COMPTE-RENDU CTL du 17 Février 2021

La séance débute par la déclaration liminaire de Solidaires Finances Publiques (la seule du jour).
Pas de réponses directes, elles seront apportées au cours des débats ; on appelle cela le respect du dialogue social.

Compte tenu de l'ordre du jour pléthorique normalement prévu sur une demi-journée, Solidaires Finances Publiques se rend compte que les débats vont durer et demande une interruption de séance pour la pause méridienne.

Nous avons été victimes, tout au long des débats, de la fébrilité de l'ingénieur du son qui jouait avec le micro à click-easy (on-off) lorsque les représentants du personnel voulaient s'exprimer. Rappelons qu'une note de la DGAFP préconise que le président doit s'assurer que tous les représentants peuvent s'exprimer !!!
Micro coupé ! Donc durant six heures, nous avons eu l'impression de participer à un comité de direction. Cela ne nous étonne pas que les chefs de services n'aient jamais rien à dire !!! Par contre, micro activé pour le Directeur !

1) <u>Approbation du procès-verbal du CTL du 19 janvier 2021</u> :
Ne voulant pas accompagner la politique de suppression de postes, Solidaires Finances Publiques n'était pas présent au CT suppression d'emplois et n'a donc pas pris part au vote.

2) <u>Exécution budgétaire 2020 et budget prévisionnel 2021</u> :
Le périmètre est accru avec l'intégration du Centre de Contact (49 agents).
L'année 2020 s'achève avec des restes à payer d'environ 3600 euros reportés sur 2021.
La DGF 2020 en légère augmentation de 2,14% par rapport à 2019.
Elle s'élève à 3 427 310 euros.
Les dépenses immobilières restent assez stables. La baisse sur les loyers et les taxes foncières est en partie absorbée par l'augmentation de l'activité « services » (vigiles) et activité « nettoyage ». La baisse de l'affranchissement est due à la diminution de l'activité dans les services (contexte sanitaire)
Si 2020 est une année atypique, en 2021, les dépenses métiers devraient repartir à la hausse.

En ce qui concerne les dépenses informatiques : les achats de portables, déployés pour le télétravail, ont été financés par la DG.

Dépenses de fonctionnement courant : Achat–location et entretien de matériels, 76 670 euros en 2019, 260 951 euros en 2020 soit une variation de 240,36 %. Cette différence s'explique par le financement d'espaces de convivialité, de vélos électriques, d'un véhicule utilitaire, d'éclairage LED pour les bâtiments domaniaux, etc …

Dépenses de fonctionnement : Solidaires Finances Publiques intervient en ce qui concerne l'achat de vélos électriques pour un montant global de 3800 euros (deux pour le moment réservés uniquement pour des déplacements professionnels sur Nancy) c'est une totale découverte. Les OS auraient aimé être informées. Il en est de même pour les dépenses des espaces de convivialité.
Nous ne reprochons pas à la DDFIP de n'avoir rien fait mais d'avoir négligé de nous tenir informés. Ces dépenses concernent bien des dépenses réalisées dans l'intérêt des agents. C'est de l'anticipation d'un budget participatif qui ne porterait pas son nom. Car qui dit « participatif », dit « participation » que ce soit des agents ou des représentants du personnel.
Il ne faudrait pas confondre espace de convivialité et espace de coworking.
Depuis quand l'administration se soucierait-elle du bien-être des agents ????
A titre d'information, qui n'est pas anodine, l'administration nous a fourni les loyers des grosses structures :
- CIF de Nancy : 57300 euros
- Trésorerie d'Essey-les-Nancy : 56240 euros
- Trésorerie de Maxéville : 49993 euros
- Trésorerie de St Nicolas de Port : 34611 euros
- Paierie départementale : 29955 euros

Pour avis avant fermeture ...

Monsieur Gautier a une vue plongeante sur les crédits du CHS-CT car il semble considérer le transfert des BDV à Lunéville comme une opération importante. Les autres projets de restructuration seraient si accessoires qu'ils ne nécessiteraient pas un avis du CHS-CT. Ceci prouve encore une fois le point de vue hybride en matière de consultation des instances.

Pour information, pour le budget participatif, l'enveloppe de crédits est évaluée à 30000 euros. Elle pourra être revue à la hausse si de bonnes idées sont à retenir. La consultation est lancée. Surtout pour les agents qui ont la tête dans le guidon, ne pensez même pas au financement des pinces à vélos …

En ce qui concerne le budget 2021, la DGF est en hausse de 5,3 % soit un montant global de 3 609 149 euros.

