



## COMPTE RENDU DU CTL DU 23 MARS 2018

### Ordre du jour :

#### A) Points soumis au vote :

- a) Approbation du procès verbal du CTL n°8 bis de 2017 ;
- b) Plan départemental de formation 2018 ;
- c) Réorganisation de l'accueil de la DRFIP 76.

#### B) Points pour information :

- a) Exécution budgétaire 2017 et budget prévisionnel de l'unité opérationnelle 2018 ;
- b) Bilan de la formation professionnelle 2017.

#### C) Questions diverses.

---

A noter que pour qu'il n'y ait pas de problèmes lors des CTL, la Direction nous précise qu'elle demande en amont, avant chaque réunion à la centrale de bien spécifier les points soumis au vote et ceux pour information.

---

Début de séance 14H00. secrétaire adjoint « solidaires »

*Pour information les commentaires des différentes O.S sont indiqués normalement quand ils sont communs, les commentaires ou analyses spécifiques de la CGT, sont en italique et en rouge.*

Lecture des déclarations liminaires de toutes les organisations syndicales : FO, Solidaires, CGT (voir en pièce jointe) et CFDT. Ces déclarations liminaires ainsi que certains tracts nationaux accompagnants seront transmis à la centrale.

## Réponses de la Directrice aux déclarations liminaires :

- 1) Fusion de SPF, la Directrice rappelle que lors du groupe de travail du 9 mars, aucunes décisions n'ont été prises. En ce qui concerne les fusions de SPF (service de publicité foncière), pas de décisions prises, toujours en discussion, des expérimentations en 2018. Un groupe de travail national est prévu avec les O.S le 12 avril.

Commentaires des O.S : Ces projets sont plus élaborés dans certains départements. Nous avons déjà vu des cas où rien n'est décidé et puis tout se précipite... Ne rien dire avant aux agents concernés est tout aussi anxiogène. Rien n'est décidé, mais on prépare pour appliquer rapidement. Pour notre département les bases informatiques sont en cours de fusion, reste le problème de l'harmonisation des délais de traitement des dossiers. Les expérimentations en 2018 (comme d'habitude) conduiront à une généralisation. *Nous espérons que, comme hélas cela s'est déjà fait dernièrement (fermeture de la trésorerie de Clères), les agents ne soient pas avertis avant ou pendant les vacances d'été...*

Direction : « Nous respectons les agents, nous essayerons de concilier ce qui est conciliable... Je n'ai pas d'éléments aujourd'hui, les décisions ne sont pas prises, des négociations sont en cours... »

- 2) Réorganisation de l'accueil, il y a déjà eu de nombreuses évolutions, cette réflexion a été engagée suite à l'insatisfaction du déroulement de la dernière campagne de recouvrement (à compter de septembre 2017) tant au niveau des agents de l'accueil que des agents des SIP en renfort. Je ne vous ai jamais caché que mes priorités sont la sécurité, les conditions de vie au travail des agents (il n'est pas normal que les agents n'aient pas le temps de manger le midi), et une signalétique plus performante pour un meilleur accueil des usagers.

Ce chantier sera progressif, non figé « pas imposé dans la violence », avec une concertation avec tous les agents concernés et un 1<sup>er</sup> bilan.

*CGT : Bilan à quelle échéance ?*

Réponse : fin juin en vue de la prochaine campagne en 2019.

- 3) Formation professionnelle, concernant les « e-formation » il y aura rappel à l'ordre des chefs de service quant à l'obligation de laisser du temps et voir réserver un espace dédié aux agents pour qu'ils suivent celles-ci dans les meilleures conditions.

