

Compte-rendu du CTL du 14 mars 22

Ordre du jour

Points soumis aux votes :

- 1) Procès-verbaux des 16 et 25 novembre 2022
- 2) Mise en œuvre de l'Accès des Notaires au Fichier immobilier

Points pour information :

- 3) Stratégie départementale d'accueil des publics
- 4) Orientation départementale des missions des EDR
- 5) Bilan des entretiens professionnels 2021
- 6) Bilan des campagnes déclarative et des avis IR
- 7) Sécurisation des accès aux locaux de la DDFiP
- 8) Questions diverses

Réponses à notre déclaration

liminaire:

Sur la situation internationale, M. Girault reconnaît que la situation est anxiogène et grave pour la démocratie.

Il nous invite à être vigilant·es en ce qui concerne l'accès aux bureaux mais également en matière de cyber-sécurité, d'autant plus avec l'utilisation grandissante des équipements professionnels à distance.

Le 8 mars, M. Girault nous a souhaité une belle journée parce qu'il se passait vaguement quelque chose, selon ses termes. Il défend l'égalité professionnelle toute l'année.

On se demande pourquoi nous ne recevons pas un message nous souhaitant belle journée tous les jours...

Il se tourne cependant vers les spécialistes des questions femme, son adjointe, Mme Ortiz et Mme Jouinot.

Il y a encore des progrès à faire sur le sujet visiblement : un jour, peut-être, la question d'égalité femmes-hommes sera un sujet dont tout le monde pourra s'emparer.

Il n'a pas l'impression qu'il y ait inégalité même s'il reconnaît que les emplois de commandement concernent plus spécifiquement les hommes dans notre administration. Il rappelle que les **concours sommitaux** (c'est son expression) sont ouverts à toutes et tous.

Il faudra un jour que nous lui parlions des inégalités dans l'organisation familiale, du travail à temps partiel qui concerne plus particulièrement les femmes...le sujet est vaste.

Il rappelle au passage qu'il est favorable à la rémunération au mérite, qu'il appelle de ses vœux.

Une réunion de bilan sur la nouvelle organisation du SIP de Lens se tient à la sous-préfecture le 17 mars (jour de grève), M. Girault regrette la pression mise par certaines organisations syndicales sur les équipes.

Juste une précision, Solidaires Finances Publiques ne met pas la pression sur les équipes du SIP de Lens. Nous leur rappelons juste que la revendication principale portée par le mouvement du 17 mars est la rémunération, et que, s'il-elles vont à la réunion de bilan, il est important de ne pas se laisser censurer par l'encadrement.

M. Girault revient sur le ressenti des agent·es qu'il rencontre sur site. Il ne pense pas qu'il y ait de la souffrance mais juste des agent·es qui, s'il-elles subissent une réorganisation, ont besoin de reprendre leurs marques.

A notre demande de soumettre au vote les points 3 et 4, puisqu'ils concernent l'organisation des services et de nos missions, M. Girault répond qu'il saisit l'instance pour une réflexion

générale. Il ne soumettra ces questions au vote qu'après les avoir finalisées.

De là à dire que lorsque les points sont présentés en CTL la direction estime que la discussion n'est plus possible, il n'y a qu'un pas.

Procès-verbaux des 16 et 25 novembre 2022

Les procès-verbaux sont approuvés à l'unanimité.

Mise en œuvre de l'Accès des Notaires au Fichier immobilier (ANF)

Le dispositif permet le traitement automatisé des demandes de renseignements (réquisitions) à partir des données Fidji.

Il est déployé de façon progressive sur le territoire national et concerne le Pas-de-Calais depuis le 22 mars 2022.

Les SPF des départements où l'ANF est déployé ne traitent plus que les demandes des notaires d'autres départements sans ANF et celles d'autres organismes ou usager·ères.

Les directions où l'ANF est déployé ont vu augmenter d'un tiers le nombre de réquisitions juste avant sa mise en place.

