

Horaires d'ouverture au public : déli de démocratie et passage en force des directions

Toulouse, le 10 novembre 2014

Lors du Comité Technique de Réseau du 30 septembre 2014, l'ensemble des organisations syndicales nationales ont rejeté le projet de circulaire portant sur la réduction des horaires d'ouverture au public. Les organisations syndicales ont voté à l'unanimité sur le texte suivant et ont quitté la séance.

« Les représentants du personnel rejettent la méthode de travail proposée au CTR du 30 septembre 2014. Ils refusent la diffusion au réseau d'une circulaire traitant du cadrage national des horaires d'ouverture au public, avant la tenue d'un cycle complet de discussions en Groupe de Travail et CTR de clôture, sur l'ensemble de la problématique accueil du public ».

Trois semaines après, le nouveau Directeur Général, Bruno Parent, aussi soucieux du dialogue social que ses prédécesseurs, décide de passer en force. La Direction Générale publie le 22 octobre une circulaire portant sur les horaires d'ouverture de l'accueil physique.

Le Directeur Général n'hésite pas à insérer une mention manuscrite pour bien faire passer le message d'une application immédiate.

La DRFIP de Haute-Garonne ne tarde pas à réagir et s'illustre une nouvelle fois en bon élève. C'est le petit doigt sur la couture du pantalon, que la Direction force le trait de son autoritarisme.

La Direction convoque « un panel représentatif de chefs de service » le lundi soir pour le lendemain pour échanger sur ses propositions. Dans le même temps, elle convoque les organisations syndicales représentatives du département.

Le mercredi 5 novembre, les organisations locales (CGT Finances Publiques, Solidaires Finances Publiques et FO DGFIP) se sont rendues à la Direction pour dire qu'elles ne cautionnent pas de telles méthodes anti-démocratiques et demandent, à l'instar des organisations syndicales nationales, un cycle de discussion sur l'accueil sous tous ses aspects.

S'entêtant, la DRFIP 31 a présenté la circulaire du 22 octobre à l'issue du CTL convoqué le 7 novembre.

M Chantreau, DRFIP de Haute-Garonne, une nouvelle fois absent lors d'un CTL ou réunion d'importance, a diligenté Mme Raynaud-de-Brianson, responsable du pôle transverse, pour présenter les intentions d'application de la circulaire pour la Haute-Garonne.



Les provocations dignes d'une cour de maternelle de la part de certains Directeurs présents, ont amené les organisations syndicales à couper court au dialogue de sourd.

Toujours soucieuse du dialogue social, la DRFIP 31 n'a eu que faire de l'opposition de la CGT Finances Publiques et des autres organisations syndicales. Elle a diffusé, cinq heures après l'entrevue, la note de service d'harmonisation des horaires d'ouverture.

Le 14 octobre devant plus de 150 collègues rassemblés, le jour d'un CTL, le DRFIP avait affirmé qu'il prendrait le temps de la concertation pour la mise en place de restructuration ou autre. C'est plutôt la politique de fait accompli à laquelle nous assistons !

La Direction veut une harmonisation des horaires dès le 1^{er} janvier 2015, et vote en CTL dès le 28 novembre.

Cela se traduirait en Haute-Garonne par :

=> Réseau urbain , tous sites et services confondus, y compris les services de direction de la rue des Lois et de la place Occitane :

- Ouverture tous les matins de 8H45 à 12H
- Ouverture les après-midi les Lundis, Mardis et Jeudis de 13H15 à 16H
- Amplitude hebdomadaire 24h30

=> Réseau non-urbain :

- Ouverture tous les matins de 8H45 à 12H
- Pas d'ouverture les après-midi
- Amplitude hebdomadaire 16H15

C'est le préambule de la fermeture du réseau de proximité. Demain, la Direction va vouloir fermer des trésoreries en milieu rural, éloignant toujours un peu plus les collègues de leur domicile.

La circulaire nationale prévoit des aménagements horaires possibles pour les périodes de forte affluence. Cela se traduirait en Haute-Garonne par :

Syndicat CGT Finances Publiques – Section de Haute Garonne

Centre Régional des Finances Publiques, Place Occitane, 31039 Toulouse cedex

<http://www.resoo.com/cgt31-impots-tresor/>

cgt.drifip31@dgfip.finances.gouv.fr

Dans le cadre des aménagements permis par la circulaire, seraient définies les périodes de forte affluence, en matière fiscale, suivantes :

- 4 semaines avant l'échéance des déclarations de revenus « papier »
- 1ère quinzaine d'octobre
- 1ère quinzaine de novembre

Durant ces périodes, nos guichets seraient ouverts également :

- en sites urbains : le mercredi après-midi et vendredi après-midi
- en sites non urbains : le mardi après-midi et jeudi après-midi (de 14h à 16h)

La mise en place de ces nouveaux horaires s'accompagnerait de l'abandon des permanences méridiennes lors de la campagne de déclaration des revenus.