Il ressort un reliquat de crédits de paiement estimé à environ 100 000 euros qui sera revu en cours d'année.

Les orientations budgétaires prévoient une diminution des dépenses à hauteur de 117 000 euros.

3) Nouveau réseau de proximité - projet de déploiement et de cadencement :
Réaménagement du 1er étage du Centre des Finances de Lunéville en vue de l'arrivée des BDV : enveloppe de 60000 euros financés par la DG, le solde sera pris en compte par le CHS-CT.
SPF-E : Monsieur Gautier trouve plus pertinent l'installation du siège sur Nancy et une antenne pérenne sur Briey. Est-ce que les grands élus de Briey ont été consultés ?
Concernant les antennes soumises à des gestions différentes, management ? Solidaires Finances Publiques déplore que les antennes provisoires n'aient pas été labellisées antennes pérennes sur la carte des implantations transmise par la DDFIP. Une antenne provisoire étant vouée à disparaître à plus ou moins long terme.
D'après Monsieur Gautier, les antennes ne sont pas vouées à disparaître dans l'immédiat. Il faut avoir une vision globale des travaux d'assiette et de la gestion pour apporter la plus grande visibilité aux antennes de Briey, Toul, Lunéville, Pont-à-Mousson. C'est encore en réflexion… Le chef de service devra apprendre à piloter, animer ses équipes. Des formations sont prévues pour organiser l'accompagnement.
Sur les Espaces France Services (EFS) : augmentation des points de contact et des permanences en Mairie qui vont être en augmentation. Des référents vont être désignés aussi bien en fiscal qu'en secteur public local. On va privilégier la visio, le téléphone et le mail. La logique n'est pas d'être présent quotidiennement. Il faudra trouver le bon dosage. Les agents d'accueil quel que soit le lieu devront donner un renseignement généraliste sur le fiscal et le SPL. Développement de la formation initiale et continue. Il s'agit de renforcer la qualité de l'accueil.
Le distanciel est privilégié mais il ne peut pas se développer partout et de la même manière. Il faudra donc veiller aux moyens et matériel fournis pour l'accomplissement des missions. En ce qui concerne le facteur humain, Solidaires Finances considère que gérer l'urgence sans renfort d'agents va conduire à mettre en difficulté les plus petites antennes.
Solidaires Finances Publiques pose la question de la pérennité des Centres des Finances Publiques sus-nommés car au vu des suppressions de postes, des départs à la retraite, des postes vacants et des superficies libérées, les antennes SIP et SIE ne seront-elles pas à termes transformées en EFS ??? Si Monsieur Gautier considère que c'est une question prématurée, ce n'est pas le cas pour les agents concernés car il se pourrait bien que ce soit déjà intégré dans le Plan Ambition 2025 de la DGFIP…

Que ce soit pour les EFS ou les MSAP : Il serait judicieux que les serveurs téléphoniques soient efficients. 26 ou 29 EFS ou MSAP sont prévus pour le département.
Les agents affectés dans ces structures devront acquérir une certaine polyvalence qui leur permettra de renseigner tant sur la sphère fiscale que dans d'autres domaines. Nous insistons donc sur l'importance de la formation.
Les candidatures pour travailler en EFS sont pour le moment concentrées sur le sud du département.

Fin du numéraire : en ce qui concerne les « hébergés » du centre psychothérapeutique ou des hôpitaux, allez-vous renseigner à la Banque Postale. Les dépôts de fonds des régies seront orientés également vers la Banque Postale. On s'achemine vers le zéro cash à la fin de l'année.
La fin du numéraire (marché banque postale) sera vu et développé dans un prochain CTL.