Actuellement, la DDFiP 62 n'est pas en mesure d'estimer le volume de réquisitions à traiter avant de passer à l'ANF.

L'affectation des EDR n'anticipe pas cette charge de travail supplémentaire pour les SPF-E.

Pour Solidaires Finances Publiques, avec l'ANF l'État prive encore un peu plus nos usager·ères de service public. On annonce la fin des réquisitions pour les SPF-E du département alors qu'ils devront répondre aux demandes émanant des notaires d'autres départements et des autres usager·ères. En revanche, les suppressions d'emplois correspondant à la disparition de cette mission sont déjà prévues. En 2020, des emplois avaient été créés dans des SPF-E du département, ils sont d'ores et déjà supprimés en 2021, alors qu'ils n'avaient pas forcément été pourvus.

Pour ces raisons, Solidaires Finances Publiques vote contre ce point.

Stratégie départementale d'accueil des publics

La circulaire Stratégie Relations aux Publics (SRP) du 10 décembre 2020 et la note de service SRP du 21 décembre 2020 définissent la stratégie d'accueil des publics particuliers et professionnels et un élargissement des compétences de l'accueil de premier niveau, dit généraliste.

Plusieurs groupes de travail ont réuni les organisations syndicales et les responsables de services pour définir un cadre déjà contraint par des directives de la DG/SRP.

Les documents présentés lors de ce CTL ne reprennent pas forcément les propositions des groupes de travail.

En résumé :

L'accueil primaire ou généraliste de 1^{er} niveau est redéfini. Il se limite aux questions simples du service en charge de l'accueil, à la délivrance d'imprimés, à l'accompagnement dans les démarches et à la mise en relation avec le service compétent.

Il concerne essentiellement les SIP et les trésoreries.

Des voltigeurs aideront à fluidifier l'accueil en période de forte affluence.

Ce qui ne relève pas de l'accueil généraliste concerne l'accueil personnalisé sur rendez-vous. Les usager·ères seront appelé·es avant leur rendez-vous pour leur éviter un déplacement si possible.

Une fiche présente les intervenant·es selon le type d'accueil, généraliste ou non.

L'accueil sera assuré tous les matins avec ou sans rendez-vous de 8h30 à 12h15, et tous les après-midis, sauf le mercredi, sur rendez-vous, de 13h30 à 15h30.

Il est prévu de fermer les grilles des sites lorsqu'il n'y aura pas de rendez-vous prévu les après-midis. Elles devraient rester ouvertes à tous·tes les usager·ères avec ou sans rendez-vous dès lors qu'un rendez-vous est prévu.

Ce dispositif perdura jusqu'à ce qu'il soit possible d'aménager un dispositif d'ouverture à distance, avec visiophone.

Des études seront réalisées pour prévoir ces aménagements en 2022. La logistique d'accueil des sites d'Ecures, de Boulogne, de Longuenesse et d'Hénin-Beaumont sera revue en 2023. Les sites d'Arras, Calais, Lens et Béthune attendront 2024.

L'accueil téléphonique doit être assuré sur une durée de 30 heures par semaine et atteindre un taux de décroché de 75 %.

Le standard téléphonique des sites multiservices doit être confié au SIP.

Le déploiement de la téléphonie sous IP est prévu jusqu'en 2024. Actuellement seul le site de Béthune en est doté.

Le périmètre des caisses est réduit à 19 caisses en numéraire au 1^{er} mars 2022.

3 seront supprimées en juin 2022 et 3 d'ici fin 2022.

Ce périmètre est appelé à se réduire encore.

Les caisses résiduelles encaisseront les scellés des tribunaux judiciaires (Arras, Béthune, Boulogne et St Omer) et les sommes inférieures à 300 € qui ne peuvent être payées chez un buroliste.

Pour Solidaires Finances Publiques, les préconisations des groupes de travail résultaient de réflexions communes et les modifications apportées sur les documents présentés démontrent une fois de plus, la volonté de la Direction d'imposer ses décisions.