Les O.S rappellent que les agents se plaignent des conditions d'accueil au niveau des salles de formation : salles aveugles, pas de fenêtres, la lumière toute la journée, mal insonorisées, la température élevée sans possibilité d'aération. La Direction indique que la climatisation, financée par le CHSCT, doit être opérationnelle. Les O.S regrettent qu'il faille mettre de la climatisation en hiver, et qu'il aurait été plus pertinent, comme demandé au départ par les O.S, de choisir « l'ex-école des douanes » dont les structures existantes auraient été plus adaptées. Quant aux espaces dédiés dans les services, la tendance est plutôt à la rationalisation des surfaces...

A) Points soumis au vote :

- a) Approbation du procès verbal du CTL n°8 bis de 2017.  
Pas de vote, l'ensemble des O.S ayant boycotté ce CTL.
- b) Par souci de cohérence, le bilan de la formation professionnelle 2017 (point soumis au vote) et le plan départemental de formation 2018 (point pour info) sont présentés à la suite.

Le service de la formation professionnelle et concours est composé de 4 agents : 3 B chargés de la gestion des actions de formation et des concours et 1 IDIV-CN responsable du service. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2017, ce service est rattaché à la RH. En collaboration avec l'ACIF de Rouen composé de 3 agents, 1 C, 1 A permanent pédagogique et un B responsable de l'antenne.

Les agents de la DRFIP 76 ont bénéficié en 2017 de 5654 journées de formation soit, comparé à 2016 une augmentation de 1456 jours. Augmentation due principalement à la mise en place des formations « PAS » et celles accompagnant les réorganisations des services et/ou missions (foncières, enregistrement, domaine, PRS, accueil...)

Nous remercions les formateurs.

On note une baisse sensible de la part « préparation aux concours » pour autant les réussites aux concours sur le département sont à souligner :

Pour 2017 : 2 inspecteurs principaux, 1 inspecteur en interne, 2 par examen professionnel d'inspecteur, 4 contrôleurs principaux, 4 contrôleurs 1<sup>ère</sup> classe, 8 par concours interne spécial (CIS), et 2 par concours interne normal (CIN).

Pour 2018 pour l'instant : 5 inspecteurs, 5 par CIS, 6 par CIN.

C'est la catégorie B qui l'emporte pour le nombre de jours de formation. On note une augmentation des formations initiales. Des formations pour liste d'aptitude de B en A et des formations pour les CIS.

Commentaires des O.S : La e-formation nécessiterait du temps et un espace au calme avec un PC ce qui est rarement le cas, puisque dès qu'un agent part, les outils informatiques sont redistribués quant aux espaces libres ils en existent peu ou pas. Il y a aussi le problème de la bande sonore. Une grande quantité de personnes sont inscrites en même temps (formations obligatoires : PAS...) il faudrait peut-être rappeler aux agents qu'ils doivent faire ces formations. Certaines formations manquent de support papier. Certains agents sont inscrits par leur chef de service aux mauvais stages. Intitulés des formations pas toujours très explicites.

*CGT : Es-ce que la e-formation correspond à chaque collègue ? Complicé quand on ne maîtrise pas le sujet. Le présentiel s'adapte plus aux différents niveaux des agents, possibilité de discuter entre collègues ou de se faire expliquer certaines données ou vocabulaire.*

*Serait-il envisageable d'avoir un PC par personne avec possibilité d'avoir un bloc note ? Constat qu'il y a plus de formations subies que de choisies pour enrichir les connaissances métier, d'où l'abstention pour le vote.*

Direction : Un rappel sera fait aux chefs de service. Tous les services disposent de casques avec capuchons jetables. Le catalogue e-formation s'étoffe. Les formations SIRHIUS en présentiel seront proposées dès fin mars 2018.

La e-formation représente un gain pour l'administration en temps et en trajets. Certains collègues « traînent des pieds » pour aller se former à l'extérieur. Nous ne sommes pas contre le support papier mais en « petites quantités ». Un PC par personne ? y a-t-il assez de place dans les salles de formation ?

Nous essaierons de progresser la dessus. Il est « dommage » que certains chefs de service se trompent, le contenu des stages est consultable...

