



Paris, le 24 novembre 2004.

## Compte-rendu du Groupe de Travail du 19.11.04

### Bilan des pôles de compétence départementaux Enregistrement

Le 19 novembre 2004, s'est tenu le groupe de travail relatif au bilan d'un an d'expérimentations des pôles de compétence enregistrement, dans 17 départements (schéma 1 : 15 départements, schéma 2 : 2 départements). Le SNUI a siégé avec deux experts, l'un en enregistrement, l'autre en fiscalité immobilière, et s'est appuyé pour son analyse sur des visites de services (cf. Unité n° 816 du 20.01.04 et Unité n° 834 du 7.12.04).

*Le SNUI a abordé ce bilan au travers de trois axes : oui ou non, y a-t-il eu amélioration du service rendu à l'usager ? Y a-t-il eu amélioration des résultats ? Y a-t-il eu amélioration des conditions de travail ? En bref, cette expérimentation a-t-elle apporté quelque chose ?*

Le SNUI a d'abord dénoncé la logique de concentration de services et d'industrialisation des tâches qu'opère l'administration au travers de la mise en place des pôles de compétence, logique qui vise encore à supprimer des emplois à la DGI.

*Puis nous avons dénoncé le caractère incomplet du bilan présenté :*

→ 142 cellules de site sont implantées dans 70 autres départements : l'administration s'était engagée lors du GT du 9 avril 2004 à en faire un bilan. Engagement non respecté. Dans le même sens, l'implantation d'un pôle enregistrement a été annoncée dans le Val d'Oise avant même la tenue du GT national de bilan du 19.11.04, ce avec mise en place au 01.01.05 !

Ainsi, l'expérimentation se généralise avant même que soit établi un bilan.

→ La FI gestion (relance des successions) a parfois été intégrée au pôle départemental enregistrement (Indre, Hautes-Alpes). Aucune analyse de cette modalité d'expérimentation n'a été présentée par l'Administration. Pour le SNUI, ce type d'aménagement, qui accompagne les suppressions d'emplois C FI, a pour inconvénient de retirer la gestion de l'inspection FI, l'affaiblissant de ce fait, en lui enlevant une partie de ses moyens, et en suscitant une séparation gestion/contrôle de la FI, préjudiciable à son bon fonctionnement.

→ L'administration s'était engagée à effectuer des enquêtes auprès des usagers et à produire, jointe au bilan, une analyse avec des données chiffrées : l'administration a bien effectué son enquête (nous estimons d'ailleurs le questionnaire orienté, partiel et partial), mais n'en a pas communiqué les données aux organisations syndicales, ne livrant que ses analyses....

→ Idem pour l'enquête effectuée auprès des agents : elle a bien eu lieu mais nous n'en saurons pas plus : l'administration n'a pas communiqué les résultats chiffrés. Selon elle, d'après cette enquête, les agents sont satisfaits....

→ L'administration s'était engagée à effectuer une comparaison entre le point de départ et le point d'arrivée de l'expérimentation. Rien de tel n'a été communiqué. Faute d'une telle comparaison, l'administration n'a pas été en mesure de démontrer que la mise en place de pôles de compétence engendre un supplément d'efficacité.

### ► *Y a-t-il eu amélioration du service rendu à l'utilisateur ?*

Selon l'administration, et point n'est besoin de le démontrer, les usagers professionnels comme les particuliers sont globalement satisfaits et préfèrent le schéma 1 (concentration totale de l'enregistrement au sein d'un ou plusieurs pôles d'un département) ce, en raison d'une plus grande professionnalisation des agents lorsque la concentration des tâches est grande, au sein d'une grosse équipe. Bref, plus la concentration est élevée, plus la professionnalisation est grande. Le constat du SNUI est plus nuancé. Si les usagers professionnels (les notaires), sont majoritairement satisfaits, exception faite des notaires dont l'étude est située dans un lieu excentré du pôle, les particuliers se trouvent lésés car ils privilégient l'accueil physique, pour l'aide à la déclaration et la rapidité. Le schéma 2, pour le SNUI, est préférable au schéma 1, car il maintient en local les déclarations de successions, les déclarations d'assurance vie et les déclarations de dons manuels, c'est-à-dire les déclarations au titre desquelles les usagers particuliers se déplacent.