Il avait notamment été décidé de fermer les accueils à 11h30 afin de permettre aux agent·es assurant cette mission de bénéficier plus facilement des horaires variables.

La Direction estime qu'il est plus facile de se déplacer sur la plage méridienne pour nos usager·ères.

Serait-ce faire du mauvais esprit que de penser que l'accueil sur rendez-vous coïncé entre 13h30 et 15h30 n'est pas très accessible ?

Il faut espérer que les équipes d'accueil seront suffisamment dotées en effectif pour permettre aux agent·es qui reçoivent les usager·ères arrivées à 12h15 de ne pas reprendre l'accueil dès 13h30.

Il est regrettable que les nouvelles modali-

tés d'accueil se mettent en place dès 2022 alors que les aménagements ne seront possible qu'en 2023 ou 2024.

Ne soyons pas dupes : on nous parle d'élargissement des plages d'accueil avec une ouverture tous les après-midis. Le système du contre-appel a un but : éviter l'accueil physique et fermer nos services tous les après-midis.

Il faut espérer que la communication de ces nouvelles modalités d'accueil sera faite et qu'enfin les horaires disponibles sur différents sites internet correspondront à la réalité.

Une conséquence de la réduction de l'accueil physique sera la réduction de la prime d'accueil.

L'accueil téléphonique est amené à prendre de l'ampleur, et, nous le regrettons, il n'entre pas dans le cadre de l'attribution de cette prime.

Les collègues des SIP sont appelés à se déplacer dans les espaces et maisons France services, et dans les permanences. L'augmentation des prix du carburant contribue à réduire encore un pouvoir d'achat déjà bien malmené.

Nous demandons s'il est possible de mettre des voitures de service à disposition des collègues.

M. Girault n'est pas opposé à l'inscription des collègues dans les plannings d'utilisation des véhicules de service disponibles en direction. Il n'est pas prévu de proposer ce type de service sur tout le département.

Orientations départementales des missions des EDR

Constats et orientations proposées :

- des secteurs avec des besoins nouveaux pour lesquels insuffisamment d'agent·es EDR sont formé·es : il faut développer une stratégie de formation.
- les besoins de soutien sont multiples et conduisent à des interventions de courte durée : la polyvalence des agent·es sera développée et une solidarité entre services sera demandée.
- le travail à distance et le télétravail des EDR

donnent satisfaction : les EDR seront équipés de matériel informatique et le travail à distance sera facilité.

- la taille de l'équipe EDR a peu évolué jusqu'à la fin de l'activité du CPSR : elle sera adaptée aux besoins.

Solidaires Finances Publiques dénonce le manque d'effectifs qui contraint à trouver des solutions pour assurer les missions. L'entraide entre services évoquée est une utopie. Elle sous-entend que certains services disposent d'un effectif suffisant pour assurer leurs missions ainsi que celles d'autres services moins chanceux.

Les réorganisations ont conduit à la création de services plus importants en taille mais les missions restent les mêmes et les besoins en EDR ne peuvent être réduits.

Bilan de la campagne d'entretien professionnel 2021 (gestion de l'activité 2020)

La campagne d'entretien professionnel s'est déroulée entre le 26 janvier et le 19 mars 2021. 1189 agent-es ont été évalués, soit 209 Inspecteur-rices, 582 Contrôleur-euses, 19 Géomètres, 353 Agent-es et 26 Agent-es Techniques.

16 agent-es ont demandé un recours hiérarchique, soit 7 Inspecteur-rices, 5 Contrôleur-euses, 1 Géomètre et 3 Agent-e.

6 dossiers ont été évoqués en CAPL pour 2 Inspecteur-rices, 2 Contrôleur-euses et 1 agent-e.

Un constat : la mobilité est un facteur dégradant de l'évaluation, tant au niveau des connaissances professionnelles que de l'implication.

Le cadre « acquis de l'expérience professionnelle » est pas ou peu complété, alors qu'il est essentiel pour examiner des candidatures au choix.