*CGT : Est-il prévu une formation des chefs de service à ce sujet ?  
(Rires ou visages crispés...)*

VOTE : CGT abstention ;  
FO et Solidaires Contre ;  
CFDT Pour.

Les O.S précisent que les votes « contre et abstention » ne sont en aucun cas contre les collègues de la formation professionnelle.

La Direction remercie l'équipe de formation, les formateurs et les surveillants des concours.

c) Réorganisation de l'accueil DRFIP 76.

Actuellement, les usagers se déplacent librement dans les locaux du site Jean Moulin.

En 2017, d'après les résultats ORCFA, le nombre de personnes reçues par l'accueil dans le hall du site Jean Moulin est en moyenne de 250 personnes par jour avec une pointe à 500 personnes par jour en mai. À ce flux s'ajoutent ceux accueillis par les services gestionnaires au sein des locaux. En incluant les usagers qui sont arrêtés par l'accueil d'orientation et ne sont donc pas recensés dans ORCFA, on estime le pic de réception à près de 1000 personnes par jour.

En période de campagne, notamment en fin d'année 2017, le hall d'accueil de ce site peut se trouver congestionné.

Ces constats ont conduit la direction à mener une réflexion sur l'accueil des publics et leur parcours au sein des locaux visant à renforcer la sécurité des agents et des locaux, à améliorer les conditions de vie au travail des agents d'accueil et à faciliter les démarches des usagers.

Périmètre du projet et démarche retenue :

Les services suivants sont inclus dans le périmètre du projet :

- SIP
- CFM
- SIE
- Enregistrement
- Publicité foncière
- PELP/PTGC
- Caisse

L'accueil des stagiaires de la formation professionnelle est également inclus.

*La réception du public par le PCRCP et par le PRS sera précisée ultérieurement.*

La démarche retenue est une analyse du parcours usager en fonction des opérations identifiées (particuliers, professionnels ou institutionnels tels que les notaires).

Typologie de l'accueil:

Actuellement, 12 personnes dont un cadre responsable de la mission composent l'équipe accueil.

*Accueil d'orientation* : premier accueil du public à l'entrée dans le hall. Aujourd'hui, un agent, un renfort et un service civique assurent cet accueil. Son rôle est d'orienter les publics vers les services compétents.

*Accueil généraliste* : accueil des particuliers réalisé à la grande banque d'accueil le long du quai Jean Moulin. Actuellement, cinq agents réalisent cette mission.

*Accueil spécialisé* : accueil de second niveau traitant des questions complexes des particuliers réalisé dans les box de réception. Hors périodes de campagne, trois agents réalisent cette mission.

1 – Propositions pour l'accueil d'orientation :

1-1 Implantation de l'accueil d'orientation :

Afin de créer un sens de circulation au sein de la « zone pré-accueil » et de séparer les flux d'entrée et de sortie, l'accueil d'orientation serait déplacé vers la droite de l'entrée. Le public circulant à droite se dirigerait immédiatement vers l'accueil d'orientation. Pour sortir du bâtiment, il repartirait sur le côté gauche pour rejoindre la porte à gauche de la porte tambour.

A terme, conformément aux recommandations du commissaire Fouilloux, la sortie s'effectuerait par une porte à gauche de la zone, percée à l'emplacement d'une fenêtre.

Au sein de cette zone, seraient installés un comptoir d'accueil, des tabourets assis-debout pour les agents et la borne du gestionnaire de file d'attente (GFA). Ce dernier serait dédié au public des particuliers et au service de l'enregistrement.

Les dépôts rapides de documents seraient facilités par l'installation de boîtes à lettres. La première recevant tous les types de documents serait placée sur la gauche avant la porte tambour. Les deux autres (une pour les SIP et une pour les SIE) seraient disposées le long des fenêtres à gauche de la porte tambour en venant du quai.

