DOSSIER DE PRÉSENTATION

SIE AMBOISE

1. LA DESCRIPTION DU PROJET

1.1 PRÉSENTATION DU PROJET

Dans le cadre du nouveau réseau de proximité (NRP), la gestion fiscale des professionnels sera implantée dans 2 services des impôts des entreprises (SIE), situés à Amboise et à Tours.

S'agissant du SIE d'Amboise, le périmètre retenu comprendra en cible l'ensemble des communes situées hors du ressort de la métropole Tours Val de Loire. Ce nouveau périmètre implique le transfert au 1er janvier 2021 de la gestion des entreprises implantées dans des communes gérées précédemment par les SIE de Chinon et Loches, ainsi que de celles implantées dans certaines communes précédemment gérées par les deux SIE de Tours.

1.2 LES EMPLOIS CONCERNÉS

Les emplois concernés par ce projet sont présentés ci-après.

Emplois implantés (TAGERFIP au 01/01/20)					
	A+	A	B	C	Total
SIE AMBOISE actuel	1	1	7	1	10
Total	**1**	**1**	**7**	**1**	**10**
Emplois à implanter (+)					
	A+	A	B	C	Total
Du SIE CHINON		1	6	3	10
Du SIE LOCHES		1	4	2	7
Du SIE TOURS			10		10
Total		**2**	**25**		**27**
Emplois en cible					
Total	**1**	**3**	**33**		**37**

N.B. : la répartition des emplois B et C à implanter en provenance du SIE fusionné s'effectuera en prenant en compte les voeux des agents du SIE de Tours et de la résidence d'Amboise.

L'opération entraîne :

- le transfert de 10 emplois en provenance du SIE de Chinon ;
- le transfert de 7 emplois en provenance du SIE de Loches ;
- le transfert de 10 emplois en provenance du SIE de Tours ;
- la suppression de deux emplois A+.

2. LA CONDUITE DU PROJET

2.1 LE PILOTAGE DU PROJET

Le pilotage du projet

Le pilotage opérationnel est assuré par le référent départemental NRP.
La programmation et le suivi des travaux sont réalisés par la Direction générale (SPIB) avec le concours de la Division budget, immobilier, logistique.

Le calendrier du projet

L'état d'avancement du projet	Présentation du projet aux responsables des services concernés	07/06/2019
	Présentation des plans au responsable actuel	05/02/2020
	Présentation des plans au futur responsable	Sans objet
	Présentation du projet et des plans aux agents concernés	05/02/2020
Les étapes à venir	Groupe de travail CHS-CT (le cas échéant)	
	CHS-CT	
	Comité technique local	04/09/2020
	Travaux[1]	2020/2021
	Installation des agents	01/01/2021

[1] Pendant la durée des travaux, l'immeuble de la Trésorerie d'Amboise laissé vacant après le transfert de cette dernière au SGC de Loches pourra servir de zone tampon.

2.2 LA COMMUNICATION AUTOUR DU PROJET

Auprès des personnels concernés	20/06/2019 et 05/02/2020 (Amboise) – 04/07/2019 (Tours)
Auprès des instances du dialogue social	CTL : 17/06/2019 – 03/09/2019 – 12/11/2019 – 07/01/2020 – 07/07/2020 CHSCT : 27/06/2019 – 10/07/2019 - 16/07/2020

2.3 LA PARTICIPATION DES AGENTS

Après une phase préalable de discussion avec l'équipe d'encadrement du service concerné, le projet et la première version des plans de réinstallation du SIE ont été présentés aux agents, le 5 février 2020.

À cette occasion, les agents ont formulé les questions, remarques et observations suivantes concernant les conditions de travail :

- positionnement d'un mopieur ;
- rénovation des sanitaires ;
- réaménagement du 2e étage avec agrandissement de la salle de réunion et indépendance vis-à-vis de l'espace détente/coin repas ;

- amélioration de l'isolation thermique et phonique du bâtiment…

À noter que la réalisation de cette opération serait mise à profit pour traiter la présence d'amiante dans l'immeuble même si, selon les analyses réalisées en décembre 2019, celle-ci ne présente pas de danger actuellement.

