

Tours, le mardi 10 septembre 2024

CSAL du 10/09/2024

Étaient présents pour la Direction :

Monsieur PICHEVIN, Monsieur DURAIN, Madame MENDEZ, Madame ROBIN, et Madame MAUREL.

L'ordre du jour était le suivant :

1. Approbation du procès-verbal du comité social d'administration locaux du 09/04/24 (pour avis) ;
2. Expérimentation de la « semaine en 4 jours » pour avis) ;
3. Bilan de la qualité de service année 2023 (pour information) ;
4. Bilan de la campagne 2023 des entretiens professionnels des agents (pour information) ;
5. Bilan du tableau de bord de veille sociale (pour information) ;
6. Bilan égalité professionnelle (pour information) ;
7. Bilan de la campagne 2023 de souscription des déclarations de revenus (pour information) ;
8. Questions diverses.



1. Approbation à l'unanimité du **procès-verbal** du CSAL du 9 avril **2024**, avec la réserve d'une correction déjà signalée et qui doit être inscrite par M DURAIN.

2. Expérimentation de la « semaine en 4 jours »

La Direction ne disposant d'aucune information supplémentaire à celles du printemps dernier, et compte tenu du contexte politique actuel, le directeur propose que ce point ne soit pas soumis au vote de ce CSAL, dans la mesure où ce projet d'expérimentation n'est plus d'actualité.

Cependant, plusieurs agents ont reçu une information de leurs chefs de service leur indiquant que l'expérimentation de la semaine en 4 jours, pourrait débuter au 15 septembre, ou encore au 1^{er} octobre...

Le Directeur répond qu'aucune expérimentation ne sera effectuée avant 2025.

➤ **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** demande qu'une précision écrite soit faite sur Ulysse 37, afin que chacun bénéficie du même niveau d'information.

M PICHEVIN s'engage à communiquer si besoin, personnellement par écrit, auprès des chefs de services, en complément de l'information orale déjà effectuée par M DURAIN.

3. Bilan de la qualité de service année 2023

Lors de nos échanges, ce point a suscité plusieurs parallèles avec le point 7 de l'ordre du jour : « Bilan de campagne IR 2023 » et différents « couacs » intervenus récemment, notamment en SIE.

➤ Les FLUX D'ACCUEIL :

Depuis le début de l'année 2022, la DDFIP 37 tient un tableau de bord mensuel de suivi des flux d'accueil et des résultats de la qualité de service sur l'ensemble des canaux de contact offerts aux usagers.

– comparaison des données des années 2022 et 2023 :

La volumétrie totale des flux d'accueil comptabilisés par les services de la DDFIP d'Indre-et-Loire s'élève à **555 370 contacts** pour 2023.

Comme en 2022, le téléphone reste le canal de contact privilégié des usagers. Viennent ensuite les contacts par messages déposés dans l'espace fiscal (« e-contact ») et sur la messagerie des services (BALFUS).

Sans surprise une forte augmentation du nombre d'appels téléphoniques et de courriels sont liés à la problématique GMBI !

La comparaison avec l'année 2022 des données téléphoniques est impossible. En effet, la prise en compte des appels téléphoniques saturés, (c'est-à-dire les appels téléphoniques qui ne sonnent pas dans les services), n'a été enregistrée qu'à compter du 1er janvier 2023.

De plus, pour 2023, les données en matière de téléphonie pour le service de publicité foncière et enregistrement (SPFE) de Tours et du SIE d'Amboise ne sont pas disponibles.

À notre demande, la Direction précise que cela résulte de limites techniques liées à un SVI (Serveur Vocal Interactif) trop obsolète ou bien au fait que le SPFE n'est pas identifiable dans « les boucles » téléphoniques.

Un constat : Tous les services ne sont pas logés à la même enseigne en matière de téléphonie !

La TOIP (Telephony over Internet Protocol) devrait être, enfin, installée à Champ Girault au mois de décembre...

La multiplicité des canaux d'accueil, que l'on retrouve notamment pendant la campagne IR, crée une surcharge de travail.

En effet, pour une même question, les usagers téléphonent, écrivent un courriel et sollicitent un RDV.