4) Stratégie de la relation aux usagers et programme « services publics + » :
Vitrine magique « Service Public + » avec un fonds de commerce d'agents en moins (-).
Selon Monsieur Gautier, nos statistiques concernant les accueils des usagers sont extrêmement efficaces.
Alors pour info, voici comment le recensement vis à vis des usagers est fait. Les agents mobilisés, issus des services déjà membres du réseau Marianne ou non, ont indentifié les « irritants » en se mettant à la place des usagers des services publics et se sont projetés sur les engagements concrets sur lesquels les administrations pourraient se positionner. Puis ces engagements ont été testés auprès de deux groupes d'usagers. Vu sur Alizé : « elle est pas belle la vie ???? »
En tous cas, la seule chose que Solidaires Finances Publiques peut vous dire c'est que l'irritant principal de l'usager c'est qu'il s'irrite de plus en plus quant il trouve porte close et qu'on lui dit « va donc voir sur internet ».
Cadrage national 2020 : la baisse de l'accueil physique due à la fermeture des sites et la hausse de l'accueil téléphonique sont les conséquences logiques de la pandémie et du contexte sanitaire.
La circulaire sur la stratégie a le mérite de donner un éclairage plutôt clair.
Un référent relation usager sera désigné pour piloter la démarche stratégie. Ce ne sont pas des choses nouvelles, elles sont juste remises en perspective.
Des formations seront mises en œuvre dans le cadre de l'accueil (droit à l'erreur par exemple …), des dépenses d'aménagement seront envisagées tout comme l'accompagnement numérique des usagers. Il va falloir rendre attractif la mission d'accueil.
Pour Solidaires Finances Publiques, il va falloir envisager une rémunération adaptée à la complexité de la mission. Faire un gros effort dans le domaine applicatif.
En ce qui concerne la mission téléphonique : il faut calibrer les équipes en conséquence afin que cette mission n'impacte pas les autres missions des petites structures en particulier. La bienveillance demandée pour les usagers doit également être appliquée par la DGFIP envers ses agents.
Le Président nous informe que les transferts d'appels seront possibles grâce à la téléphonie par internet (TOIP). Comme son déploiement n'est prévu qu'entre 2021 et 2024, en attendant, une procédure de contournement et une dotation en téléphones portables sera mise en place pour l'ensemble des agents des SIP. Des vacataires ou emplois civiques seront recrutés pour en fin de boucle, prendre les appels non aboutis, monter une fiche de contre-appel qui permettra aux agents des SIP de rappeler les usagers. Il sera alors éventuellement possible de fixer des rendez-vous en fonction de la complexité des questions.

Mais qu'en est-il de la reconnaissance des agents ??? Les seules réponses sont des suppressions de postes et le déploiement du NRP. C'est le service moins (-) pour les agents. Nous avons rappelé à Monsieur Gautier que les agents vivent de bonne soupe et non de bons discours comme ceux qui foisonnent en toutes saisons sur les sites Ulysse de France et de Navarre.
D'un point de vue général, on reviendra sur le sujet de l'accueil fin mars début avril (campagne IR).
Solidaires Finances Publiques exige des réponses sur les problèmes récurrents de l'accueil à la Cité (SPFE, etc … notamment, le service de la trésorerie municipale qui ne pratique aucun accueil) car la stratégie de la relation de l'accueil à l'usager et l'accueil multi-canal n'ont pas à être déconnecté l'un de l'autre.

5) Evolution du dispositif de télétravail :
55 % des agents sont équipés. On devrait passer à 60 % d'ici le printemps et à 80 % en fin d'année.
Toutes les demandes sont actuellement satisfaites. Si certaines n'ont, pour le moment, pas eu de suite, il pourrait s'agir d'un rejet. Dans ce cas, l'agent peut déposer un recours qui sera étudié par la DDFIP. Un rappel sera fait aux chefs de service : une réponse doit être apportée dans le mois à l'agent.
La communication doit être enrichie sur le management du télétravail pour les encadrants et pour les télétravailleurs.
Nouveau cadre réglementaire, il est régi par le décret n°2016-151 du 11 février 2016 modifié par le décret n° 2020-524 du 05 mai 2020 et son arrêté ministériel d'application.
Ce qui change : l'examen des candidatures est désormais réalisé au fil de l'eau ; le chef de service est l'autorité décisionnaire ; les autorisations ne comportent plus de durée ; le télétravail pourra être exercé à domicile ou dans tous lieux privés ; le télétravail ponctuel sera offert à tous les agents ; les journées non télétravaillées pourront être reportées.
Ce qui est permanent, c'est le nombre d'agents en télétravail sur 5 jours, environ une trentaine d'agents, moins d'une dizaine « en santé fragile » et 2 en ASA.
Brigades De Vérifications (BDV) : sont-elles en télétravail permanent ? Ce sont des agents « nomades » considérés comme des télétravailleurs. En conséquence, les stats sont faussées.
Détermination des horaires : un mail type est adressé par le manager à l'agent qui détermine les modalités et créneaux horaires applicables dans le cadre du télétravail.
Selon l'administration, les agents, cas positif « covid », sont en général en arrêt maladie mais ce n'est pas systématique. Ils sont isolés mais peuvent télétravailler s'ils n'ont pas de symptômes. Pour Solidaires Finances Publiques, il y a un gros sujet, nos directeurs ne respectent pas le code du travail. Ne serait-ce pas un cas de travail dissimulé ?