Ces sujets sont pris en considération dans les plans présentés en annexe 1.

2.4 LA MOBILISATION DE RESSOURCES SPÉCIFIQUES

Sans objet

3. CONSÉQUENCES SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

3.1 LE TRAVAIL

→ Conséquences sur l'organisation du travail

Description des modifications dans l'exercice du travail

Afin d'enrichir et d'accompagner la démarche relative au NRP dans ses aspects « métiers », 5 GT ont été créés. Ils ont associé des agents, des chefs de service, des auditeurs, ainsi que des représentants du pôle métier et du pôle pilotage et ressources.

Piloté par le pôle gestion fiscale, le GT SIE s'est réuni 3 fois, les 25 septembre et le 18 novembre 2019 puis le 31 janvier 2020.

Par une analyse partagée, permettant notamment de prendre en compte les retours d'expérience des fusions précédentes, ces réunions ont permis d'identifier les conditions et les moyens à réunir pour faciliter le démarrage des deux futurs SIE, sans rupture de mission, en toute sécurité en termes d'organisation et d'exécution des process et d'accompagnement des équipes.

Pour cela, trois thèmes ont été portés à la réflexion du GT SIE, fixés par la lettre de mission du directeur départemental :

- les missions des SIE et leur organisation ;
- le management d'une équipe élargie ;
- les moyens mis en œuvre dans l'accompagnement de la fusion des SIE.

En termes organisationnels, le GT SIE a entériné le principe d'une organisation dite intégrée, avec trois adjoints et en quatre pôles, avec une répartition des tâches évolutive entre ces différents pôles selon le poste concerné et les particularités locales. Les quatre pôles de compétence retenus sont :

- le pôle gestion (IFU + recouvrement amiable) ;
- le pôle recouvrement forcé et expertise ;
- la cellule comptabilité ;
- la cellule transverse (accueil de premier niveau, traitement des Avisir, surveillance-relance automatisée, relance amiable…).

Une telle organisation permet d'assurer une homogénéité globale, tout en permettant, dans un contexte de diversité et de technicité des missions réalisées, de disposer de la souplesse nécessaire pour tenir compte, notamment, du niveau d'expérience des équipes, et ce, tant au bénéfice des équipes que du fonctionnement du service.

Les réflexions du GT SIE ont également permis d'analyser les process et d'identifier ceux d'entre eux qu'il est prioritaire d'harmoniser afin de parvenir à une organisation adaptée et opérationnelle dès le début d'exercice des nouvelles structures :

• s'agissant du pôle IFU/gestion, trois process ont été identifiés : le suivi des défaillants, le traitement des remboursements de crédits de TVA et la gestion des quitus.

Des actions d'harmonisation ont déjà été entreprises sur les deux premiers process :

- l'action de soutien en matière de relance des défaillants conduite par des vérificateurs durant la période COVID a permis d'une part l'apurement de nombreux dossiers mais également de rechercher une mutualisation des pratiques. Un support décisionnel, qui sera présenté lors de la prochaine réunion du GT SIE, a ainsi été conçu.
- la note départementale du 31/01/2020 élaborée par la division du contrôle fiscal est venue rappeler l'organisation départementale du traitement des remboursements de crédits de TVA ainsi que les orientations retenues au plan local pour rationaliser le traitement des demandes et définir un cadre harmonisé de traitement.

D'autres actions seront conduites au cours du dernier quadrimestre, dont une formation sur les quitus qui sera assurée par un binôme SIE/BCR, mais également des travaux métier en sous-groupe, dont les modalités seront définies lors de la prochaine réunion du GT SIE du 8 septembre 2020 ;

• s'agissant de la cellule comptabilité, un audit de process relatif à l'organisation des cellules comptabilité a été réalisé au sein des cinq actuels SIE afin de parvenir à une harmonisation des pratiques. Les préconisations de cet audit et plus particulièrement celles relatives au périmètre des missions de ces cellules et au mode de classement des états et pièces justificatives seront examinés lors de la prochaine réunion du GT SIE ;

• s'agissant de la cellule recouvrement : le principe de réunions trimestrielles métiers associant les SIE, le PRS, la direction et l'équipe dédiée a été décidé. Ces réunions permettront d'harmoniser si nécessaire les méthodes de travail. Une première réunion se tiendra dès le mois de septembre 2020 selon des modalités qui seront évoquées lors de la prochaine réunion du GT SIE.