Réponse de l'administration : le schéma 1 est à privilégier. Cependant, le schéma 2 pourra être employé lorsque la configuration géographique du département le requiert (c'est le cas par exemple en zone montagneuse). Dans le cadre de la généralisation sera offerte une palette d'options, incluant la possibilité de retenir certaines des modalités locales qui ont été expérimentées, à savoir : intégration des relances de succession (gestion FI) au pôle ; ou encore compétence géographique concurrente de tous les pôles départementaux sur l'ensemble du département (formule testée dans la Loire). Commentaire du SNUI : Cette dernière formule a pour inconvénient de voir glisser les charges d'enregistrement d'un pôle à l'autre, déséquilibrant le rapport charges / emplois.

Pour le SNUI, le pôle départemental enregistrement ne constitue pas, de toutes façons, une avancée vers l'interlocuteur fiscal unique, lequel se trouve de plus en plus réduit aux obligations courantes dans les services de base. Et à l'utilisateur de se débrouiller pour trouver le bon service interlocuteur, lequel est de plus en plus, pour les questions complexes et spécialisées, le chef-lieu du département.

### ► *Y a-t-il eu amélioration des résultats ?*

Du dossier présenté par l'administration ressortent peu d'éléments pour analyser les résultats, et en particulier très peu de données chiffrées. De l'aveu même de l'administration, les services concernés ne sont parvenus qu'en fin d'expérimentation à être à jour. Pour l'administration, une plus grande efficacité sera trouvée à l'avenir avec une meilleure organisation, basée sur la polyvalence. Le SNUI a relevé que l'administration a mal analysé la mission d'enregistrement : en soi la polyvalence n'est pas un sujet concernant l'enregistrement, s'agissant d'une mission spécialisée portant sur une seule tâche - l'enregistrement-, lequel est réalisé en une seule fois, et ne nécessite pas de suivi. Il n'y a donc pas d'efficacité supplémentaire à attendre d'une polyvalence qui n'est pas de mise pour cette mission, sauf en matière de banalisation des doctrines d'emplois B et C.

Et la dégradation de la qualité de l'accomplissement de la mission est bien là, en revanche. Pour parvenir à une meilleure réalisation de la mission, l'administration n'a pas lésiné sur les moyens en personnel et a procédé à nombre de simplifications pour la saisie des données dans MOOREA V2, car les tâches matérielles de saisie s'avèrent de plus en plus lourdes, compte tenu de la nécessité d'alimenter BNDP -la base nationale de données patrimoniales-, par une plus grande exploitation des déclarations patrimoniales. Mais moins de saisies de données et moins d'indexations dans MOOREA, c'est appauvrir BNDP, qui sera un outil essentiel de travail pour les FI. Le contrôle FI en souffrira.

L'administration a aussi allégé le contrôle formel des déclarations de successions par le service de l'enregistrement, ce qui constitue une fausse simplification : c'est plutôt d'affaiblissement du contrôle formel qu'il faut parler.

En effet, les anomalies qui ne seront pas corrigées de ce fait par l'enregistrement suscitent un transfert de tâches sur la FI, qui devra alors les corriger, sans que cela génère pour autant un contrôle FI avec résultat à la clef. De manière générale, l'administration formule des demandes contradictoires : les enregistreurs doivent saisir de plus en plus vite, mais en même temps doivent transmettre des informations pour le contrôle, à la FI. Autre problème faisant douter d'une efficacité supplémentaire générée par la mise en place du pôle enregistrement : la lourdeur des liaisons FI/enregistrement. Ainsi, le fait qu'une déclaration de succession soit transmise tardivement par le pôle enregistrement à la FI aboutit à des relances inutiles réalisées par la FI, qui n'a pas connaissance du dépôt de la déclaration au pôle enregistrement. C'est une déperdition d'efficacité réelle, et un désagrément pour l'utilisateur qui se trouve relancé alors qu'il a bien déposé sa déclaration.

