



Compte Rendu du CSAL 22 septembre 2023

Comité Social d'Administration local

Ordre du jour :

- 1 – Approbation du PV des CSAL du 16 mars 2023 et du 19 juin 2023 (pour avis)
- 2 – Evolution de l'organigramme de la Direction au 1^{er} janvier 2024 (pour information)
- 3 – Point sur l'accueil téléphonique (pour information)
- 4 – Point sur le bilan des mouvements locaux (pour information)
- 5 – Tableau de bord de veille sociale (pour information)
- 6 – Présentation des résultats de l'observatoire interne 2023 (pour information)
- 7 – Présentation du règlement intérieur du centre de contact (pour information)
- 8 – Questions diverses

Le directeur, Président du CSAL, n'apportera aucune réponse à notre déclaration liminaire. Il est impatient de nous présenter le règlement intérieur des différentes instances de « dialogue social » afin de préciser certains points, notamment ses obligations en matière de communication. On a beau afficher une volonté de transparence, quand Solidaires Finances Publiques demande des informations, le Directeur préfère ne pas répondre. La transparence a ses limites tout de même !

APPROBATION DES PV DES CSAL DES 16 MARS ET 19 JUIN 2023

Le CSAL du 19 juin avait pour objet l'élection des représentant·es aux conseils médicaux. Solidaires Finances Publiques avait abordé la consultation des dossiers des agent·es lors de cette instance, qui, jusqu'alors se faisait auprès des RH.

Pour consulter les dossier des agent·es dont la situation était étudiée au premier conseil médical plénier, les représentant·es ont du se rendre à la Direction de la Cohésion Sociale à une date et un horaire imposé.

Solidaires Finances Publiques rappelle que la connaissance de la situation de l'agent·e bien en amont est importante afin de le ou la représenter et de porter ses arguments.

L'appel à candidature pour les représentant·es en conseil médical était ouvert au département entier. Le fait de ne pouvoir consulter les dossiers qu'en présentiel à Arras, est en totale contradiction avec cette communication.

M. Girault prend note de nos remarques et va tenter d'améliorer ce point.

Les PV sont approuvés à l'unanimité.



ÉVOLUTION DE L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION AU 1^{ER} JANVIER 2024
CRÉATION D'UNE DIVISION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DU RECouvreMENT FORCÉ

Les divisions du recouvrement forcé et des affaires juridiques et contentieux vont être fusionnées en une seule division des affaires juridiques et du recouvrement forcé dès le 1^{er} octobre, après une préfiguration débutée le 1^{er} septembre.

Nous remarquons qu'à l'ordre du jour transmis le 7 septembre, la fusion des deux divisions était prévue pour le 1^{er} janvier. **Cette Direction a souvent tendance à confondre vitesse et précipitation.**

Du point de vue métier, la création d'une division unique permettrait de regrouper des missions similaires et d'améliorer la circulation d'informations utiles aux missions exercées.

M. Defives, responsable actuel de la Division du Recouvrement Forcé et de la future division unifiée, précise qu'actuellement les relations avec le Pôle Juridictionnel à Lille sont complexes avec la Division des Affaires Juridiques et du Contentieux (DAJC). Ce n'est pas le cas avec la Division du Recouvrement Forcé.

La réforme de la responsabilité des Comptables Publics a réduit considérablement la charge de travail de la Division du Recouvrement Forcé.

Cette charge a été transférée vers les services comptables.

Solidaires Finances Publiques demande si la diminution de l'activité de la DAJC n'a pas conduit à cette réflexion.

Selon la Direction, le nombre de consultations de la division a baissé mais les demandes sont plus complexes, le temps passé sur les dossiers est donc plus important.

Effectif de la division des Affaires Juridiques et du Recouvrement Forcé :

- 3 A+, 12 A et 7 A huissiers (1 poste de A n'est pas pourvu au 1^{er} septembre 2023), 6 B et 1 B huissier, 3 C. 1 poste de A+ est supprimé par la fusion des deux divisions.

Selon M. Girault, la fusion des deux divisions n'a pas été faite pour favoriser M. Defives et le choix de le positionner comme responsable de la division fusionnée n'est pas contre quelqu'un d'autre.

Les deux divisions sont installées au 2^{ème} étage de la DDFiP Bâtiment Brassart. Une réallocation des bureaux sera conduite en concertation avec les agent·es.

Solidaires Finances Publiques a demandé la présentation de ce point pour avis, puisqu'il s'agit d'une réorganisation. Cette demande a été rejetée par la Direction au prétexte que cette fusion était organisationnelle et que d'autres réorganisations avaient été présentées pour information en CTL.

Alors qu'à la Direction Générale le recouvrement et le Contrôle Fiscal sont regroupés au sein de la même division, la Direction locale souhaite maintenir l'indépendance du Contrôle Fiscal et trouve « plus sain » de rapprocher Contentieux et Affaires Juridiques du Recouvrement Forcé.