## 1-2 Accompagnement des agents de l'accueil :

Un logigramme, élaboré avec les services et les agents d'accueil, recenserait par public l'ensemble des opérations pouvant être effectuées par les usagers en accueil physique ainsi que le traitement réservé à chacune d'entre elles. Ce logigramme serait accompagné de fiches pratiques pour les opérations nécessitant un soutien plus technique.

Des formations à destination des agents de l'accueil détaillant les compétences des différents services gestionnaires seraient également envisagées régulièrement.

## 2 – Propositions par public, pour les demandes de gestion courante :

### 2-1 Les particuliers : SIP – CFM :

➤ Parcours usager : Files d'attente suivies par GFA, création d'un espace numérique et réception de la CFM dans le hall.

➔ Usager sans rendez-vous : l'accueil d'orientation recevrait la personne et l'accompagnerait dans l'utilisation du GFA. Muni d'un ticket, l'utilisateur s'orienterait ensuite vers le service compétent (espace numérique, accueil généraliste, caisse ou enregistrement). L'utilisation d'un GFA permet d'objectiver les temps d'attente et le nombre d'utilisateurs présents. Les renforts sont alors déclenchés le plus en amont possible, pour éviter d'occasionner des problèmes entre l'accueil et les SIP.

➔ Un espace numérique serait créé dans la salle Mollien. 6 ordinateurs seraient mis à disposition du public avec l'accompagnement d'un voire deux agents de l'accueil en fonction du flux à accueillir.

Le logigramme déterminera les opérations, actuellement traitées par l'accueil généraliste, qui pourront être orientées vers l'espace numérique.

➔ Usager avec rendez-vous : il serait dirigé vers les box de réception. La réception spécialisée en box sera maintenue.

➔ La CFM (cellule foncière) disposerait de deux box dans le hall d'accueil. Le premier serait utilisé à l'année sur appel de l'accueil d'orientation pour traiter les questions complexes et le second pendant la campagne déclarative avec la présence continue d'un agent.

➤ L'espace personnel des agents :

Un espace personnel de travail pour les agents d'accueil serait créé au rez-de chaussée face à la banque d'accueil.

L'autocomm de la DRFiP serait déménagé libérant de fait un espace complémentaire.

### 2-2 L'enregistrement :

L'enregistrement serait implanté dans l'actuelle zone « accueil pré-orientation » du plan.

Cet espace serait constitué d'une salle d'attente et, à gauche, de la banque d'accueil qui serait conservée en l'état. Son accès se ferait par le côté droit.

L'accès des agents au bâtiment DRFiP ne se ferait plus par les portes de l'actuelle zone « accueil pré-orientation ». L'évacuation en cas d'urgence serait néanmoins maintenue.

Un accès par badge s'effectuerait à côté de la porte près des ascenseurs.

L'enregistrement serait fermé au public une journée par semaine afin de faciliter le traitement des instances.

### 2-3 – Les professionnels : les SIE

Une signalétique au niveau de la porte tambour orienterait les usagers professionnels vers le comptoir.

L'accueil des SIE se fait sur rendez-vous. Les SIE transmettraient leurs rendez-vous quotidiennement à l'accueil d'orientation et fixeraient l'horaire du premier un quart d'heure après l'ouverture de l'accueil.

Points particuliers :

➔ Les quittus seraient traités en différé. Une urne près des fenêtres à gauche de la porte tambour accompagnée d'un pas-à-pas et d'enveloppes permettrait aux usagers de déposer leurs pièces en autonomie au niveau de l'accueil d'orientation

➔ Les récépissés de consignation qui représentent 19 opérations en 2017, concentrés en décembre et payés quasi-exclusivement en numéraire, seraient gérés en box par le SIE Rouen Est sur appel de l'accueil d'orientation.

➔ Les débitants de tabac considérés comme institutionnels seraient munis de badges d'identification. Ils pourraient librement accéder aux services après vérification de leur identité par l'accueil d'orientation.

