



## COMPTE RENDU DU CTL du 25 Novembre 2019 : 9 h 45

### **Rappel ordre du jour :**

- 1/ Vote ponts naturels 2020 ;
- 2/ Vote aménagement des horaires d'ouverture au public dans le cadre de la généralisation de l'accueil sur rendez-vous (APRDV) ;
- 3/ Point immobilier : déménagement de la direction (pour information);
- 4/ Questions diverses.

### **1/ Ponts naturels 2020:**

Vendredi 22 mai ;  
Lundi 13 juillet.

**Vote : POUR de l'ensemble des OS**

### **2/ Aménagement des horaires d'ouverture au public dans le cadre de la généralisation de l'accueil sur rendez-vous (APRDV) :**

**Pour l'administration**, le déploiement et la généralisation de l'Accueil Personnalisé sur RDV s'inscrivent dans une démarche globale d'amélioration de l'accueil des usagers.

L'accueil personnalisé sur RDV permet :

- ✓ de mieux maîtriser l'accueil physique au guichet, en lissant les flux des demandes les plus complexes et en réduisant les files d'attente dans les lieux d'accueil;
- ✓ de familiariser et promouvoir auprès des usagers l'ensemble de l'offre de services en ligne (espace personnel sur le site « impot.gouv.fr » rénové);
- ✓ de faciliter l'organisation des services d'accueil et améliorer les conditions de travail des agents par une meilleure réception du public;
- ✓ un aménagement des horaires d'ouverture plus en adéquation avec les nouvelles attentes des contribuables;
- ✓ d'homogénéiser la réception du public sur les différents sites et services du département.

La démarche d'accueil personnalisé vise à adapter l'accueil physique dans les centres des Finances publiques aux besoins des usagers en leur offrant plusieurs canaux d'accès pour les prises de rendez-vous (internet, téléphone, guichet). L'examen préalable de la sollicitation de l'utilisateur peut éviter à cet usager de se déplacer et, lorsque ce déplacement est estimé nécessaire, lui donne la certitude d'y venir avec toutes les pièces utiles, d'être reçu à l'heure avec un dossier préparé par l'agent et traité sans contact ultérieur.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les horaires d'ouverture au public compte tenu des plages offertes exclusivement au RDV seront les suivants :

	lundi matin	lundi AM	mardi matin	mardi AM	mercredi matin	mercredi AM	jeudi matin	jeudi AM	vendredi matin	vendredi AM
SIP Chaumont	ouvert	RDV	ouvert	ouvert	ouvert	fermé	ouvert	RDV	ouvert	fermé
SIP St-Dizier	ouvert	ouvert	ouvert	ouvert	ouvert	fermé	ouvert	RDV	ouvert	fermé
SIP Langres	ouvert	ouvert	ouvert	RDV	fermé	fermé	ouvert	ouvert	fermé	fermé
SIP Joinville	ouvert	RDV	ouvert	fermé	fermé	fermé	ouvert	fermé	ouvert	fermé

les plages sur RDV sont de 13h à 16h

Un accueil résiduel hors RDV sera maintenu pour les cas exceptionnels et d'urgence.

- Les CFP de St-Dizier, Langres et Joinville ainsi que la caisse au sein du CFP de Chaumont seront fermés pendant les demi-journées réservées à l'accueil exclusif sur RDV.

A l'heure de leur RDV, les usagers pourront joindre les services en téléphonant au numéro qui leur aura été communiqué au moment du contre-appel ou au moyen d'une sonnette mobile.

**S'agissant de la cité administrative, la fermeture de la porte n'est pas possible.** Dans ce contexte, l'agent d'accueil, devra accueillir les usagers :

- qui se présentent pendant les plages d'accueil réservées au RDV ( Lundi AM et Jeudi AM ) :

1/ Il accueillera les usagers qui auront RDV et prendra contact avec l'agent en charge du RDV.

2/ Il devra expliquer aux usagers qui n'ont pas RDV qu'ils ne pourront être reçus sauf cas exceptionnels qu'il devra être en mesure d'identifier. Il pourra également prendre RDV pour ces usagers auprès du service concerné en respectant le délai de prise de RDV de 48h.

- qui se présentent pendant les plages de fermeture au public (Mercredi AM et Vendredi AM) :

1/ Il devra rappeler aux usagers les horaires d'ouverture au public sans RDV, assurer la promotion de l'accueil exclusif sur RDV et accorder des RDV si nécessaire.

- qui souhaitent effectuer un paiement auprès d'un service alors que la caisse est fermée (Lundi AM, Mercredi AM, Jeudi AM et Vendredi AM) :

1/ Si l'utilisateur souhaite payer par chèque : il aura à sa disposition une boîte aux lettres réservée aux paiements qui sera installée dans l'espace accueil. Il disposera d'une enveloppe sur laquelle il indiquera le service concerné et glissera l'enveloppe dans la boîte. La boîte sera relevée à la fin de chaque demi-journée par l'agent d'accueil qui fera parvenir les enveloppes aux différents services.

2/ Si l'utilisateur souhaite payer par carte bancaire : l'agent d'accueil devra lui recommander de procéder à un virement ou un paiement en ligne. Il ne faudra en aucun cas orienter l'utilisateur vers la caisse qui sera fermée. Cette recommandation concerne l'ensemble des CFP.

