

CTL du 04 octobre 2012

Ce 04 octobre , se tenait un CTL avec pour ordre du jour l'expérimentation d'un plateau d'appel téléphonique sur les produits hospitaliers, l'expérimentation de la mise en place d'un plateau téléphonique dans les SIP de Tourcoing et Valenciennes lors de la campagne recouvrement, la mise en place du SIP Lille Seclin, et les questions diverses.

*** Expérimentation plateau téléphonique pour les trésoreries hospitalières:**

La Direction a expliqué l'échec de cette expérimentation:

La cellule spécialisée mise en place était limitée en taille et en fonctionnalité, avec le constat que la majorité des appels concernait l'hôpital et non le recouvrement.

Le nombre d'appels a été bien inférieur à celui prévu (30 à 40 appels par jour).

Au bilan, les agents CH étaient soulagés de ces appels, et ceux des plateaux téléphoniques auraient souhaité aller plus loin avec l'habilitation sur hélios de donner par exemple des délais de paiement.

Solidaires Finances Publiques a dénoncé le fait de la délocalisation de certaines tâches pour les regrouper ailleurs. En retirant des charges de travail, des suppressions d'emplois auront lieu dans ces structures. Solidaires Finances Publiques a justifié ses craintes avec les propos tenus par le nouveau Directeur Général sur la localisation des suppressions d'emplois par rapport aux charges de travail. Le président de la séance a répondu qu'il avait été annoncé 2,5 % de suppressions d'emplois jusqu'en 2015 , qu'il fallait donc articuler ces suppressions d'emplois et réfléchir à la manière de faire le travail. En sortant cette tâche , les agents pourront donc se concentrer sur la gestion.

En conclusion, cette expérimentation sera refaite en 2013 avec un territoire plus large (5 trésoreries CH) et un élargissement des possibilités des tâches pour le plateau téléphonique.

*** Expérimentation d'un plateau téléphonique aux SIP de Tourcoing et Valenciennes pendant la campagne recouvrement.**

Là encore, cette expérimentation a été mise en place car les agents de secteur , suite aux suppressions d'emplois ne peuvent plus faire face à leurs tâches.

En créant donc ces plateaux téléphoniques (mais tenus par ces mêmes agents), la gestion pourra être faite.

La localisation de ces plateaux a été choisie sur 2 sites à grande volumétrie, un sur Nord Lille et un sur Valenciennes, avec la nuance que sur Valenciennes, l'expérience a été poussée en ajoutant la délocalisation des appels de Le Quesnoy.

La Direction a expliqué que les appels , pendant cette période ne concernaient pas prioritairement le recouvrement mais la gestion.

Sur ces plateaux, sont donc présents des agents des 2 ex filières, fiscale et recouvrement.

Ces agents devront donc répondre indifféremment aux questions les plus simples .

Pour Solidaires Finances Publiques, cette expérimentation détourne le principe érigé par l'ancien

Directeur Général Mr Parini, à savoir que chaque agent garde ses missions, même si nous reconnaissons que la masse des appels téléphoniques est difficile à gérer.

L'organisation de ce plateau est la suivante:

Calendrier des roulements à établir, répondre aux questions les plus simples, pour les autres questions essayer de passer la communication à l'autre collègue, sinon faire une fiche de rappel à remettre au service gestionnaire qui devra rappeler l'utilisateur.

Si ce fonctionnement paraît assez simple, en réalité il ne l'est pas.

Une question simple peut en appeler une autre plus compliquée, et surtout jusqu'où aller dans le travail en plateau téléphonique (délai de paiement? voire contentieux / gracieux comme aimerait expérimenter la Direction mais sans plus de précision..).

Solidaires Finances Publiques a déjà alerté la direction de l'impact sur les conditions de travail: les agents ne sachant pas répondre à toutes les questions, font face à l'agressivité des usagers et se sentent dévalorisés.

Cette expérimentation est donc en cours depuis le 1er octobre sur ces 2 sites, faites nous remonter vos ressentis.

*** Mise en place du dernier SIP sur le Nord: LILLE SECLIN**

Fives, dernier site du Nord à ne pas avoir de SIP pour cause de trésoreries trop éloignées, verra sa création au 1er avril 2013.

Pour cela, le secteur de Mons (déménagé à la cité lors de la création du SIP Grand Lille Est) sera à nouveau transféré au 1er avril.

La couverture territoriale d'un SIP devant être la même que le SIE, il en sera de même pour la partie Mons au SIE GLE qui repartira vers le SIE Lille Seclin.

Pour cela, le SIE sera à nouveau au rez de chaussée avec les réaménagements d'accueil (salle d'attente, box, caisse).