Les divisions seront fusionnées mais M. Defives souhaite maintenir les compétences de chacun avec pour but d'augmenter les compétences globales, l'expertise et la qualité d'analyse.

Solidaires Finances Publiques constate la mise en avant par la Direction de l'importance de la proximité du Conciliateur fiscal et de la division traitant les dossiers qui lui sont soumis. L'utilité de la proximité des services tels que le SIE et le PCE ou le SIP et le PCRFP était un argument que nous avons évoqué lors de transferts des services et que la Direction avait balayé d'un revers de main méprisant.



POINT SUR L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique occupe une place primordiale au sein de la DGFIP. La demande est de plus en plus importante, et le constat est fait de résultats bien en retrait des objectifs fixés.

Les autocom se retrouvent régulièrement saturés.

La TOIP (Téléphony Over Internet Protocol) ne permet pas de résoudre tous les problèmes.

Les messages d'attente sont trop longs et découragent les usager·ères.

Les axes d'amélioration proposés :

- améliorer les outils de suivi de l'accueil téléphonique,
- développer les dispositifs d'accueil téléphonique sur rendez-vous et les dispositifs de rappel des usagers,
- réduire la concentration d'appels entrants sur le standard,
- améliorer et raccourcir les messages d'attente,
- optimiser les boucles téléphoniques,
- améliorer le pilotage de l'accueil téléphonique,

Le développement de la TOIP va se faire progressivement.

Ce système permettra d'inclure plus de postes fixes et mobiles dans les boucles téléphoniques et de suivre le nombre d'appels pris en charge par chaque agent·e.

Selon la Direction, cette fonctionnalité permettra un meilleur pilotage de l'accueil téléphonique...un meilleur flicage également.

L'usager·ère choisira directement son orientation. Les postes de standardistes seront supprimés et remplacé par le SVI (Serveur Vocal Interactif).

Pour Solidaires Finances Publiques, l'amélioration de l'outil afin de permettre un accueil téléphonique plus performant est primordiale.

Le choix du service par l'usager·ère ne permettra pas une orientation aussi efficace que celle assurée actuellement par les agent·es du standard.

La téléphonie par internet est dépendante de la qualité du réseau, nous espérons que celui-ci sera à la hauteur...

Nous avons également signalé le risque d'une coupure non plus à l'échelle d'un site mais au niveau national.

BILAN DES MOUVEMENTS LOCAUX

279 agent·es ont déposé une demande de mutation au niveau local pour 2023. 205 étaient des demandes internes et 74, externes.

- A titulaires : 42 demandes internes, 10 externes ;
- B titulaires : 107 demandes internes, 26 externes ;
- B géomètres titulaires : 2 demandes internes, 1 externe ;
- C titulaires : 54 demandes internes, 25 externes ;
- C stagiaires : 12 demandes.

Le nombre de demandes de mutation a augmenté entre 2022 et 2023 :

- A titulaires : +1 en interne, +6 en externe ;
- B titulaires : +18 en interne, +12 en externe ;
- C titulaires : -5 en interne, -2 en externe.



La direction a choisi de geler 13 postes :

- poste A : CDL Boulogne-sur-Mer,
- poste B : SIP de Lillers,
- poste C : 2 EDR, 5 CDC Lens, 2 SIP Lens, 1 SGC Lens et 1 Paierie.

63 % des agent·es internes au département ont obtenu leur 1^{er} vœu et 71 %, un de leur trois premiers vœux.

A l'issue du mouvement local, 29 agent·es sont ALD : 7 A, 9 B et 13 C.

19 agent·es sont détaché·es : 4 A, 8 B et 7 C.

76 agent·es ont participé au mouvement en raison d'une restructuration dont 29 pour la création du SDIF : 5 A, 52 B (dont 18 SDIF) et 19 C (dont 11 SDIF).

75 agent·es ayant subi une restructuration ont obtenu leur vœu 1 ou 2. 1 agent·e du cadre C a été affecté d'office.

11 agent·es ont participé au mouvement local suite à la suppression de leur poste : 2 A, 6 B et 3 C.

4 agent·es dont le poste a été supprimé ont obtenu leur vœu 1, un son vœu 2, un son vœu 4, 4 leur vœu 5 et un agent·e a été affecté d'office.

Voilà le bilan qui nous a été présenté en CSAL. On est tenté de dire, pour citer une réplique d'un film à succès « merci pour cette expertise médico-légale ».

Solidaires Finances Publiques interroge la Direction sur le nombre de « sachant·es » affecté·es dans les différents pôles du SDIF, notamment Boulogne et Lens, sites choisis en raison de leur attractivité supérieure à Calais et Béthune.

Aucune analyse n'ayant été faite sur les affectations au SDIF, nous ne pouvons mesurer les effets de cette supposée attractivité.