### 2-4 La publicité foncière :

L'accueil de la publicité foncière concerne majoritairement les notaires ; en tant qu'institutionnels, ils seraient munis de badges d'identification pour déposer et retirer leurs actes. Des casiers d'échange de documents seraient disposés également au sein de l'accueil enregistrement.

L'accueil des particuliers représente moins de deux personnes par jour. Ce faible flux autorise un accompagnement par un agent de la publicité foncière qui soit utiliserait comme aujourd'hui son espace accueil, soit recevrait l'utilisateur dans l'espace « enregistrement ».

### 2-5 PELP/PTGC : (ex cadastre)

Le PELP reçoit en moyenne trois personnes par jour hors campagne et jusqu'à dix par jour en campagne.

Le PTGC accueille en moyenne huit personnes par jour dont des géomètres-experts.

Une identification par badge permettant un accès libre est envisagé pour ces professionnels.

L'accueil sur rendez-vous représente actuellement un tiers de la réception du PELP et du PTGC. Cette modalité d'accueil serait généralisée.

### 2-6 La formation professionnelle :

À compter du 12 mars 2018, les stagiaires accéderont aux salles de formation par l'entrée du Cours Clemenceau.

## 3 – Propositions pour les opérations de caisse.

### 3-1 Adaptation des missions dévolues à la caisse et aux services DFT

Dans le cadre des réflexions menées sur l'accueil de la DRFIP 76, il serait envisagé une refonte de procédures concernant conjointement le service DFT et la caisse (service comptabilité).

Constat : hors sujets purement fiscaux, une partie des usagers se rend au guichet de la DRFiP 76 soit pour se faire payer des chèques de secours ou rembourser des avances du FSL, soit pour effectuer des opérations sur un compte DFT.

a) Le paiement des chèques de secours (émis dans la majorité des cas par une régie du Conseil Départemental) et des bons d'aide à la mobilité émis par la Direction régionale Pôle emploi Normandie (exceptionnel)

Situation actuelle : le bénéficiaire rencontre deux interlocuteurs, d'abord, un agent du service DFT qui vérifie son identité et la validité du chèque ou du bon d'aide qu'il présente, et puis le caissier qui lui remet du numéraire en contrepartie.

De fait, l'usager voit 2 interlocuteurs, est intégré deux fois dans une file d'attente et reste donc plus longtemps dans la zone d'accueil de la DRFiP.

Adaptation : A l'instar du paiement des chèques secours et des bons d'aide à la mobilité opéré dans les autres structures de la DGFiP du département, il serait instauré un paiement direct à la caisse avec vérification par le caissier de l'identité du bénéficiaire et de la validité des chèques et des bons d'aide présentés.

Les différents collègues du service comptabilité qui assurent les fonctions de caissier ont été formés à l'application CEP pour effectuer les contrôles bancaires nécessaires.

b) Le remboursement des avances du FSL (Fonds de Solidarité Logement, régie du département)

Situation actuelle : le bénéficiaire du FSL perçoit une avance qu'il rembourse auprès de la caisse DRFiP en 12 mensualités ; à chaque remboursement, il se présente au guichet DFT pour contrôle de son numéro de dossier et annonce du montant de la mensualité, puis il intègre la file d'attente de la caisse pour effectuer son paiement en numéraire ou par carte bancaire.

Comme pour les chèques de secours, 2 interlocuteurs sont mobilisés et le temps de présence du bénéficiaire dans le hall d'accueil est rendu plus long par la double file d'attente.

Adaptation : le paiement direct à la caisse avec vérification par le caissier du numéro de dossier et du montant de la mensualité à régler serait instauré.

La saisie de l'opération s'effectue dans l'application CEP.

c) Les opérations de la clientèle DFT

Situation actuelle : les clients disposant d'un compte DFT viennent effectuer des opérations (essentiellement des dépôts en numéraire) de manière aléatoire tout au long de la semaine à la DRFiP 76.

