



COMPTE RENDU
visite de services du 06/11/2017
- Trésorerie d'AUXONNE
- Trésorerie de GENLIS

Nous avons effectué des visites de postes dans les structures suivantes : la Trésorerie d'Auxonne et la trésorerie de Genlis.

I] La Trésorerie d'Auxonne

Composée d'un inspecteur divisionnaire, de deux contrôleurs et de trois agents, cette structure a dû faire face à de nombreux changements d'effectif : changement du chef de poste, un cadre C à 100 % parti et remplacé par un cadre C à 80 %, qui partira lui-même en mars 2018. De plus, actuellement un agent est en arrêt longue maladie et un autre arrêté également. Ce souci d'effectif, généré par un turn-over et des arrêts maladies, a entraîné un retard important, évalué à 6 mois par la chef de poste et ce malgré l'investissement professionnel important de chacun. Un agent de l'équipe de renfort a été affecté pour aider le service à endiguer ce retard. Une vacataire est également actuellement en poste pour 2 mois. Néanmoins, il subsiste un manque d'effectif qui a entraîné la fermeture exceptionnelle au public à plusieurs reprises. La chef de poste elle-même a dû renoncer à prendre des congés devant la charge de travail trop importante.

La trésorerie d'Auxonne est un poste difficile, tant par la complexité des tâches avec notamment de nombreux dossiers de marchés publics à traiter, que par la charge de travail en elle-même avec plus particulièrement, une réception du public très importante. Celle-ci est due à différents facteurs : le nombre important de personnes non équipées d'Internet qui viennent payer par chèque, le service de centre prélèvement service de Strasbourg, saturé, qui ne répond pas (les contribuables se retournent alors auprès de leur trésorerie), des erreurs de la Comcom qui entraînent de nombreuses interrogations des contribuables (problèmes de TIP inexploitable d'où un paiement par chèque et une explosion de la réception ou encore des factures et des lettres de relances envoyées en même temps générant de nombreuses manifestations des contribuables qui avaient payé).

Les agents ont également fait mention de réceptions du public supplémentaires générées par un problème de factures concernant la restauration scolaire, avec une discordance du montant à payer pour le contribuable entre Hélios et TIPI. Les simplifications prévues par la dématérialisation entraînent, malgré tout, du fait d'un dysfonctionnement, des tâches supplémentaires.

Les agents ont également déploré l'absence de temps pour se former et la qualité des

formations, en dénonçant la e-formation.

Lors de cette visite, les agents nous ont fait part d'une souffrance au travail, due au manque de personnel par rapport à la charge de travail et la complexité des tâches nourries par des dysfonctionnements informatiques.

III] La Trésorerie de Genlis

La Trésorerie de Genlis présente un effectif stable, puisque certains agents sont là depuis plus de 10 ans. Elle est composée d'un inspecteur divisionnaire, de deux contrôleurs et de deux agents.

Les agents ne déplorent pas de grosses difficultés, car le service fonctionne bien, du fait d'une stabilité et d'un investissement certain du personnel.

Les collègues nous ont fait cependant remonter quelques difficultés comme une demande en suspens concernant le remplacement des piles des téléphones (nous avons contacté le service logistique pour cette demande).

Nous avons également échangé sur les règles de mutation avec une question sur les conséquences en terme de mutation lorsqu'un agent passe de C en B par liste d'aptitude.

Même s'ils déplorent de nombreuses réceptions de contribuables perdus dans les démarches en ligne, le téléréglément s'est malgré tout généralisé de manière très satisfaisante.

Les agents ont enfin soulevé des difficultés à établir correctement et rapidement les remboursements de crédit de TVA qu'ils effectuent pour le compte des communes.