C'est ainsi que 25 000 courriels n'ont pu être traités en 2023 !

En outre, les usagers ont parfois du mal à trouver, parmi les choix proposés, le motif correspondant à l'objet de leur appel (SVI) ou de leur courriel ce qui entraîne des erreurs d'acheminement vers l'interlocuteur approprié et une perte de temps, pour tous !

MME ROBIN prend note de cette nécessité d'améliorer les options offertes aux usagers afin d'éviter les trop nombreuses erreurs d'aiguillages des demandes des contribuables qui sont chronophages. Cela sera remonté à la centrale.

Par ailleurs, en matière de qualité de service, différents sujets récents sont évoqués :

➤ Concernant les SIE :

– Le piratage des espaces en ligne des professionnels qui a eu lieu cet été :

La Direction nous assure qu'il n'y a pas eu de conséquences trop fâcheuses et que les usagers ont été invités à clôturer leur compte, puis à le réactiver en contactant les SIE.

Les chiffres concernant le nombre de comptes piratés n'est pas encore connu.

– Il semblerait que Bercy n’apprend jamais de ses erreurs : **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** a interpellé la direction concernant l’expédition d’une liste qui sollicitait des justificatifs (dont l’échéance était au début septembre).

Celle-ci ayant été émise « par erreur », par la Centrale en plein mois d’août... provoquant une nouvelle incompréhension des usagers et par conséquent des collègues des SIE, non prévenus, qui ont à nouveau dû faire face à de nombreuses sollicitations en pleine période estivale, soit à effectifs réduits !!!

SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES demande à ce qu’un message d’excuse soit diffusé à l’attention des agents. La direction fera remonter notre requête.

Eh oui ce qui nous paraît la moindre des choses... pourtant, s’excuser lorsqu’on effectue un faux-pas, ne semble pas l’être pour tout le monde !

Madame Mendez confirme que la DG a reconnu sa bévue.

➤ Nous dénonçons également la mise en place du guichet d’accueil unique pour les professionnels qui sont désormais gérés via le site de l’INPI.

Les créations d’entreprises doivent se faire entièrement en ligne, sans aucune possibilité d’accueil physique.

Il s’agit pourtant de démarches importantes pouvant générer de nombreuses questions.

ENCORE UN POINT NOIR CONCERNANT L’ACCÈS AU SERVICE PUBLIC DÉGRADÉ, TELLEMENT DÉCRIÉ PAR NOS CONCITOYENS !

Dans nos services, les agents des SIE constatent une détérioration de leur fichier de création, une chute des AVISIR et de nombreux renoncements d’accomplissement des formalités (pourtant obligatoires) par les gérants d’entreprises.

Ce qui devait être une simplification, se révèle une source de complications et d’erreurs engendrant là aussi une surcharge de travail pour les collègues, qui doivent revenir à posteriori sur de nombreux dossiers.

4. Bilan de la campagne 2023 des entretiens professionnels des agents (gestion 2022) :

➤ 1^{re} campagne avec l’application ESTEVE.

Au titre de la campagne 2023 :

4 agents de catégorie C, 2 agents de catégorie B, 2 agents de catégorie A ont déposé un recours devant l’autorité hiérarchique.

Un agent et un inspecteur ont ensuite formalisé un recours en CAP Nationale.

Si la direction se félicite du faible nombre de recours en CAP Nationale, **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** s’interroge sur le nombre de recours en baisse, et craint que l’échelon national ne constitue un frein pour certains collègues.

Les OS font remarquer que le peu de recours ne présume pas du mal-être endémique fréquemment exprimé par les agents.

De même nous nous interrogeons sur l’équité de traitement au niveau d’un même service lorsqu’il y a différents évaluateurs (exemple : le chef de service et un adjoint).

Le plus souvent, une répartition des agents est faite entre les différents évaluateurs qui effectuent un roulement chaque année.

Cependant, les chefs de service se réservent la conduite des entretiens plus délicats : cas particulier, liste d’aptitude, etc.

Le directeur nous informe qu'une harmonisation des notations se fait au niveau départemental afin qu'à « dossier égal » n'apparaissent pas de disparités entre les services ; les avis, et les écrits doivent ainsi avoir la même valeur pour tout le monde.