Ces opérations mobilisent d'une part, le service DFT et d'autre part, le caissier. En fonction du montant déposé, l'opération à la caisse peut s'avérer longue et provoquer de fait, la formation d'une file d'attente à la caisse.

Adaptation : les opérations des clients DFT seraient concentrées sur un nombre limité de créneaux (3 demies-journées par semaine) et un accueil spécifique pour cette clientèle sous la forme d'une sous-caisse tenue par les agents du service DFT serait mise en place sur ces trois créneaux.

Ainsi, les clients DFT seraient invités à venir faire leurs opérations de guichet les mardi et jeudi matin ainsi que le vendredi après-midi auprès de la sous-caisse ouverte à cet effet.



Cette procédure aurait également pour conséquence d'isoler ces opérations en numéraire souvent sensibles des autres opérations en numéraire effectuées à la caisse principale.

Les agents du service DFT qui étaient mobilisés de manière aléatoire tout au long de la semaine pour le traitement des opérations le seraient dorénavant uniquement sur 3 plages mais en assurant la fonction de sous caissier.

Les agents du service DFT ont été formés à l'utilisation du logiciel caisse et la sous caisse sera dotée d'une machine à compter les billets.

Ces nouvelles procédures seraient mises en place à compter du lundi 2 avril 2018.

### 3-2 : L'amélioration des conditions d'accueil des huissiers des finances publiques

Situation actuelle :

Les Huissiers des finances publiques (HFP) ont obligation de remettre auprès d'un comptable public leurs encaissements en numéraire dans les meilleurs délais (48h préconisé).

A la DRFiP, les HFP s'insèrent dans la file d'attente de la caisse avec les autres usagers.

*Intervention de la Directrice : « j'ai cru m'évanouir quand j'ai vu que les huissiers de chez nous faisaient la queue avec les contribuables !!! »*

Adaptation :

Afin de minimiser le temps d'attente, les HFP seraient autorisés à se présenter dans l'espace administratif à côté de la caisse (service DFT). Après l'achèvement de l'opération en cours avec l'utilisateur, ils remettraient par le passe-billets le numéraire et les pièces de l'encaissement. Le passage des HFP pourrait se faire sur toute la période d'ouverture de la caisse avec la préconisation d'éviter les moments d'ajustement entre la sous-caisse et la caisse à la fin des trois demi-journées d'ouverture de la sous-caisse.

### 3-3 L'instauration d'une caisse unique pour l'ensemble des services présents sur le site du quai Jean Moulin

Situation actuelle :

La caisse numéraire tenue par la DRFiP concerne les encaissements de la direction (principalement recettes non fiscales) mais également et surtout ceux des SIP Rouen Est, Ouest et Ville et du PRS.

En revanche, les SIE de Rouen Est, Ouest et Ville ainsi que le SPFE Rouen 1 et le SPF Rouen 2 ont conservé une caisse autonome.

Il est constaté le caractère relativement marginal des opérations en numéraire de ces services (51 000 € annuel en cumulé). Il devient donc possible d'appliquer au site de Rouen la note de CL-1C du 8 avril 2015.

Adaptation :

*Pour les SIE :*

Si la visite de l'utilisateur se concluait par un paiement, il lui serait proposé d'autres moyens de paiement que le numéraire. Si le paiement en numéraire était confirmé, l'agent SIE saisirait dans le module GUICHET du logiciel CAISSE les éléments permettant l'identification de l'utilisateur et du paiement (pré-quittance). L'agent accompagnerait l'utilisateur à la caisse où celui-ci s'insérerait dans la file d'attente (sans priorité).

Si un document était à remettre à l'utilisateur après paiement (exemple quitus), l'agent le remettrait sans délai au caissier qui le remettrait après paiement à l'utilisateur ainsi que sa quittance. La vision du statut « validée » de la quittance dans le logiciel CAISSE permettrait au SIE de comptabiliser l'opération qui aurait été payée sans attendre la clôture de la journée.