*Pour sa part, le SNUI a donc constaté une stagnation des résultats et une dégradation de la qualité de l'accomplissement de la mission au cours de l'expérimentation. Aucune efficacité supplémentaire ne ressort.*

Et concernant la fiscalité immobilière, qui fait l'objet d'une réforme aux contours divers, le SNUI a réitéré sa demande d'un groupe de travail.

### ► ***Y a-t-il eu amélioration des conditions de travail ?***

#### ▪ **Formation professionnelle**

C'est un élément important des conditions de travail. Le SNUI a relevé que l'offre de formation en local, réalisée sous forme de journées d'études s'avère hétérogène. Pendant toute la durée de l'expérimentation, près de la moitié des enregistreurs n'ont bénéficié d'aucune action de formation, l'administration se reposant tout simplement sur leur savoir-faire d'enregistreurs.

Le SNUI a demandé que cette formation soit harmonisée par l'établissement d'un plan national de formation et la mise en place de modules nationaux.

L'administration a admis la nécessité d'un cadrage de la formation.

#### ▪ **Cadre de travail- Immobilier**

Le SNUI a souligné que le travail en plateau génère les mêmes problèmes qu'en IFU.

Les agents demandent également que la zone de travail soit placée en retrait de la zone d'accueil.

Pour recevoir les usagers, la banque d'accueil ne suffit pas, il faut aussi des boxes d'accueil (confidentialité).

#### ▪ **Enfin, qu'en est-il du soutien technique de l'encadrement ?**

A ce sujet, rien dans le questionnaire adressé aux agents, et rien non plus, comme le SNUI l'a fait remarquer, dans les documents présentés aux organisations syndicales. Le SNUI l'a indiqué à l'administration : le soutien technique apporté aux agents par l'encadrement est néant. Heureusement que 85 % des agents des pôles enregistrement sont d'anciens enregistreurs ! L'administration compte sur eux.

### ***En conclusion :***

Le bilan de l'expérimentation n'a pas convaincu les organisations syndicales. En définitive, la politique de l'emploi sera le principe directeur de l'organisation des services par le DSF. Le SNUI a ainsi souligné que ce n'est que grâce à des renforts temporaires (certains viennent d'être retirés), que ces services ont réussi à être à jour en fin d'expérimentation. On ne retrouvera pas ces renforts lors de la généralisation des pôles de compétence enregistrement, ce qui obèrera leur fonctionnement.

Les conditions de l'expérimentation des pôles et de leur généralisation ne sont pas égales, bien au contraire, c'est en faisant face à une baisse de leurs effectifs que les services enregistreurs devront fonctionner, compte tenu des 1200 suppressions d'emplois effectuées chaque année. Il faudra bien «localiser» ces suppressions d'emplois ! Et les concentrations de services ne servent que les suppressions d'emplois, pas l'usager.

Constatant la volonté de l'administration de généraliser les pôles de compétence départementaux enregistrement, le SNUI a demandé la tenue de discussions sur l'implantation au TGE de ces nouveaux services, et sur les règles d'affectation (définition d'un périmètre de réorganisation fonctionnel et application de la règle d'ancienneté).

Enfin, le SNUI a rappelé là encore sa revendication d'une reconnaissance des qualifications. La plus grande professionnalisation des enregistreurs doit être reconnue. Et, problème supplémentaire, au sein du pôle enregistrement, les agents B et C réalisent les mêmes tâches sans pour autant percevoir la même rémunération.

Un Comité Technique Paritaire Central devrait se réunir pour décider de l'avenir des pôles de compétence Enregistrement. Si la Centrale s'apprête à fournir un rapport positif au Ministre, en insistant sur le schéma 1, le SNUI continue de dénoncer l'objectif de cette réforme (suppressions d'emplois) qui, de plus, n'apporte pas d'améliorations notoires pour les usagers. Une concentration moins radicale de cette mission aurait l'avantage de générer moins d'inconvénients. Le SNUI continuera de combattre toutes formes d'industrialisation des services ainsi que toutes stratégies de réformes qui tendent à enlever des missions des résidences «hors chef-lieu». Le SNUI sera très attentif aux conditions de travail des agents.