Le SIP restera positionné au 1er étage, et les brigades au 2^e.

Le secteur de Mons incorporera celui de Annoeullin.

Pour le SIP, 2 postes de cadres C seront transférés à Lille Seclin, et un cadre B du SIE GLE au SIE Lille Seclin.

Pour le recouvrement, 1 poste de cadre C sera transféré, quant à la caisse il y aura une création d'un poste.

Solidaires Finances Publiques a marqué son désaccord sur la création d'une caisse unique SIP/SIE (en attente de confirmation de la Direction Générale), car là encore, l'organisation et les frontières vont être difficilement gérables.

En effet, lors des absences du caissier, les remplaçants issus du SIE vont devoir être formés au recouvrement SIP et savoir enregistrer ces opérations.

Solidaires Finances Publiques a également dit son opposition sur le fonctionnement de l'accueil:

Sur Lille Seclin, il n'y aura pas d'équipe accueil dédiée comme c'est le cas ailleurs.

Prenant l'excuse qu'actuellement il n'y en a pas et que le flux d'utilisateurs sur Fives n'est pas énorme, les agents devront s'organiser avec un calendrier de rotations, comme c'est déjà le cas.

Comme aucun agent recouvrement n'est prévu à l'accueil, les agents devront là aussi apprendre à répondre aux questions les plus simples sur le recouvrement.

Nous avons posé la question si aucun agent n'était volontaire pour rejoindre le SIP, ce serait alors l'agent le plus jeune administrativement qui partirait.

Solidaires Finances Publiques a également demandé si le stock RAR recouvrement serait transféré à Lille Seclin, la réponse est négative. Mais en contre partie, des renforts CPS relais iraient sûrement

à GLE.

Solidaires Finances Publiques , comme aux autres créations de SIP qui sont créateurs de suppressions d'emplois, nous avons voté contre cette création.

En conclusion de ce CTL, Solidaires Finances Publiques s'inquiète de la création de pôles en tout genre (téléphoniques, traitement des chèques BDF, dernière nouveauté avec la réflexion d'un pôle pour le traitement des VT REC (certificat d'acquisition d'un véhicule à l' étranger) dont le but affiché est d'alléger les services de gestion de certaines tâches, mais qui évacuent des charges de travail de ces services donc un risque de suppressions d'emplois: la boucle est bouclée!

*** Questions diverses**

Avec une autre organisation syndicale, Solidaires Finances Publiques a évoqué l'avenir du Service Liaison Recouvrement (SLR) mais surtout de ses agents.

Ce service sera donc fermé prochainement et 19 emplois sont donc concernés par cette fermeture. 3 cellules incidents resteront à la DRFIP (à la comptabilité) avec les 3 agents y travaillant. 4 emplois au titre exploitation resteront également DRFIP, mais le rattachement à un service n'est pas encore arrêté, avec toutefois l'option division des particuliers au pôle gestion publique. 7 agents resteront donc à la DRFIP. Sur les 12 emplois restants , 6 seront transférés vers Strasbourg ou Limoges .

Pour les 6 derniers postes , la direction ne savait pas s'ils seraient supprimés, car ils pourraient être intégrés au futur service des traitements de chèques en avril 2013. La priorité sur ces postes sera à vérifier.

Sur la gestion de ces agents, il a été précisé qu'ils étaient affectés à la Direction, qu'à ce titre ils y resteraient sauf si les agents voulaient en partir. Dans ce cas, ils doivent faire une demande dans le cadre normal des mutations.

A la question sur les difficultés de remboursement des frais, le président de la séance rappelait que ces demandes devaient être faites mensuellement. Tout demande retraçant plus de 12 mois en une fois sera refusée car pas d'argent. Ces frais doivent être comptabilisés de manière très régulière.

Solidaires Finances Publiques a alerté la Direction sur les affiches de prévention pour les accueils (demandées par Solidaires), qui ne sont pas placardées partout notamment dans les SIE.

Nous avons posé la question sur l'avenir du scannage des déclarations 2042. Il nous a été répondu qu'il y aurait à nouveau une expérimentation mais sans plus de précision.

Solidaires Finances Publiques a relayé la demande des agents de l'accueil de Tourcoing qui demandent à défaut d'un SVI, un répondeur.

La direction a répondu que cela devait pouvoir se faire suivant l'autocom en place.

Enfin, Solidaires Finances Publiques a remis le jour du CTL , les 209 demandes des agents ayant travaillé en Zone Urbaine Sensible afin de faire remonter la demande justifiée de l'application du décret 95-313 du 21/03/1995.