*Pour les SPF :*

S'agissant des SPF, le schéma organisationnel est identique, étant précisé qu'il y aura presque toujours un document à remettre à l'utilisateur après paiement (copie d'acte immobilier, acte remis à l'enregistrement).

Accompagnement du projet :

Des réunions ont été organisées avec l'ensemble des services concernés par le projet.

Calendrier

Pour le public des particuliers, l'objectif pourrait être la mise en place de la nouvelle organisation au début du mois d'avril ce qui permettra de réaliser un premier bilan à la fin du premier semestre.

(à noter que les plans sont consultables au local syndical mais qu'ils sont susceptibles d'évoluer, le résumé des réunions avec les collègues des services directement impactés : accueil, enregistrement et cellule foncière sont également consultables.)

Le but c'est de muscler l'orientation, à l'heure actuelle nous mettons trop de force dans la réception et pas assez dans l'orientation. Ce projet n'est pas figé et est amené à évoluer. Des bilans seront effectués.

Pour information le nouveau GFA (gestionnaire de file d'attente) est en retard de livraison pour cause d'intempérie (la société qui fabrique ce produit a vu ses dépôts détruits par le poids de la neige). Celui-ci devrait permettre aux contribuables de se diriger eux-mêmes...

Les boîtes aux lettres sont en cours de construction.

Le bureau du responsable de l'accueil sera situé en face de la banque d'accueil fiscal pour plus de visibilité. (et pour la sécurité)

Les grilles autour de la cité vont être posées prochainement.

Commentaires des O.S : Le but du GFA c'est que les usagers se débrouillent seuls, se dirigent seuls. Donc grande complexité. On applique la même chose qu'à la CAF, la Poste ou la Préfecture... Pour le dépôt des courriers ou documents ou déclarations 2 boîtes seront installées dont une pour les particuliers et une pour les professionnels plus 3 en période de campagne d'impôt pour les 3 SIP. Gros risque d'erreur non ?

Suivant les plans, la banque d'accueil de l'enregistrement serait implantée dans l'actuelle zone « accueil pré-orientation » qu'en est-il de la pré-orientation des contribuables pendant la campagne impôts ?

Là on peut dire gros malaise, silence, regards entre la directrice et les responsables de l'accueil et autres... Il semblerait qu'ils n'y aient pas pensé...

La question est reposée.

Direction : Pour l'instant, l'accueil restera donc celui de la pré-orientation pour les contribuables, l'accueil enregistrement sera donc mis en place ultérieurement. Pour l'instant les contribuables seront reçus dans l'actuel service et les horaires restent les mêmes.

Commentaires des O.S : Quand l'accueil de l'enregistrement (fermé 1 jour par semaine rappelons le) sera intégré à l'accueil généraliste, quid des usagers qui viendront ce jour-là ? Les boîtes aux lettres seront-elles relevées régulièrement ?

Y aura-t-il toujours des boîtes spécifiques pour le dépôt des déclarations ? Puisque qu'il est « interdit » aux agents de faire des photocopies pour les contribuables, est-il envisageable d'installer un photocopieur qui leur serait dédié ?

*CGT : Encore une fois des collègues demandent une journée de fermeture de l'accueil pour pouvoir traiter les dossiers (enregistrement), à cause du manque d'effectifs.*

Direction : Cela ne semble pas gêner les agents de l'accueil généraliste qui prendront s'il le faut les documents déposés et expliqueront.

L'accueil de l'enregistrement sera là pour renseigner les usagers mais aussi prendre en compte les demandes sans les traiter immédiatement contrairement à ce qui se fait actuellement. Ce qui est anormal puisque dans le même temps les contribuables qui font des demandes par courrier n'ont pas une réponse immédiate. (délai actuel de 2 mois).