Pour Solidaires Finances Publiques l'entretien ne doit pas être individuel mais collectif, chaque élément de l'équipe contribuant à la réalisation des objectifs du service.

La mobilité ne doit pas être pénalisante et freiner l'évolution des candidatures aux

listes d'aptitude.

L'activité syndicale ne doit pas être évoquée lors d'un entretien d'évaluation et ne doit pas pénaliser les agent-es qui s'impliquent et représentent leurs collègues.

Bilan de la campagne déclarative et de la campagne des avis 2021

Campagne déclarative :

Accueil :

154819 contacts enregistrés :

- 48 % appels décrochés,
- 22 % accueil physique,
- 13 % e-contacts,
- 13 % messages Balf,
- 4 % accueil sur rendez-vous.

En 2021, les demandes de rendez-vous ont donné lieu à un contre-appel.

Afin de réduire l'attente à l'accueil généraliste, des fiches ont été complétées pour permettre de contacter les usager-ères par téléphone (4588 fiches).

Le renfort de la plateforme nationale représente pour notre département 8 vacations quotidiennes pendant les 5 premières semaines et 16 sur les trois dernières, soit 2280 appels décrochés sur 2462 appels reçus.

Une licence de navigation assistée, cobrowse, bénéficie aux numéros de téléphone dédiés de la plateforme nationale. Cette année, les SIP en ont bénéficié également. 215 appels ont donné lieu à une navigation assistée.

5 SIP ont expérimenté un dispositif de rappel téléphonique pour les usager-ères qui ne parvenaient pas à joindre les services. 683 usager-ères ont été recontactés sur 3 sites seulement en raison de problèmes techniques.

Problématiques de la campagne :

- la numérisation des déclarations papier par le Service de la Documentation Nationale du Cadastre (SDNC) pour mise à disposition sur le compte fiscal usager-ères a pris du retard et les déclarations ne sont visibles que depuis le 10 février.

Les déclarations sont pour 12,8 % des déclarations papier et 32,93 % des déclarations automatiques.

- nécessité de poursuivre les travaux de mise à jour de la TH afin de préparer la mise en œuvre

de « Gérer Mon Bien Immobilier ».

- intégration, et donc taxation, tardives des déclarations EDI.

- la différence d'interprétation de la notion de foyer fiscal entre l'ANAH et l'administration fiscale a empêché certain-es contribuables de bénéficier de la prime Renov ou du CITE. Leur situation est à l'étude dans les bureaux de l'administration centrale.

Campagne des avis :

L'accueil physique semble être à la baisse mais les dysfonctionnements de gestionnaires de files d'attente ne permettent pas de mesurer précisément les flux.

L'accueil téléphonique a rencontré également des problèmes techniques et ne peut être mesuré avec précision. Le taux de décroché est en baisse (65,5 % contre 73 % en 2020).

L'accueil sur rendez-vous a augmenté de 44 % et les sollicitations par e-contacts ont diminué de 4,4 %.

7 SIP ont participé à l'accueil téléphonique national à raison de 1808 appels décrochés sur 1857 appels reçus.

Pour Solidaires Finances Publiques, de nombreux appels n'aboutissent pas en raison évidemment de problèmes d'autocom, mais surtout d'un manque d'effectifs. Le sujet de la téléphonie évolue trop lentement.

La licence Cobrowse coûte cher et ne sera renouvelée que pour les sites qui l'utilisent le plus : Béthune, Calais, Lens et Montreuil.

Sécurisation des accès aux locaux de la DDFiP

La note 2022/02/445 actualise la note de 2019 sur la vérification des moyens d'accès aux sites de la DGFIP en intégrant les normes du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) ainsi que les préconisations de la Mission Risque et Audit.

Les chef-fes de services doivent suivre les badges et les moyens d'accès distribués. Les codes des claviers numériques doivent être modifiés tous les 6 mois.