Des réflexions ont également été conduites en matière d'archivage. Si la note départementale du pôle pilotage et ressources du 6 février 2020 répond aux principales questions soulevées au sein du GT SIE, des travaux complémentaires sont en cours, notamment sur la planification des travaux, mais également sur l'élaboration d'une arborescence type des fichiers dématérialisés partagés ainsi que ses modalités d'implantation et d'enrichissement.

En complément des actions déjà entreprises, les travaux du GT SIE se poursuivent au cours du dernier quadrimestre 2020 pour assurer, dans la continuité des précédentes réunions, l'accompagnement des équipes. Une réunion du GT SIE est d'ores et déjà programmée le 8 septembre prochain. Les chefs de service seront ensuite réunis chaque mois afin de suivre aux côtés de la direction l'avancement des travaux préparatoires et plusieurs réunions métier (comptabilité, recouvrement par exemple) associeront les agents en charge de ces missions dans les futurs SIE. Un rétroplanning des travaux préparatoires nécessaires à la création des deux SIE, dont le suivi sera assuré par un référent nommé au sein de pôle gestion fiscale, est en cours d'élaboration par les services de direction.

Ouverture au public

Les horaires d'ouverture de l'ensemble des sites du département (hormis la Trésorerie de Val Touraine Habitat) ont été harmonisés à l'été 2020. Les services sont désormais ouverts au public tous les jours, de 9 h 00 à 12 h 00 avec ou sans rendez-vous et de 13 h 30 à 16 h 00 exclusivement sur rendez-vous.
Les SIE reçoivent uniquement sur rendez-vous, le matin et l'après-midi.

Dans l'attente d'une possible création de France Services à la Communauté de communes du Val

d'Amboise, le SIE d'Amboise assurera un accueil de proximité anticipant le même niveau de prestation pour les particuliers.

Durée et horaires de travail

Service	Conditions actuelles	Conditions après réorganisation
SIE AMBOISE	Horaires variables répartis sur 5 jours ouvrés	Pas de changement
SIE CHINON		
SIE LOCHES		
SIE TOURS		

→ Conséquences sur l'environnement et le cadre de vie des agents

Conditions de restauration

Service	Conditions actuelles	Conditions après réorganisation
SIE AMBOISE	Les agents disposent d'un coin repas et bénéficient des tickets-restaurants.	Sans modification

Parking

Service	Conditions actuelles	Conditions après réorganisation
SIE AMBOISE	Parking DDFiP et stationnements extérieurs	Parking DDFiP et stationnements extérieurs
SIE CHINON	Parking DDFiP et stationnements extérieurs	
SIE LOCHES	Parking DDFiP et stationnements extérieurs	
SIE TOURS	Parking DDFiP (nombre de places limité et stationnements extérieurs)	

Modification du trajet domicile-travail

TABLEAU DES PRINCIPALES DISTANCES KILOMÉTRIQUES

	AMBOISE	CHINON	JOUE LES TOURS	LOCHES	TOURS
AMBOISE		68,0	28,0	35,6	25,3
CHINON	68,0		40,9	61,0	46,1
JOUE LES TOURS	28,3	40,9		40,4	6,4
LOCHES	35,6	61,0	40,4		40,1
TOURS	25,3	46,1	6,4	40,1	

IMPACT SUR LES TRAJETS DOMICILE-TRAVAIL

Service	Distance kilométrique entre la résidence familiale et la nouvelle résidence administrative		
	Éloignement	Rapprochement	Sans changement significatif (< 5 km)
SIE CHINON	10 agents	-	-
SIE LOCHES	5 agents	2 agents	-
SIE TOURS	44 agents	5 agents	6 agents