Les boîtes aux lettres seront relevées quotidiennement et les courriers seront datés.

3 urnes seront dédiées aux déclarations de revenus pour les 3 SIP.

Nous réfléchissons pour le photocopieur, mais en tout cas il n'est pas question que les photocopies soient gratuites.

*CGT : Nous souhaitons revenir sur le problème des quitus qui seront traités en différé avec dépôt des dossiers dans une boîte. Liste des justificatifs à joindre au dossier au-dessus de cette boîte ? Les contribuables qui viennent pour un quitus ne sont pas tous en mesure de lire ou comprendre les instructions, ils seront peut-être obligés de revenir.*

*Suite à la pose des grilles extérieures autour de la cité, la présence du vigile est elle remise en cause ?*

*Comme demandé dans notre déclaration liminaire, quel dispositif va être mis en place pour la campagne impôt ?*

*Nous regrettons que les photocopies pour les contribuables ne soient pas gratuites. Quid du service public ?*

Direction : En ce qui concerne les quitus, c'est un vrai problème, si les dossiers ne sont pas complets, il est possible de rappeler le contribuable afin qu'il envoie ou qu'il apporte les documents manquants.

La disparition du poste du vigile n'est pas d'actualité, il est présent pour faire ouvrir les sacs, il devrait être positionné à l'entrée avant la porte tambour.

La campagne d'impôt démarre le 11 avril, le dispositif sera prêt.

Nous rappelons que ce dossier est évolutif...

*VOTE : CGT, Lors du CHSCT du 20 février 2018, la réorganisation de l'accueil présentée comme point pour info, en était au stade de projet. La note d'orientations ministérielles 2018 « santé, sécurité et conditions de travail » précise que l'ensemble des informations collectées pour constituer un dossier doit être transmis aux représentants des personnels pour que le projet présenté au CHSCT puisse faire, le plus en amont possible de sa réalisation, l'objet d'un avis de nature à éclairer le comité*

*technique des mesures de prévention proposées par le CHSCT pour promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail des agents concernés. Au vue des éléments, les élus CGT en CTL ne peuvent donc émettre de vœu puisqu'ils n'ont pas reçu d'avis éclairé des membres du CHSCT.*

FO, contre ;  
Solidaires et CFDT, abstention.

B) Point pour information :

– Exécution budgétaire 2017 et budget prévisionnel de l'unité opérationnelle 2018.

*Tous les chiffres sont consultables au local syndical.*

Nous allons toujours à la pêche aux crédits. Pas de baisse de dotation, **6 124 333€** pour 2018 nous constatons une stabilisation (pour mémoire **5 910 536€** pour 2017). Malgré tout le travail effectué pour rationaliser, l'affranchissement du courrier reste un très gros poste, même s'il y a eu 200 000€ d'économie réalisés depuis la centralisation. 2 millions de courriers sont envoyés tous les ans. Par contre pour les envois en masse, le délai d'acheminement prend de 1 jour et demi à 2 jours de plus.

L'installation des doubles écrans se poursuit pour les SPF, les services de la Direction, les SIE après. 600 unités en 2017, 500 seront installés en 2018, il y a du retard dans l'installation. Remplacements de fauteuils, peinture, travaux service d'Yvetot...

Une information sera communiquée aux O.S sur les avancées et la mise en place de l'expérimentation « Télé Travail ».

Fin de la réunion 18H00.

---

**Pas de réponse sur les futures fermetures, réorganisations, fusion (l'ASR, adaptation structure réseau). Peu de visibilité sur la réorganisation de l'accueil puisque le dossier est évolutif.**

**La CGT déplore une nouvelle fois que le CTL ne soit qu'une chambre d'enregistrement, alors que la direction déclare être attachée au dialogue social et aux bonnes conditions de travail des agents.**

Rouen le 23 mars 2018

Les élus CGT en CTL