reçu plus d'écho que celles sur les futures responsabilités des agents et leur encadrement réglementaire.

En matière de formation professionnelle, SUD Trésor et le SNUI ont dénoncé l'extrême faiblesse du dispositif. Cinq jours pour apprendre l'assiette et trois pour le recouvrement, c'est un véritable scandale qui montre à quel point la réforme est davantage conçue pour réduire les effectifs que pour satisfaire les besoins du public. Le programme de formation doit être fortement « musclé » sinon les agents « d'accueil, d'assiette et de recouvrement » seront confrontés à des prises de responsabilités démesurées, donc périlleuses, dans l'exercice de leurs fonctions. L'administration a vaguement convenu qu'il y avait là un vrai problème, mais elle n'a pas précisé dans quelle mesure, ni avec quels moyens, elle renforcerait ses formations. Il est vrai que les premières formations se sont déroulées sans aucun support réellement formalisé, à charge pour les formateurs de se débrouiller avec les moyens du bord. Tous les constats que nous avons pu faire à l'occasion de cette réunion, toutes les questions que nous avons soulevées se sont avérées justifiées, lors de nos rencontres avec les personnels dans les tournées de postes que nous avons effectuées dans certains départements « expérimentateurs ».

#### **Avertissement solennel !**

**Si l'expérience était tout de même lancée, SUD Trésor et le SNUI ont déclaré qu'ils empêcheraient l'administration de franchir trois lignes jaunes :**

- pas d'agents mal ou sous formés à qui seraient délégués des responsabilités hors du champ de leurs compétences d'origine,
- pas de dégradation des conditions de travail des agents, ni de la qualité de réception des contribuables,
- pas de nouvelles qualifications sans reconnaissance pérenne des efforts déployés.

# COCON PEU SÉDUISANT !

## HÔTELS DES FINANCES : VERS DES CONFLITS !

Au sujet de l'accueil commun dans les Hôtels réunissant les deux administrations, l'objectif du ministre est de généraliser le module 3, c'est-à-dire de faire traiter directement et immédiatement par des agents présents à l'accueil un maximum de demandes des contribuables. C'est donc la «polyvalence progressive» qui va être recherchée.

Rappelons-le, 232 réalisations sont en projet pour les trois ans à venir, une centaine devrait voir le jour d'ici la fin 2006 !

Après avoir renouvelé les mêmes observations, puisqu'on se dirige là aussi vers de futures délégations de compétence, SUD Trésor et le SNUI ont vivement contesté la totale marge de manœuvre laissée aux TPG et aux DSF dans le cadre d'un protocole national complètement aménageable au niveau local !

Quand on constate aujourd'hui déjà, comment est «désorganisé» l'accueil dans de trop nombreux endroits (dernier arrivé placé au guichet, souvent un stagiaire...), on peut craindre le pire en termes de contraintes, de flou dans les consignes et, en clair, la flexibilité qui est annoncée va être sans aucun doute un sujet d'affrontement avec l'administration.

Nous avons également réaffirmé que la politique de suppression de milliers d'emplois chaque année, combinée à la recherche d'une polyvalence excessive, conduirait à des situations conflictuelles.

## LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE UNIQUE DANS L'AIN DU CÔTÉ DGI

Du côté de Bourg-en-Bresse, vous faites le 0810.201.201 et vous entendez désormais ceci : «... problème de mensualisation : tapez 1, de paiement : tapez 2, de taxe foncière : tapez 3, autres : tapez 4, ...»

Nous avons été informés fin janvier du lancement de l'expérimentation du numéro de téléphone unique DGI-DGCP et nous avons depuis lors recueilli des informations intéressantes par nos militants locaux. Ceux-ci sont d'ailleurs déjà intervenus pour dénoncer les premiers problèmes rencontrés par les agents et les contribuables.

Ainsi, pour toutes les villes qui sont éclatées entre plusieurs Secteurs d'Assiette des Impôts Directs, le logiciel ne peut pas trier les appels, alors il les répartit au hasard dans le Centre Des Impôts ! Par ailleurs, en plus des 4 options à choisir, le contribuable doit saisir son code postal sur le combiné téléphonique pour avoir un interlocuteur. Mais si cinq communes ont le même code postal, ce qui arrive en zone rurale, le SVI ne peut en enregistrer que 3 !