6) Cadre harmonisé et projet de règlement intérieur du centre de contact de Nancy :

C’est le cadre harmonisé qui donne le cadre d’organisation à l’ensemble des centres de contact. Il est issu de la négociation entre la SRP et les Organisations Syndicales Nationales.

Le règlement intérieur fixe lui les conditions de travail harmonisées.

Si l’on compare le projet et le document définitif, les seules différences qui apparaissent ce sont les propositions de Solidaires Finances Publiques.

Le Règlement Intérieur rédigé en concertation avec la SRP et les représentants des personnels nationaux indique clairement que les agents peuvent commencer à 7h30 si cela ressort de leur volonté et de leur vote. Il n’est pas indiqué que l’administration puisse imposer quoique ce soit sur le sujet… donc si les agents se positionnent majoritairement pour une plage variable débutant à 7h30, l’administration ne peut pas s’y opposer. D’autant plus que depuis l’intégration du Centre de Contact au département les agents peuvent pointer à 7h30.

En ce qui concerne la vacation du samedi (pour le matin de 8h55 à 14h05 ou pour l’après-midi de 13h55 à 19h05, soit une vacation de 5h10 au total), quel que soit le module horaire de l’agent qu’il soit à temps complet ou à temps partiel. La durée de cette vacation est comptabilisée comme la durée quotidienne de référence (en fonction du module horaire choisi).
Afin de permettre aux agents de bénéficier d’un repos de deux jours, les agents travaillant le samedi ne travaillent pas le lundi.

Durant les périodes hautes (campagne déclarative IR et campagne de sortie des avis) où les sollicitations des usagers peuvent être plus importantes, soit 40 jours maximum au cours de l’année, les agents seront amenés à effectuer des journées d’ouvertures élargies. Le temps de travail étant planifié, les agents seront incités à positionner leurs congés à d’autres périodes.

Solidaires Finances Publiques a voté pour le cadre harmonisé d’organisation du travail dans les Centres de Contact.
Le Règlement Intérieur définitif sera présenté lors d’un prochain CTL dès que les agents se seront prononcés sur les horaires variables.

7) Questions diverses :
Forfait mobilité durable : mail a été envoyé à la mi-décembre. 39 demandes seront mises en paiement sur la paye de février.

Fonds de solidarité : il a été signalé un accroissement des appels conflictuels suite à l’application des filtres de contrôles. Consigne est donnée de faire des fiches de signalement. Demande que le SVI permettant l’orientation des appels (filière fiscale - URSSAF) soit mis en place rapidement. Cela éviterait bien des crispations ! Pour la

DDFIP54, recrutement d'un contractuel, pour une période de 6 mois, afin d'accélérer le traitement des demandes de Fonds de solidarité.

Centre de contact : compétence accrue des agents, nouvelles missions à venir. Campagne de renseignements sur le rapprochement de la Déclaration Sociale des Indépendants (DSI) et la 2042, d'après la Direction cela ne demandera pas un gros investissement, c'est anecdotique.
Renseignements suite à la mise en place de la plateforme e-enregistrement et à propos de la dématérialisation des déclarations H1 et H2 : pas d'info. Donc affaire à suivre…
Est-ce que le Centre de Contact participera à la campagne IR ? Pas de réponse.

Roc-SP : requête de Solidaires Finances Publiques pour que la DDFIP54 fasse pression sur la Centrale afin que les comptables puissent intégrer toutes les opérations. Nous avons fait remonter les doléances des agents qui confirment que sur le terrain ce n'est pas aussi idyllique qu'on voudrait bien nous le faire croire. Aux dernières nouvelles et suite à notre intervention, Monsieur Sauvage s'est rendu sur site pour étudier la situation et trouver des solutions.

Demande d'un compte-rendu des opérations de restructurations. Accord de la DDFIP54.

Entretien d'évaluation pour les personnes « vulnérables » : il sera organisé en priorité en visio. Il pourra être effectué en présentiel sur demande de l'agent.

Prochain CTL : accueil campagne IR et zéro cash.

Clôture de la séance 16h45.