Les horaires en matière d'accueil téléphonique ne seront pas modifiés par ce projet de dispositif.

Sur ce point la DRFIP 31 n'a pas formellement inclus les périodes d'envoi en nombre d'avis de sommes à payer (comme par exemple pour les rôles d'eau), mais confirme que c'est un vrai sujet ...

Pire, rien ne dit que ces horaires aménagés seront circonscrits à ceux présentés. Quelle limite demain ?

Dans un souci de développer la démocratie sociale au sein des services, la Direction Générale prévoit une unique consultation informelle des personnels. C'est-à-dire que les personnels ne voteront ni sur les plages d'ouverture, ni sur les jours de fermeture ou d'ouverture.

La circulaire et la note précisent que ces nouveaux horaires s'inscrivent dans l'objectif d'amélioration des conditions de vie au travail des agents d'accueil et de renforcement de la sécurité.

Oups ! Les grands sites avaient jusqu'à maintenant une pause méridienne de 01h30 (plage de 12h00 à 13h30). La nouvelle plage sera de 12h00 à 13h15, ce qui se traduit par le rabotage autoritaire d'un quart d'heure sans consultation formelle des agents. A l'époque, la CGT Finances Publiques 31 s'était clairement prononcée pour l'élargissement de la pause méridienne pour permettre aux collègues en charge de l'accueil d'avoir une réelle pause déjeuner.

De même, l'ouverture des guichets à 08h45 au lieu de 09h00 pour certains sites témoignent de la méconnaissance de la réalité des services. Plusieurs sites avaient voté cet horaire de 09h00 pour permettre une ouverture plus sereine de la caisse (temporisation d'ouverture des coffres), pour prendre en compte les contraintes de collègues (école, trajet domicile-travail, ...).

Encore une fois, c'est avec zèle que la direction locale « consultera » les agents. La Consultation informelle se fera la semaine du 10 novembre et au plus tard le vendredi 14 novembre, semaine où il y a un jour férié, et l'assemblée générale annuelle de la CGT Finances Publiques 31. Il est vrai que la Direction n'en est pas à une provocation assumée près.

La fermeture des sites entraînera une répercussion sur les services :

- affluence concentrée les jours d'ouverture (réseau rural en particulier),
- appels téléphoniques et courriels en lieu et place de l'accueil physique. La seule réponse de la DRFIP 31 a été de faire référence aux centres de contact. Sic ! Pour autant, il y aura bien une augmentation des charges de l'accueil autre que physique et ce sans apport de personnels supplémentaires.

La Direction n'a pas l'intention d'informer et consulter les élus des collectivités locales en amont.

Enfin, la Direction n'a rien répondu en matière d'impact sur les suppressions d'emplois à venir (le réseau de proximité était « préservé » ces trois dernières années). Il en est de même de l'incertitude sur les primes d'accueil et de caisse !

La CGT Finances Publiques 31 condamne de tels procédés tant sur le fond que la forme, qui s'inscrivent pleinement dans la démarche stratégique.

La CGT Finances Publiques 31 exige :

- ➔ à l'instar de la position de l'ensemble des organisations syndicales nationales, la tenue de groupes de travail locaux sur la mission accueil au sens large : physique, téléphonique, mail, et courrier ; les doctrines d'emplois, l'ergonomie de travail, ...
- ➔ un bilan contradictoire complet de l'accueil depuis la fusion DGI-DGCP en 2008
- ➔ la tenue d'un CHS-CT avant toute réorganisation de l'accueil. La Direction a acté lors du CTL du 7 novembre qu'elle procédera dorénavant à la tenue systématique d'un CHS-CT avant tout CTL. La Direction va-t-elle se déjuger ?
- ➔ la consultation formelle des personnels site par site et service par service, à l'issue des cycles de discussion.



LA DÉMOCRATIE
C'EST CAUSE TOUJOURS

La CGT Finances Publiques 31 appelle les personnels à se rassembler dans l'unité syndicale la plus large pour contrer ce plan de démantèlement de nos services et dire NON à la démarche stratégique !

La CGT Finances Publiques 31 a pris contact avec les autres organisations syndicales représentatives du département pour agir dans l'unité.

