



CTL DU 28 SEPTEMBRE 2017

**TOUT VA BIEN : LE CENTRE DE
CONTACT S'OCCUPE DU
CONTENTIEUX, L'APPRENTI DU
CONCILIATEUR !**

L'ordre du jour de ce comité technique local était plutôt mince.

Le premier point concernait la **modification éventuelle des horaires d'ouverture de la cité administrative** suite aux travaux du futur tramway à Avignon.

La direction propose une consultation par service sur la base de trois hypothèses (voir ci-dessous). En particulier, il sera possible, sur option, d'avancer le début de la plage horaire du matin à 7h (actuellement 7h30).

Les représentants de la CGT se sont étonnés que, de manière symétrique, la plage de l'après midi ne puisse pas être avancée à 15h30. Cette possibilité n'est pas offerte par la direction générale, nous a répondu la direction.

Nous avons également demandé que cette possibilité soit étendue aux deux trésoreries hospitalières du CHA et de Montfavet, situées « hors cité ». La direction va prendre l'attache des agents concernés et demander le cas échéant la dérogation nécessaire à la centrale.

La consultation aura lieu entre le 12 et le 19 octobre sur les trois modalités suivantes :

	DEBUT	FIN	DEBUT	FIN	DEBUT	FIN	DEBUT	FIN	
1	7h	9h30	9h30	11h30	14h	16h	16h	19h	12h
2	7h	10h	10h	12h	14h	16h	16h	19h	12h
3	7h30	9h30	9h30	11h30	14h	16h	16h	19h	11h30

La CGT, FO et la CFDT ont voté pour. Solidaires s'est abstenu.

Le premier octobre prochain, le centre de contact (CC) de Pau va prendre en charge une partie de l'accueil relatif aux impôts des particuliers (SIP, CDIF et trésoreries mixtes). Ce service gèrera les appels téléphoniques (les numéros des services locaux n'apparaîtront plus sur les avis) et la messagerie via e-contact. Il interviendra pour les renseignements d'ordre général mais aussi sur les dossiers

des contribuables. Il sera également chargé d'adresser des documents, de prendre en compte des changements d'adresse. Plus gênant, il traitera, à distance des délais de paiement simples (PSOD) et des réclamations à l'impôt sur le revenu susceptibles de faire l'objet d'une télé correction. La direction ne nous a pas rassurés sur ce dernier point et il semble bien que ce service aura la main pour accorder des dégrèvements contentieux, « dans le dos » des services gestionnaires.

Ce service va gérer trois départements en plus du notre : Yvelines, Hérault et Pyrénées Atlantiques. La direction n'a pas su nous dire le nombre d'agents affectés au CC, mais il est probable qu'il ne pourra pas absorber le flux correspondant. Pour les usagers, contacter nos services va devenir un parcours du combattant avec serveur vocal, interlocuteurs multiples et perte de toute proximité : le pire de ce qui se fait dans le privé !

La CGT a vivement dénoncé cette dérive bureaucratique ainsi que le glissement vers le « tout numérique » qui éloigne de plus en plus l'utilisateur du service public.

Le point suivant concernait la réorganisation du SIP d'Avignon qui provoque du mécontentement dans ce service, il faut le souligner, en sous effectif constant depuis des années. Solidaires avait pris l'initiative (sans solliciter les autres OS) de réunir les agents en HMI et a porté leur demande de revenir au statu quo en ce qui concerne la composition des pôles.

La CGT a saisi cette occasion pour demander que les modifications d'organisation dans d'autres services puissent également faire l'objet d'un débat en CTL. Nous avons avancé les exemples des **pôles fiscaux et gestion publique de la direction**, qui font l'objet, dans la période, de restructurations très mal perçues par les collègues concernés. Le directeur a coupé court à la discussion et renvoyé à d'éventuelles questions diverses.

Après un point sur l'exécution du budget qui n'amena pas d'interventions particulières, la situation à la direction a donc été évoquée. Pour les directeurs, c'est tout simple : Il n'y a aucun souci, tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes. Au cours de la discussion, nous avons cependant eu la confirmation d'un fait hallucinant : **l'instruction des dossiers du conciliateur fiscal est désormais assurée par une apprentie !** C'est dire où nous en sommes dans la gestion de la pénurie d'emplois. Pire, nous avons été les seuls à être choqués, des deux côtés de la table !

En question diverses, nous avons, une fois encore, alerté la direction sur la situation des agents du **service de la publicité foncière d'Orange**. Le directeur assume totalement de privilégier la remise à flot du SPF d'Avignon 1 pour finaliser la fusion. Il assume également le fait de n'avoir aucune solution à offrir à ce service. « Certains SPF sont à plus de 190 jours... », dont acte.