

# GT du 30 juin 2009 : un bilan des SIP décevant

Paris, le 3 juillet 2009

**E**n janvier dernier, la CFDT avait demandé que la mise en place de la première vague des SIP soit suivie d'un bilan, la qualité de ce bilan étant, pour notre organisation, la condition indispensable à la généralisation de ces nouvelles structures sur l'ensemble du territoire.

Le directeur général ayant accepté le principe, il a réuni les organisations syndicales le 30 juin 2009 pour présenter ce que la CFDT préfère considérer comme un point d'étape et encore...

En effet, la CFDT avait demandé que ce bilan reprenne toutes les typologies des SIP à créer. Or, à la lecture du bilan de la DG, nous n'avons pas trouvé les éléments objectifs qui auraient pu nous permettre de mesurer les éventuelles difficultés rencontrées. L'ensemble des sujets est balayé, certes, mais la DG ne nous a donné qu'un sentiment diffus et non étayé. La CFDT regrette que trois éléments importants soient totalement absents :

L'avis de tous les agents concernés qui se devait être sollicité afin qu'ils puissent s'exprimer tant sur leur métier que sur l'organisation et leurs conditions de travail. Leurs réponses devaient être répertoriées en fonction de leur filière d'origine et de la typologie du SIP qui les accueille. La CFDT avait réalisé il y a peu ce type de questionnaire qui permet de faire émerger le ressenti des personnels.

Le deuxième élément essentiel, pour nous, est l'avis des usagers. Qu'ils aient fréquenté un SIP ou

un accueil de proximité ou toute autre forme d'accueil, leurs avis sont nécessaires pour mesurer l'indice de satisfaction et l'efficacité de la nouvelle structure mise en place, donc la qualité du service public.

Il manque enfin une étude quantitative des flux permettant de vérifier la réelle charge de travail supportée aujourd'hui par les SIP. La logique ORE = transfert d'emploi vers le SIP = charge de travail dans la nouvelle structure est loin d'être démontrée par la DG.

Par ailleurs nous avons relevé deux éléments qui nuisent à la qualité de ce bilan. C'est d'autant plus regrettable que nous les avons pointés dès le mois de janvier.

Nous avons demandé que soit rédigée une charte immobilière qui encadre les réalisations immobilières générées par la mise en place des SIP et de leurs accueils.

La CFDT a regretté qu'elle n'ait pu, à ce jour, être mise à disposition des directions locales. Difficile dans ces conditions d'accepter comptant le sentiment du directeur général que l'installation s'est déroulée dans de bonnes conditions.

Il en est de même de la saisine des CHS. La DG évoque dans son bilan la consultation de l'inspecteur hygiène et sécurité ou du médecin de prévention, la présentation en commission immobilière du CHS des plans immobiliers et des travaux.

La CFDT avait pour sa part demandé que les CHS, et l'ensemble de ses membres, soient systématiquement consultés pour tout projet d'installation de SIP.

Cela signifie que la consultation devait se faire en amont, ce qui n'a pas toujours été le cas. Si une étude ergonomique devait être diligentée, le périmètre de l'étude devait aussi être discuté au préalable. Or nous avons pu voir à tel endroit « le périmètre de l'accueil » exclu du champ d'intervention de l'ergonome et à tel autre le SIP et l'accueil dans des bâtiments distincts.

Le bilan évoque aussi la tenue de CTP départementaux. L'avis des comités a été rendu. Un bilan, objectif et complet se devait de préciser l'avis rendu au plan local par les organisations syndicales.

Outre ces deux éléments, le bilan de la première vague des SIP appelle un certain nombre de questions qui mériteront des réponses d'autant plus précises que les SIP, se mettant en place désormais, seront des SIP plus complexes à installer.

La première question est celle de l'accueil. Comment faire face aux pics d'activité lorsque l'accueil a été dimensionné en période « normale » ou basse ? L'organisation de l'accueil dans les petits SIP mais aussi dans les plus importants, qui verront sans doute bientôt le jour, nécessite l'élaboration d'un protocole similaire à celui de l'accueil commun. Il devra prévoir les modalités d'intervention des agents, l'affectation des renforts et le remplacement des absents.

La CFDT a demandé que ce protocole soit systématiquement examiné en CTP. Il en est de même pour les horaires d'accueil qui peuvent offrir des plages d'ouverture certes améliorées pour les usagers, mais qui, de fait, limitent pour les agents les possibilités offertes par les horaires variables.

La deuxième question porte sur la gestion des absences, particulièrement sensible dans les sites où l'équipe recouvrement est réduite. Comment faire face aux absences éventuelles, prévues ou non des agents issus de la filière gestion publique ?

La première réponse de la DG, le recours aux équipes mobiles de renfort, n'est pas satisfaisante. La CFDT l'avait déjà affirmé lors des premiers groupes de travail. Lorsque l'on examine dans un département le bilan de l'utilisation de l'EMR dans la filière gestion publique, on constate très vite les besoins émanant du secteur public local.