SOLUTIONS DE MOBILITÉ

Parcours	Véhicule personnel	Transports en commun
CHINON – AMBOISE	01h04	01h33
LOCHES – AMBOISE	44 min	01h42
TOURS - AMBOISE	35 min	49 min

3.2 LES AMBIANCES PHYSIQUES DE TRAVAIL

L'accueil physique du SIE se fera exclusivement sur rendez-vous pour les professionnels. Pour les autres usagers, il offrira les mêmes prestations que l'accueil de proximité organisé dans les France services (réponse à des questions simples, transfert de la demande aux services compétents pour les demandes complexes et, dans ce cas, possibilité d'organiser un rendez-vous à distance avec lesdits services).
Les ambiances physiques de travail (lumineuse, sonore et thermique) seront conservées ou améliorées dans le cadre des travaux d'aménagement.
Les conditions de sécurité seront maintenues au même niveau.

3.3 LE MOBILIER, LES OUTILS ET ÉQUIPEMENTS

Le mobilier existant sera complété par un mobilier redéployé ou neuf selon les circonstances, après les travaux d'aménagement et de mise à niveau du réseau informatique.
Une attention particulière sera porté au nombre d'ordinateurs portables dont la proportion sera portée à 50 % *a minima* d'ici à 2022 afin de réagir efficacement en cas de nouvelle crise sanitaire et d'accroître les possibilités de télétravail conventionnel.

Les opérations de déménagement seront assurées par l'équipe logistique ou un prestataire privé.

4. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES AGENTS

Tous les agents potentiellement concernés par les opérations liées au nouveau réseau de proximité se sont vus proposer un entretien personnalisé ponctué par un compte rendu contradictoire. Ces entretiens se sont déroulés au cours du dernier quadrimestre 2019 et jusqu'au début mars 2020.

Après le CTL et au plus tard début octobre 2020, chaque agent concerné par une restructuration au 1er janvier 2021 sera consulté afin de recueillir ses souhaits d'affectation.

Agents concernés par la réorganisation (situation projetée à la date de la réorganisation)					
	A+	A	B	C	Total
SIE AMBOISE	1	1	9	0	11
SIE CHINON	1	1	4	4	10
SIE LOCHES	1	1	3	3	8
SIE TOURS NORD-OUEST	0	2	19	4	25
SIE TOURS SUD-EST	1	2	19	5	27
Total	**4**	**7**	**54**	**16**	**81**

4.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

En fonction de leurs connaissances acquises, les agents de catégorie A, B et C, se verront proposer un parcours de formations aux fondamentaux, de formations « métier » et de formations optionnelles complémentaires dont le détail figure en annexe 3.

Chaque fois que possible, ces formations seront organisées localement.

4.2 L'ACCOMPAGNEMENT RH INDIVIDUALISÉ

L'ensemble des agents le souhaitant ont été reçus en entretien individuel par la Direction. Les entretiens ont été conduits par un binôme composé selon les cas par le Directeur du Pôle Pilotage et ressources, ses deux adjoints et le responsable de la Division RH.

Ces entretiens ont donné lieu à l'établissement d'un compte rendu contradictoire.

Ils ont permis aux agents d'exposer leur souhait s'agissant notamment d'une éventuelle mobilité géographique et/ou fonctionnelle, et de recevoir des informations en matière de garanties accordées en matière de mobilité (priorités) ou de rémunérations (prime de restructuration de service…).

Le détail des entretiens réalisés par service figure en annexe 4.

4.3 LA PRISE EN COMPTE DE SITUATION SOCIALE PARTICULIÈRE

Certaines situations (handicap…) feront l'objet d'une attention particulière.

ANNEXES

1	Plans existants et projetés
2	Dossier technique amiante
3	Formation professionnelle
4	Liste des entretiens individuels NRP (volontariat)

Dossier de présentation actualisé au 04/09/2020