➤ **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** rappelle qu'une vigilance certaine doit être portée à tous les éléments du CREP : **UNE ÉVALUATION PROFESSIONNELLE DÉGRADÉE, C'EST UN RECOURS À DÉPOSER !**
En cas de questionnement, n'hésitez pas à demander notre aide.

Ne vous privez pas, d'user des voies de recours notamment devant la CAP Nationale.
Les CAPistes nationaux de **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** sont là pour vous accompagner et défendre vos intérêts.

5. Bilan du tableau de bord de veille sociale :

➤ Dans notre DDFIP la direction indique que le TBVS 2023 ne fait apparaître aucun service, ou agents qui pourraient présenter une difficulté particulière.

Cependant, elle reconnaît qu'il apparaît nettement que GMBI a eu un impact réel, pointé sur le TBVS par de nombreux collègues. Et ceci sur plusieurs services, dont le SDIF, évidemment.

➤ De même, on note une augmentation des fiches de signalement, avec une hausse des RPS (Risques Psycho-Sociaux), que la direction attribue à une libération de la parole des agents. Les organisations syndicales indiquent que désormais ces fiches passent directement par SignalFIP, ce qui a permis aux agents de signaler des faits sans se être censuré par leurs chefs de service.

➤ Constatant une nette diminution des cas d'agressivité à l'accueil de Vaillant depuis la présence du vigile, la direction a sollicité auprès de la DG l'autorisation de prolonger ce contrat. Les représentants du personnel, qui demandaient un vigile depuis plusieurs années, pour sécuriser l'accueil au Champ Girault s'en félicitent !

➤ **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** signale que la diminution des arrêts maladie de courte durée, cache en réalité des jours de maladie pris en « télétravail », ou en congés ; cette situation étant notamment due à la réintroduction du jour de carence, ou à une certaine « pression » des chefs de service qui insistent pour que les agents malades restent chez eux mais télétravaillent.

M DURAIN rappelle qu'il n'appartient pas au médecin traitant d'indiquer qu'une pathologie serait « télétravaillable ». Si l'agent n'est pas en capacité de venir travailler sur son poste, il ne doit pas être placé en position de télétravail !

SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES demande des précisions concernant la reprise de travail après un long arrêt de maladie : Qui contacte le médecin du travail ? Est-ce l'agent ou le service RH ?

M DURAIN nous répond qu'il appartient au service RH de faire le signalement auprès du médecin du travail.

Ensuite, en fonction des informations transmises par les RH, le médecin du travail détermine, lui-même, s'il est nécessaire qu'il rencontre l'agent. Cette consultation peut avoir lieu avant ou après la reprise de l'agent.

Le **médecin traitant** établit un **arrêt de travail** lorsqu'il estime que son patient est inapte à l'exercice de son travail. Il prolonge cette situation aussi longtemps qu'il l'estime nécessaire.

Le rôle du **médecin du travail** sera d'évaluer les **conditions**, et **adaptations** éventuelles à une **reprise de fonction**, lorsque celle-ci sera effective :

Celles-ci peuvent être d'ordre physique (avec par exemple plusieurs journées de télétravail dans la semaine) ou d'ordre matériel, (avec l'aide de l'assistant de prévention).

Par ailleurs, tout agent peut à tout moment solliciter un rendez-vous auprès du médecin du travail sans passer obligatoirement par le service RH.

➤ Le taux de rotation des agents d'un service constitue un élément permettant d'identifier si celui-ci présente des difficultés.

La direction nous rappelle que les vacances d'emploi sont comblées en priorité dans les secteurs « en souffrance » tout en restant attentive à ce qu'il n'y ait pas trop de disparité entre les services.

- Au sujet des demandes de mutations non-satisfaites, les représentants du personnel déplorent la disparition des CAP Locales, pouvant s'apparenter à un manque de transparence !
- Enfin, la direction nous informe qu'une fiche de poste a été publiée pour le remplacement de la responsable du service RH de la DDFIP 37. Plusieurs candidatures ont été reçues et sont actuellement à l'étude.