Poursuivons nos constats croustillants :

- le serveur vocal (SVI) déleste les appels qui n'aboutissent pas sur un service de «permanence» (un CDI ou une trésorerie), mais les agents ont constaté dès le début de l'expérience que malgré le faible nombre de ces appels les délestages étaient déjà nombreux et que les messages d'alerte pleuvaient (voilà qui promet pour la campagne Déclaration Pré-Remplie),
- dès la 3ème sonnerie sans décrochage, le serveur déleste aussi sur le service de permanence, et 3 sonneries plus tard, c'est un répondeur qui s'enclenche (celui-ci propose le dépôt d'un message, accompagné d'une injonction de rappeler), ...
- toutes les trésoreries ne traitant pas que du «fiscal», que vont devenir les appels concernant les loyers HLM, les règlements pour les hôpitaux ou les cantines scolaires ? ...
- pourquoi les responsables de Copernic ont-ils décidé de supprimer le «prédécroché» pour les numéros traditionnels des services, contre l'avis unanime des agents ?...

Ce 1<sup>er</sup> tableau, vous l'aurez constaté, met plus en avant les difficultés rencontrées par les contribuables que les avantages que leur ont promis les ministres. Etonnant, non ? ...

Côté des agents maintenant, voici le premier témoignage que nous avons reçu brut de décoffrage émanant d'un agent des impôts : *«Tous les appels que j'ai reçu auraient du être dirigés vers la DGCP. Erreur du serveur ou ignorance des usagers ou encore affolement devant cette nouveauté, les causes n'ont pas pu pour l'instant être déterminées. Heureusement, on nous a envoyé la fameuse «fiche de prise d'appel» à envoyer par mel aux collègues. Grande avancée, mais un peu bâclée puisqu'elle n'est modifiable que si on l'imprime ! Alors il faut la bidouiller pour s'en servir et ça tombe bien, on a que ça à faire ! Du coup, les fameux appels mal dirigés ont reçu pour réponse de rappeler le numéro unique et de taper 1 ! Service rendu = 0, voire moins 1.»*

**En conclusion, SUD Trésor et le SNUI ont décidé d'adresser un courrier commun aux deux directeurs généraux concernés afin d'obtenir des réponses plus précises et des engagements concrets à la fois en faveur des agents et pour une réelle amélioration de l'accueil du public.**



suite page 1

L'administration locale se rendant compte un peu tardivement que les conditions ne sont pas adaptées pour accueillir cet agent dans une trésorerie de 4 agents, il est affecté en Recette des Finances où le Trésorier Payeur Général constate qu'«au sein de cet environnement favorable (affectation sur le lieu de résidence personnelle, contexte serein, travaux conformes aux aptitudes) et grâce à une assistance constante, l'agent s'est acquitté convenablement de son travail en faisant preuve de bonne volonté».

Qu'en aurait-il été si l'agent avait été nommé de suite à la RF ? N'aurait-il pas été titularisé au bout d'un an au lieu de connaître une proposition de renouvellement de contrat pour un an dans un autre poste de sa commune de résidence où se trouve également la RF ?

En conséquence, SUD Trésor a demandé, comme lors de l'évocation précédente d'un cas identique, que la commission se prononce sur deux propositions de votes : la titularisation immédiate de l'agent et, à défaut d'une réponse favorable, la prolongation de stage objet de l'ordre du jour. Le Président accepte et procède aux votes.

#### **VOTES SUR LA TITULARISATION IMMEDIATE :**

POUR : SUD+FO+CGT+CFDT+CFTC

CONTRE : Administration

#### **VOTES SUR LA PROLONGATION DE STAGE :**

POUR : Administration+ FO+CGT

CONTRE : SUD+CFDT+CFTC

Pour justifier son second vote, SUD Trésor précise qu'il n'est évidemment pas opposé au maintien de l'agent dans le réseau du Trésor Public mais que l'Administration centrale aurait dû, de toute évidence, procéder à sa titularisation immédiate, ce qui l'aurait - pour notre organisation - rétabli dans ses droits.