Un rappel de la Préfecture a été fait sur la sécurité informatique en raison du risque d'attaques sur les serveurs plus important dans le contexte de guerre en Ukraine.

Questions diverses

Antenne pérenne de Fauquembergues : le Maire souhaite récupérer les locaux/

M. Girault estime que le sujet est traité et que selon le Maire de Fauquembergues « nous avons rempli notre contrat ».

Solidaires Finances Publiques demande une information claire et rapide des agent-es.

Tempête : **Solidaires Finances Publiques demande que les messages de fermeture de service lors de conditions climatiques critiques soient diffusés à l'ensemble des collègues ; Rappelons qu'il en va de la sécurité des agent-es. Nous revendiquons la banalisation des journées quand c'est nécessaire.**

Remplacement des fenêtres de la trésorerie Boulogne : la division Budget Immobilier Logistique (BIL) indique que la question est évoquée avec le propriétaire, cependant en insistant sur la vision globale de la direction des sites de Boulogne, M Girault interrompt les échanges et affirme que le plan de l'immobilier sur Boulogne est « en cours d'atterrissage » et sera présenté prochainement.

DDTM à Montreuil : les plans du SGC ont été revus. Le parking et la salle de réunion seront partagés, la direction attend maintenant la réponse de la DDTM sur leur éventuelle installation dans nos locaux.

Lillers : installation de services de l'Education Nationale.

Longuenesse : installation de services de Police encore à l'étude

Trésorerie de Lens Ch : La direction précise que des stores ont été installés et qu'aucun collègue n'utilise les deux bureaux les plus exposés

SPF St Omer : une réunion métier a été organisée entre M. Girault et les agent-es du service. Trois entretiens téléphoniques ont permis de traiter des situations individuelles.

Solidaires Finances Publiques rappelle à la direction qu'elle s'était engagée à répondre à toutes les questions RH des services restructurés. La direction indique ne pas être opposée au travail à distance sans prendre aucun engagement

A Boulogne, seulement trois quarts des agent-es peuvent être installé-es mais actuellement se pose le problème de l'installation des agent-es vulnérables.

SIP de Lens : un bilan de la réorganisation pourra être présenté lorsqu'il sera prêt (super réponse de M. Girault).

Duodays : La personne reçue lors de l'opération Duodays a sollicité la Direction pour effectuer un stage dans nos services. Elle a reçu un mail très formel de refus. La Direction a posé la question de la possibilité de l'accueillir en stage à la DG.

Centre de contacts : la Direction nous assure que le gonflement du compteur Linky (pour permettre de brancher des radiateurs électriques en raison de problèmes de chauffage dans ce nouveau bâtiment récurrent) n'aura pas de conséquence sur l'abonnement mais reconnaît que le coût de la consommation risque d'être plus élevé.

Cellule NRP et fiches de postes à la tête de différentes divisions : La Direction nous indique que la cellule NRP n'aura plus de raison d'être à la fin des restructurations. Solidaires Finances Publiques espère que les différents changements d'encadrant.e dans plusieurs divisions au 1^{er} septembre n'auront pas de répercussions dans le réseau.

Les collègues détaché.es pour les missions

DGE auront la prime correspondante, elle a été versée ou le sera sur la fiche de paie de mars.

PNCD de Béthune : une visite sera organisée pour les organisations syndicales.

Nous avons demandé à maintes reprises à la Direction si l'incompatibilité électorale pour les CDL s'entendait sur tout le département, en raison de leur rattachement administratif à la Direction. Nous n'avons pas eu de réponse.

Nombre de rejets de forfait mobilité : 5

Impact du retard conséquent du centre de quitus sur les SiE : selon la Direction pas d'impact. Les appels d'usager-ères mécontents ne sont pas pris en compte, comme toujours.

Vos élu.es

SOLIDAIRES Finances Publiques 62

Catherine VERDAUX, Nadège BOTTE :
titulaires

Pascal PEIREIRA,
Céline VANDEN-BROECK : *suppléant-es*

Claudie COINTE : *experte*