6. Bilan de l'égalité professionnelle de la DDFIP 37 :

Monsieur DURAIN nous précise, que pour ce point, la fiche technique portait sur l'égalité professionnelle au-delà de la stricte égalité femmes/hommes, pour laquelle aucune action spécifique n'avait été engagée en 2023, mis à part le relais des actions nationales.

Il s'agit désormais pour nos services de s'ouvrir à de nouveaux profils : cela passe par la réception de stagiaires (collégiens, lycéens...) ou d'apprentis en contrat plus long, ou contrats « PACTE ».

Une action particulière a été mise en place pour recevoir de jeunes élèves stagiaires qui n'ont pas la chance d'avoir un « réseau » qui pourrait leur permettre d'accéder à la vie professionnelle.

Ces stages ne sont pas nécessairement tous en rapport avec les finances publiques : cette année, la direction reçoit une nouvelle apprentie (pour un contrat de 2 ans) qui effectue une formation en ergonomie !

- La DDFIP 37, souhaite s'engager le 21 novembre prochain pour la journée « DUO-DAY » : il s'agit d'une journée de stage découverte en entreprise, non rémunérée, pour toutes personnes en situation de handicap qui devra être accompagnée d'un tuteur volontaire tout au long de la journée.

- **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** interpelle la direction au sujet de nos collègues en situation de handicap ou présentant une nécessité de soins réguliers : certains aménagements d'horaires et une flexibilité existaient au préalable, et sont désormais refusés à nos collègues !

On leur propose d'opter pour une position de temps partiel, ce qui ajouterait une difficulté financière à leurs soucis de santé !!!!

SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES demande plus de souplesse dans la gestion des AA (Autorisations d'Absences), et plaide pour une meilleure intégration de nos collègues en situation de handicap.

Lors des débats, l'échange a porté sur les disparités entre le secteur privé et la fonction publique, qui n'est pas toujours à l'honneur de nos services !

Le directeur s'engage à recevoir les organisations syndicales qui le souhaitent pour étudier chaque situation critique.

N'HÉSITEZ PAS À NOUS SIGNALER VOS DIFFICULTÉS.

7. Bilan de la campagne 2023 de souscription des déclarations de revenus :

La direction souligne le fait que la campagne a été dense mais « maîtrisée ».

- Cette année, l'accueil physique des usagers a été plus important qu'en 2023 et s'est poursuivi jusqu'à la mi-juillet, et ce malgré les différents canaux de contact proposés.

- **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** rappelle que la campagne 2023 a généré beaucoup de souffrance et de nombreuses difficultés, aussi lorsque la direction estime qu'elle a été « *plutôt bien* »

maîtrisée », il ne faut pas omettre que ce sont les agents qui ont été en première ligne accueillants les incompréhensions, les colères et les difficultés des contribuables !

➤ Subsiste également la problématique de l'accueil des auto-entrepreneurs (qu'il soit physique, téléphonique, ou par mail), pour lesquels on hésite souvent à déterminer vers quel service les orienter : SIP/SIE ?

➤ Suite à ses divers déplacements dans les SIP, le directeur indique que les agents du site de Tours, notamment, ont exprimé une grande difficulté à faire face à la campagne, compte-tenu d'un manque d'effectif.

➤ Le flux de courriels a également été très volumineux :

Si les sites de Loches et de Chinon ont pu garder un délai de traitement sous 48 heures, le SIP de Tours a vite été débordé.

Madame Mendez reconnaît qu'il s'agit d'un écueil à travailler.

➤ L'accueil effectué par les Maisons France Service : environ 200 personnes est moins conséquent que l'année dernière ; l'effet GMBI ayant quasi disparu des demandes des usagers !

Un COPIL (COMité de PILotage) réunissant la Direction et des personnels de France Service doit se tenir la semaine prochaine afin de faire un bilan de l'accueil 2024.

Même si la Direction se targue d'une campagne n'ayant pas présenté de difficultés notoires, de nombreux problèmes persistent.

Les OS soulignent différents points d'achoppement comme les disparités du nombre de RDV et de courriels entre le SIP de Tours et ceux des SIP de Loches et Chinon.

La charge de travail durant la campagne ayant été accrue par la demande d'assistance téléphonique sur le numéro national par les agents des SIP (via l'application BALI).