### **Proposition de non-titularisation d'un Agent de Recouvrement stagiaire :**

Reçu sur la liste principale d'un concours national à affectation régionale externe année 2002, l'agent concerné est nommé le 1er avril 2004 ... Les concours à affectation régionale, que SUD Trésor récuse, sont cependant faits pour répondre aux besoins des régions concernées si on en croit le discours de notre administration !

Pourtant cet agent n'est pas le seul à avoir attendu avant d'être nommé !

Après 7 semaines de stage théorique à Noisy le Grand, il rejoint une trésorerie principale spécialisée « impôts » où il doit passer le reste de son année de stagiaire. En dehors de cette formation théorique qui donne une vision globale des services du Trésor, l'agent, affecté au contentieux - sans jamais avoir fait d'amiable - et au guichet, obtiendra sa 1ère formation fin septembre 2004, soit plus de quatre mois plus tard. Il s'agira d'une initiation à RAR ! La formation de perfectionnement, de 2 jours, interviendra

plus de 7 mois après cette première formation, en mai 2005 alors que viendra d'être notifié à l'agent une prolongation de stage de 6 mois dans une seconde trésorerie principale où il est de nouveau affecté à la gestion de listes RAR. Deux mois avant la fin de sa prolongation, il suivra trois derniers stages : initiation au cadre juridique de l'impôt en septembre 2005, COPERNIC fin octobre 2005 et perfectionnement au cadre juridique du recouvrement mi décembre ! Tout ceci arrive bien tard !

Les postes de la circonscription d'accueil de l'agent recevant beaucoup de stagiaires, nous sommes également en droit de nous demander pourquoi n'ont pas été mises à disposition de l'intéressé, dès son arrivée dans le premier poste, des fiches pédagogiques dactylographiées plutôt que les fiches manuscrites de l'adjointe ... Les fiches dactylographiées mises au dossier de non-titularisation sont étrangement celles de l'agent !

Face à une telle carence, SUD Trésor a le sentiment que la direction locale s'est efforcée de monter un dossier à charge contre le stagiaire. Celle-ci ne précise-t-elle pas en forme de rappel, fin janvier 2005, au trésorier principal du 1er poste où l'agent est affecté : «j'insiste sur l'impérieuse nécessité de conserver toutes pièces et documents qui vous permettront d'illustrer votre rapport de fin de stage»... **Pour autant, les pièces versées au dossier ne révèlent rien de bien grave et n'ont pas convaincu les élus du personnel qui ont à l'unanimité voté contre la proposition de non-titularisation, la parité administrative se prononçant bien entendu en faveur de celle-ci.**

Prime d'intéressement :

### **De qui se moque-t-on ?**

L'ensemble des agents du Trésor, à l'instar d'ailleurs de leurs collègues de la DGI, ne percevront en mai que 120 euros contre 140 euros l'année dernière, au titre de la prime collective d'intéressement aux résultats 2005 du Contrat de Performance.

En effet en n'atteignant que 9 indicateurs sur les 12 retenus il ne peuvent prétendre aux 150 euros.

Et pourtant face aux réformes, aux bouleversements des méthodes de travail, ils n'ont pas ménagé leurs efforts en 2005. Mais la baisse des effectifs se fait de plus en plus ressentir. Ce d'autant plus qu'il faut faire plus avec le credo managériale de la productivité qui n'a pas de limite, et surtout pas celle de la qualité du service public rendu à l'utilisateur. Et l'administration voudrait nous faire croire que l'octroi d'une manne de 120 euros va encourager les agents à poursuivre leurs efforts alors que l'on vient de nous annoncer le volume des suppressions d'emplois pour la période 2006-2008 (2006 : 657, 2007 : 970, 2008 : 970).

Certes, en ces temps difficiles où la question du pouvoir d'achat est un sujet sensible, tout abondement pécuniaire est le bienvenu, mais cela est loin de répondre aux attentes des agents : une reconnaissance des qualifications face aux efforts consentis qui passe par une véritable revalorisation de la grille indiciaire et qui compte pour le calcul à la retraite des agents, contrairement aux primes qui ne n'ont qu'une durée de vie ponctuelle !