Pour la CFDT, il est donc irréaliste de prétendre que l'EMR peut et pourra répondre aux besoins

futurs des SIP. Il est regrettable que le bilan promis de l'utilisation des EMR ne soit pas aujourd'hui disponible. La CFDT a du mal à comprendre qu'une direction générale dotée de services centraux compétents soit dans l'incapacité en cinq mois d'agrégier 100 bilans départementaux présentés habituellement dans les CTP locaux.

La deuxième réponse n'est pas satisfaisante. L'alternative de la DG de différer exceptionnellement l'arrêté comptable ou de le confier au responsable de SIP, ou à son adjoint, n'est pas vraiment crédible.

Pour la CFDT, ce bilan ne fait pas apparaître de besoins nouveaux contrairement à ce qui ressort des bilans des EMR dans les départements. Or, la DG se doit de répondre à ces besoins par des moyens correspondants.

Enfin, la CFDT a tenu à rappeler que lors des groupes de travail précédents notamment ceux concernant la GRH, le DG avait répondu à notre demande en affirmant le principe du volontariat pour les agents devant rejoindre un SIP. La CFDT a demandé que ce principe soit rappelé aux directions locales qui doivent l'appliquer.

Pour la CFDT, un bilan satisfaisant devait nécessairement se traduire par un taux très important d'option d'intégration de la part des personnels gestion publique transférés. Or, les chiffres ne le confirment pas. Les inquiétudes des agents et les incertitudes sur leurs futures conditions de travail ont limité le mouvement.

En conclusion, pour la CFDT, les SIP se mettront en place de façon satisfaisante :

- Si les SIP sont bien calibrés en emplois ;
- Si la formation est adaptée y compris pour l'encadrement. Un effort particulier doit être fait sur le module 3 ;
- Si les conditions de travail sont satisfaisantes : organisation des locaux, ergonomie des postes de travail, informatique de qualité....

Mais, plus important pour la CFDT, tout cela doit être conditionné à l'absence de précipitation dans la gestion de la mise en place des SIP qui doit faire l'objet d'un suivi par un responsable départemental (y compris dans les départements sans DLU).

Enfin, la CFDT refusera que les SIP soient mis en place au détriment des autres services.

Le DG considère, quant à lui, que ce bilan, sans être idyllique, est néanmoins satisfaisant. Certes, il concède bien volontiers qu'il faudra apporter quelques réglages au dispositif mis en œuvre. Mais, ce bilan n'a pas fait de découverte de situations qui n'auraient pas été évaluées.

Le DG avait conscience des problèmes de remplacement dans les petits SIP par rapport au principe de respect des métiers qu'il ne veut pas remettre en cause. Pour lui, c'est la reconnaissance du professionnalisme des agents de la DGFIP. A l'accueil, il faut bien évidemment que les agents sachent répondre sur l'assiette comme sur le recouvrement. A l'inverse, dans le traitement des dossiers, il faut respecter les métiers.

Le DG reste convaincu qu'il peut faire sa réforme en respectant la spécialisation. Il a diligenté une enquête par la mission d'audit pour établir un bilan de l'utilisation des équipes mobiles de renfort. Néanmoins, le DG maintient sa position. La problématique du remplacement des absences dans les SIP, au sein de la cellule recouvrement, doit trouver sa solution dans le recours aux EMR pour les congés.

Pour les absences de courte durée, l'adjoint a vocation à pallier aux absences. Quant au problème de temps partiel, il considère que cela doit se gérer en interne au sein du SIP.

Sur la question du volontariat des agents Trésor pour rejoindre les SIP, il a précisé que l'administration ne les forçait pas mais qu'elle devait leur poser la question.

S'agissant des usagers, le DG est d'accord qu'il faudra interroger les usagers mais sans en préciser les modalités. Concernant l'accueil en général dans les SIP, et des horaires d'ouverture en particulier, le DG ne souhaite pas lancer une harmonisation des horaires tout en se déclarant très étonné de la diversité des horaires pratiqués dans le réseau.

S'agissant des personnels, et de leurs conditions de travail, il considère que c'est à leurs responsables d'aller rencontrer les agents des SIP pour ensuite faire remonter leur ressenti à la DG.

Pour la CFDT, cette démarche paraît bien éloignée d'une enquête anonyme et objective sans le filtre de la hiérarchie. Elle est de plus en décalage avec la volonté affichée par le DG de mieux prendre en compte les conditions de travail lors du lancement des groupes de travail sur ce thème.

Quant à la formation, le DG a reconnu qu'il fallait renforcer quantitativement et qualitativement les modules proposés aux agents. Il a regretté que les directions locales n'aient pas été assez présentes dans ce domaine. Il a demandé à ses services de retravailler sur la formation des responsables avec une sorte de liste de cliquotants à leur exposer. L'idée consiste d'après lui à constituer une aide à la gestion.