**S'agissant du SPFE, pour assurer l'accueil de dépôt qui devient la norme dans le cadre des nouvelles orientations nationales de l'enregistrement, une boîte aux lettres sera installée au sein de l'espace accueil.**

Elle recueillera les documents déposés par les usagers et sera relevée chaque demi-journée réservée à l'accueil exclusif sur RDV, soit à 16h au plus tard les lundi et jeudi.

**S'agissant des SIE**, dès le mois de novembre 2019, un accueil exclusif sur RDV est préconisé, l'objectif étant que cette nouvelle organisation soit aboutie au 1er janvier 2020. Ils accompagneront les usagers dans l'utilisation de cette nouvelle offre de services. Les mois de novembre et décembre constitueront une période transitoire qui sera mise à profit pour assurer la promotion de l'accueil exclusif sur RDV.

Ils ménageront un accueil hors-RDV qui devra être limité aux cas exceptionnels qui ne devront pas devenir la norme. Le caractère urgent d'une demande devra être apprécié.

Par ailleurs, la délivrance des quitus fiscaux PART et PRO génère un flux de réception physique important pour les services. L'importance de procéder à un contrôle formel attentif et approfondi des pièces justificatives doit conduire à procéder à la délivrance des quitus de manière différée et donc uniquement sur rendez-vous.

**Pour Solidaires Finances Publiques**, la généralisation de l'APRDV avec l'aménagement des horaires d'ouverture :

- Est un dispositif destiné à écarter les usagers de nos services en vue de la mise en œuvre du NRP. En effet, la fermeture des caisses entraîne dans un premier temps, une réorientation des usagers vers les services en ligne, et par la suite, vers les buralistes.

- Est une contrainte au niveau de la gestion des horaires, pour les agents en charge de l'APRDV :

Nous avons demandé à l'administration suite au calibrage annoncé de 20 minutes par RDV, si cela serait suffisant au traitement des dossiers. L'administration estime que OUI suite au contre-appel.

Nous avons aussi évoqué la problématique des absences imprévues, quid du remplacement, annulation des RDV ? Réponse : « Il ne faut pas faire une généralisation de faits exceptionnels ».

Sans parler évidemment des RDV à compter de 13H....

Pour toutes ces raisons Solidaires Finances Publiques a voté **CONTRE** .

### **3/ Point immobilier : déménagement de la direction :**

Dans le cadre du déménagement des services de la direction, actuellement situés rue Bouchardon vers le site de la rue de Lorraine, les opérations suivantes ont d'ores et déjà été réalisées :

- ▶ Les prélèvements amiante : seul l'un des anciens bureaux de la BCR présente des traces d'amiante. Il sera procédé au désamiantage.
- ▶ Les agents de la direction ont été sollicités au cours de l'été afin de fournir un plan d'implantation souhaitée de leurs futurs bureaux.
- ▶ Le SIL de Reims est intervenu le 17/09/2019 afin d'effectuer une cartographie du réseau connectique du site de la rue de Lorraine.
- ▶ Le maître d'œuvre (l'architecte) a été saisi, une réponse est attendue.
  
- ▶ Des devis ont déjà été validés et des travaux préparatoires vont être lancés très prochainement :
  - commande de nouveaux stores ;
  - remplacement de l'éclairage dans les zones de passage (couloir, toilettes,...) par un éclairage à détection automatique (LED) ;
  - remplacement de l'éclairage dans les bureaux (LED) ;

- aménagement de l'espace de convivialité avec l'installation d'un point d'eau et de matériel de restauration ;
- vérification de l'ensemble des toilettes, remplacement de celles défectueuses ;
- opération de révision/remplacement de l'ensemble des thermostats des radiateurs installés sur le site ;
- commande de mobilier et d'équipements informatiques pour réaménager la salle de formation, qui sera également utilisée comme salle de réunion ;
- remplacement de la centrale d'alarme avec le passage prévu à l'IP ;
- motorisation des volets présents sur site.
  - ▶ En novembre, à réception du chiffrage finalisé de l'architecte, le service BIL procédera au lancement de la procédure d'appel d'offre avec comme objectif, une fin de procédure pour la fin de l'année.
  - ▶ Déménagement programmé, à ce stade, avant les vacances d'été.

#### **4/ Questions diverses.**

##### **Solidaires Finances Publiques interroge l'administration :**

- Quid de l'alarme le matin, Rue Bouchardon au départ du concierge ?  
« Une solution devrait être apportée suite à son départ » ;

- Quid des imprimés AR qui peuvent être perdus avant affranchissement ?  
« Il faut déjà quantifier le nombre d'anomalies sur le département ».

**Nous vous invitons à faire remonter au BIL avec copie à SOLIDAIRES des incidents rencontrés.**

Concernant le télétravail, la campagne de recensement est terminée, les entretiens avec les CDS se tiendront jusqu'au 06 décembre.  
N' hésitez pas à nous contacter si besoin.

Le CTL s'est achevé suite à ce dernier point à 10h30.

**RESTONS SOLIDAIRES**