Là encore, la mission SRP (Service de Relations avec les Particuliers) attend une augmentation du taux de décroché sans pour autant attribuer les moyens humains !

MME MENDEZ nous précise que le taux de décroché du numéro National a augmenté significativement dès lors que les SIP sont intervenus en renfort.

SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES indique qu'à l'origine les Centres de Contact avaient été créés pour décharger les SIP... pas l'inverse !

L'application APRDV va évoluer afin de permettre la prise de rendez-vous, (ou bien le transfert de RV) vers les agendas d'autres services. Les contours de cette nouvelle modalité restent à définir.

➤ Le SIP de DEMAIN : La Direction ne nie pas l'existence de problèmes sur le fonctionnement actuel des SIP, et a mis en place des groupes de travail sur la thématique du « *SIP de demain* » afin de proposer plusieurs pistes de réflexion :

– Dans un premier temps, l'option « RDV physiques », (*majoritairement éliminés de l'APRDV, lors des contre-appels, qui représentent une tâche très chronophage, sans pour autant être contingentée dans les charges de travail*), pourrait être éliminée des propositions aux contribuables dans l'APRDV du SIP de Tours.

Cela serait uniquement à l'issue du RDV téléphonique, que l'agent pourrait enregistrer un RDV physique, si celui-ci lui paraît nécessaire.

– Le soutien du PCR et des EDR pourrait également être sollicité de façon plus importante.

Le Directeur ajoute que la création de nouveaux centres de contact et leur renfort en effectif n'est pas à l'ordre du jour, il admet que le travail des CDC devrait peut-être se complexifier, car il se charge actuellement principalement de questions « simples ».

Cependant, il rappelle que les agents du CDC ont apporté une aide précieuse à la saisie des déclarations et aux traitements de courriels du SDIF ; laquelle a été très appréciée.

MME MENDEZ précise que les pistes de réflexions évoquées dans les groupes de travail ne sont pas forcément en « épure » avec les préconisations de SRP (Service de Relations avec les Particuliers) à savoir la mise en place de RDV téléphoniques à la place des contre-appels qui, en monopolisant les lignes, feraient chuter le nombre de décrochés...et pourraient impliquer la mise en place de pool-téléphoniques plus conséquents avec les inconvénients que cela représente...

Cela nous donne l'impression de tourner en rond...

SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES suggère à la direction que des créations d'emplois pourraient être une solution simple et efficace !

➤ Erreur de communication : Les organisations syndicales pointent le fait qu'un message a été diffusé aux usagers les informant que les remboursements auxquels ils pouvaient prétendre après le dépôt de leur IR interviendraient au mois de juillet.

Mais pour beaucoup d'entre eux, cette restitution pourra subvenir, selon les cas, jusqu'au 31 décembre.

Les SIP ont dû à nouveau faire face à un afflux d'appels et de courriels durant la période estivale. La Direction nous a assuré que la DG s'était engagée à communiquer différemment sur le délicat sujet des restitutions lors de la prochaine campagne IR.

8. Questions diverses :

➤ **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** demande que le tableau des effectifs de la DDFIP 37 au 01/09/2024 soit publié sur ULYSSE 37.

La direction attendait de valider les derniers recrutements de cette rentrée : le tableau sera mis en ligne prochainement.

➤ **SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES** demande que la Direction informe les agents via ULYSSE 37 de la date prévue de mise en fonction du chauffage sur chaque site.

Nos collègues seront ainsi en mesure de prendre leurs dispositions, et cela évitera les polémiques !

Monsieur DURAIN nous indique que la règle générale est d'attendre le 1^{er} novembre pour la mise en chauffe, celle-ci étant soumise à variation selon la météo !

Désormais les chaudières sont équipées d'une meilleure technologie qui va permettre la gestion centralisée et à distance, pour mieux piloter le chauffage et éviter le couac du printemps dernier de l'extinction trop précoce des chaudières ...

Pour information : la chaudière de Vaillant n'est pas opérationnelle à ce jour.

Vos élus en CSAL :

Marie AUDEBERT & Françoise CLAURE (titulaires)

Nathalie NIBAUDEAU & Laurence PEZIERE (suppléantes)