Le DG a répondu aux craintes exprimées sur l'avenir des anciennes trésoreries mixtes devenues spécialisées secteur local après détachement de leur service recouvrement en rappelant qu'il avait défendu auprès du ministre l'idée du maintien d'un accueil fiscal de proximité. Pour lui, cette mission renforce le réseau. Il est convaincu que le plus sûr moyen de garantir un service c'est de garantir ses missions. Si la mission est consolidée, la structure en découle. Cependant, le DG a déclaré qu'il faudra avoir une réflexion sur les trésoreries du secteur local mais plus tard.

En réponse à la CFDT qui l'interpellait sur le volume des suppressions d'emplois au ministère diffusé dans les médias ces jours-ci, à hauteur de 3020, le DG a précisé pour la première fois que le ministre s'était engagé sur la période 2009-2011 à maintenir le niveau des suppressions d'emplois dans les mêmes proportions.

Concernant les trésoreries rurales et la poursuite des restructurations, il a confirmé qu'il avait demandé aux directions locales de lui faire remonter des propositions. Cependant, il a indiqué que le nombre de suppressions de trésoreries resterait autour de 50 à 60 par an.

Le DG est ensuite revenu sur le calendrier de déploiement des SIP et des DLU. Il a indiqué que 50 responsables communs seraient bientôt désignés pour mettre en place les directions départementales des finances publiques au 1er janvier 2010.

Quant à la deuxième vague de SIP, le DG a davantage évoqué une période qu'une date précise. La prochaine vague sera mise en œuvre avant la fin de l'année en évoquant malgré tout la date du 1er décembre, le principe étant que ce sera aux responsables locaux à apprécier la date la mieux adaptée.

Le DG a terminé la réunion en abordant la situation des centres des impôts sans trésorerie et inversement, après avoir évoqué des possibilités de redécoupage de gros SIP initialement envisagés.

Il s'est déclaré ouvert à la discussion sur ces sujets en faisant remarquer qu'il se devait de veiller à construire un réseau équilibré avec des gros SIP des moyens et des petits. Il a confirmé ne pas souhaiter la création de SIP dont l'effectif dépasserait 70 agents. Il a estimé à une dizaine de SIP supplémentaires si un redécoupage de gros SIP était possible. Il est conscient que ces structures doivent rester à taille humaine et il s'est engagé à transmettre de nouvelles propositions aux organisations syndicales.

Concernant les situations atypiques où il faudrait créer des SIP sans trésorerie ou sans CDI de rattachement, le DG évalue à une cinquantaine de cas ce type de situation. Les directions locales seront sollicitées pour faire remonter des propositions à la DG qui les soumettra ensuite à l'avis des organisations syndicales nationales.

En conclusion, la CFDT considère que la direction générale ne nous a pas donné lors de ce groupe de travail le bilan promis en début d'année. Les données objectives sur les flux, fréquentation des accueils, nombre d'appels téléphoniques, messages sur les boîtes génériques ne sont pas recensés.

La CFDT avait aussi exigé qu'un indicateur « social » soit intégré à la réflexion et que la réforme soit articulée autour du triptyque : objectifs, moyens, conditions de travail. Le directeur général avait donné son accord. Aujourd'hui, « l'indicateur social » est semble-t-il oublié. Qu'il s'agisse d'une incohérence par rapport à la volonté affichée ou du refus de la direction générale de le traiter, le résultat ne peut satisfaire la CFDT.

Enfin, le directeur général n'a pas levé nos inquiétudes, loin s'en faut, sur le fonctionnement des petits SIP. Aujourd'hui, les EMR se consacrent essentiellement au SPL. Les affecter en priorité sur les SIP demandeurs, c'est inévitablement fragiliser les services qui ne pourront plus y avoir recours, alors qu'ils ont, pour certains, déjà été amputés des effectifs qui assureraient le recouvrement impôt...



## Fédération des Finances et Affaires Économiques

### Bulletin d'adhésion

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse administrative

Direction :

Grade :

Indice :

Adresse personnelle :

Code postal :

Ville :

*J'adhère à la CFDT à compter du :                      date à laquelle je verserai ma première cotisation correspondant à mon indice de traitement. Je bénéficie ainsi des services réservés aux adhérents CFDT.*

*J'opte pour le prélèvement automatique de ma cotisation et je joins un RIB. Je recevrai alors tous les numéros de CFDT Magazine, le mensuel de la confédération,*

Date

Signature

A remettre à un militant CFDT ou à renvoyer à la CFDT Finances publiques  
2-8, rue Gaston Rébuffat 75940 PARIS CEDEX 19  
Tél. : 01 56 41 55 30/40 – Fax : 01 56 41 55 59  
E-mail : finances.publiques@cfdt-finances.fr