

A Blois, le 20 février 2017

COMPTE-RENDU DU CTL DU 9 FEVRIER 2017

Le 9 février 2017 s'est tenu un CTL dont l'ordre du jour était : le déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous (pour avis) ; le budget 2017 (pour information) ; questions diverses.

Déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous : suite aux expérimentations menées dans l'Aube et le Val-de-Marne, jugées unilatéralement « *très positives* », et après la mise en place de l'organisation locale du dispositif dans un groupe de travail sans que les O.S. n'en aient été informées, cette réorganisation de l'accueil concernera à compter du 1/3/2017 dans un premier temps SIP et SIE des trois gros sites du département (les trésoreries, bien que signalées parmi les services concernés, sont exclues du dispositif), et a officiellement pour buts de « *mieux accueillir l'utilisateur* » et surtout « *maîtriser les flux d'accueil* », en proposant aux usagers ayant des « questions complexes » d'être reçus en box (certaines demi-journées de la semaine pour une durée moyenne de 20 minutes) avec la préparation en amont de leur dossier « *pour une meilleure efficacité* », d'où la nécessité pour eux de prendre rendez-vous soit sur leur espace personnel du site impots.gouv.fr, soit par téléphone ou bien encore directement au guichet de l'hôtel des finances. Une fois le rendez-vous fixé, il y aura systématiquement un contre-appel (selon l'organisation définie par chaque chef de service) pour voir si l'utilisateur a réellement besoin de se déplacer et si sa demande ne peut être traitée par téléphone, à défaut afin de préparer son dossier. Quant aux usagers ayant des questions simples, il leur sera demandé d'être plus autonomes en leur proposant des ordinateurs connectés à l'accueil (dans le « *libre service* ») pour faire leurs démarches. Les suppressions d'emplois ne permettant plus d'accueillir le public dans de bonnes conditions, on lui apprend à se passer des agents. Pour M. Le Buhan, les usagers préfèrent éviter de se déplacer, c'est comme pour les réservations en ligne de leurs courses ou de leurs loisirs.

Il suffit de lire les documents préparatoires pour comprendre que l'unique objectif de l'accueil personnalisé sur rendez-vous n'est rien d'autre que de dissuader l'utilisateur de venir à l'accueil physique, le « *désintoxiquer* » comme l'a dit un précédent DG.

Concrètement, pour les agents de l'accueil généraliste, il s'agira, à l'aide d'une liste avec des rubriques, tout en gérant parallèlement le standard téléphonique, de définir si les questions sont simples ou complexes : dans le premier cas, l'utilisateur sera redirigé soit vers un agent d'accueil soit vers les ordinateurs mis à sa disposition ; dans le second cas, il faudra lui fixer un rendez-vous sur l'application APRDV avec un délai minimal de 48 H. Mais si un contribuable ayant des questions appartenant à la catégorie complexe veut être reçu immédiatement, ce sera évidemment possible. Il faudra également gérer les usagers ayant déjà pris rendez-vous, sans compter ceux qui ne seront pas assez autonomes devant l'écran mis à leur disposition. Heureusement, la campagne IR 2017 sera placée en dehors du dispositif, mais cela ne sera plus forcément le cas l'année suivante. Une formation en présentiel est organisée pour les chefs de services concernés, ainsi qu'une e-formation de 45 minutes pour les agents utilisateurs.

L'accueil sur rendez-vous existait déjà de fait dans nos services, pourquoi pas renforcer la formalité via une application avec une certaine souplesse sur les modalités pratiques, mais sans moyens de renfort en personnel, en particulier à l'accueil généraliste, cela n'apportera qu'une charge de travail supplémentaire. La volonté bien ressentie de dissuader l'utilisateur de venir à l'accueil, et le pousser à ne plus utiliser que les services en ligne pour lui apprendre à se passer de la présence physique de notre administration, après la disparition de l'accueil deux demi-journées par semaine à Blois, Romorantin et Vendôme et tous les après-midis dans les trésoreries mixtes, ne correspond pas à notre vision du service public de proximité, c'est pourquoi nous nous sommes abstenus.

Le budget : bilan 2016 et prévisions pour 2017 : une nouvelle fois, le budget de fonctionnement est en baisse, les dotations prévisionnelles 2017 sont de 1.415.415 € contre 1.587.719 € pour 2016, soit -11 %, les crédits de paiement entre l'exécution 2016 et les prévisions d'exécution passant quant à eux de 1.565.588 € à 1.444.825 €, soit -8 %. Cette baisse ne fait que s'ajouter aux précédentes. Le but du jeu est de savoir où trouver les économies. L'affranchissement étant le premier poste de dépenses, c'est lui qui sera le plus mis à contribution. Après une augmentation du coût de l'affranchissement en 2016 suite à la hausse des tarifs postaux, la baisse entre l'exécution 2016 et les prévisions 2017 sera de 100 000€ (soit une baisse de près de -17 %), que la Direction se propose d'atteindre grâce à la montée en puissance de l'utilisation de CLIC'ESI, en particulier à la trésorerie OPH avec les avis d'échéance de loyer (environ 9000 € par mois soit 10 % du budget affranchissement). De même, les déclarations de créances ne seront plus envoyées par courrier mais données

en main propre contre avis de réception manuel auprès des mandataires judiciaires. La Direction compte également sur la baisse des loyers (suppressions de trésoreries, résiliation du logement de fonction du trésorier de Bracieux, résiliation de permanences). D'autres pistes sont à l'étude comme la baisse des frais de déplacement (notamment via les visioconférences) ou d'impression et de reprographie (plafonnement de la commande annuelle de papier). Par contre, les dépenses de fonctionnement pour le nettoyage vont augmenter en 2017, du fait du départ programmé de deux agents Berkani, payés par la DGFIP, remplacés par des agents de l'entreprise privée TFN. Faire toujours plus avec toujours moins reste la devise de la DGFIP.

Questions diverses : Nous avons tenté d'en savoir plus sur la prochaine **feuille de route 2018** (déclinaison au niveau local de l'ASR ou Aménagement des Structures et du Réseau) de démantèlement du réseau et restructurations des services. M. Le Buhan a répondu que les consignes de la DG étaient de ne rien révéler avant la période électorale. C'est préjudiciable à la fois aux agents concernés, qui n'auront que très peu de temps pour réagir et s'organiser (si les élections législatives ont lieu en juin, on peut considérer que les mauvaises nouvelles vont arriver au cours de l'été voire en septembre pour le 1^{er} janvier), et pour les électeurs qui ne pourront faire leur choix en fonction du positionnement des candidats sur une question essentielle qu'est la présence de leurs services publics de proximité.

Nous avons demandé où en était la signature de la convention avec le foyer Serrault (à cinq minutes à pied de l'hôtel des finances) suite à la suppression au 1/6/2017 du **self de Romorantin**. La convention vient d'être signée mais doit être validée au conseil municipal.