Selon la direction, les gels de postes ne préfigurent pas les suppressions. Il a fallu limiter les dégâts, comme, par exemple, à Boulogne.

Il n'y a pas eu d'analyse de demandes internes qui n'auraient pas pu être satisfaites. Alors que connaître le nombre de demandes déposées dans un service, peut être un indicateur sur sa santé.

Les affectations d'office résultent d'un nombre de vœux insuffisant. Lors de la séance, la direction n'est pas en capacité de dire si les deux agent·es affecté·es d'office sont ALD.

Nous avons évoqué les dossiers d'agent·es au cours d'une audience en amont des mouvements locaux, la direction nous avait répondu que certaines situations étaient « sans sujet », ce qui, comme nous en avons été informé·es, signifie que l'agent·e obtient l'un de ces 5 premiers vœux.

Après publication du mouvement, nous avons constaté que certaines situations n'étaient pas gérées et que « sans sujet » pouvait indiquer une affectation ALD sur un poste non demandé.

Nous sommes intervenu·es après mouvement, sans que la Direction ne modifie sa décision.

La Direction assume, nous rappelons qu'il est facile d'assumer mais que pour l'agent·e cette situation est difficile à gérer et impacte gravement ses conditions de travail.

Solidaires Finances Publiques renouvelle sa demande d'un Tagerfip à jour après mouvements locaux.

La direction ne comprend pas l'utilité de ce document, qui nous permet pourtant d'avoir une visibilité des effectifs après mouvements locaux.



Nous nous étonnons également du choix de gel de poste B au SIP de Lillers, service déjà en difficulté pour lequel un soutien à distance avait été mis en place.

Nous soulignons également le nombre d'agent·es détaché·es qui fausse les résultats du mouvement et déséquilibre les services.

La Direction rappelle que les agent·es doivent informer leur responsable de service lorsqu'il·elle dépose une demande de mutation.

Solidaires Finances Publiques a pu constater que si des agent·es n'informent pas leur responsable, c'est souvent parce que le dialogue est difficile. Il arrive également qu'un·e agent·e n'ayant pu obtenir satisfaction après dépôt d'une demande de mutation, se le voit reprocher lors de l'entretien d'évaluation de l'année suivante.

Nous conseillons à la Direction de s'interroger sur les raisons de ce manque d'informations.

Nous rappelons également qu'il convient d'être rigoureux·euse lorsqu'on contacte un·e agent·e pour annoncer la suppression de son poste. En 2023, des erreurs ont été constatées et des agent·es ont cru perdre leur poste, jusqu'à ce qu'une information contraire leur soit communiquée.

La Direction nous rappelle que ces suppressions génèrent beaucoup de manipulations RH et qu'on n'est pas à l'abri d'erreurs. Nous soulignons l'intérêt d'être prudent·e lorsque la gestion concerne de l'humain et leur rappelons que ne pas supprimer de postes pourrait leur simplifier la vie.

La direction réfléchit à la suppression des audiences accordées aux représentant·es du personnel afin d'anticiper des situations difficiles. Nous rappelons que ces audiences permettent d'exprimer les attentes des agent·es, les situations à prendre en compte et également des éléments qu'il n'est pas possible d'exprimer lors du dépôt de la demande.

La défense des situations particulières ne bénéficie plus d'instance dédiée et se résume à une audience accordée aux représentant·es départementaux·ales du personnel.

TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE 2022

Le Tableau de Bord de Veille Sociale (TBVS) est un dispositif de veille active qui contribue au développement d'une culture de santé au travail et de prévention des risques psychosociaux dans le réseau.

L'analyse des indicateurs du TBVS doit contribuer à la définition d'actions en faveur de l'amélioration des conditions de vie au travail et s'inscrire dans le cadre de la mise en place d'actions de prévention.

Nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention :

Ce nombre est en augmentation : 9 en 2020, 15 en 2021 et 23 en 2022 (mi-septembre 21 fiches sont remontées à l'assistant de prévention pour 2023).

Ces fiches concernent principalement des menaces verbales pour 2022 et concernent principalement des services en contact avec le public (11 pour les SIP).

En 2022, 3 fiches concernent des signalements sur des situations internes (entre agent·es).

Un signalement a été fait auprès du procureur de la République (article 40 du code de procédure pénale) pour des menaces envers des agent·es de la Paierie Départementale.

Le TBVS se base sur 7 indicateurs socles :

– le taux de couverture des emplois :

82,03 % en 2020, 88,52 % en 2021 et 88,16 % en 2022.



Sont pris en compte les agent·es affecté·es au pro-rata du temps effectif de travail.

Ce taux est de 92,86 % au niveau national pour 2022.

Le SGC et le SIP de Montreuil présentent respectivement des taux de 57,41 % et 68,6 % en raison d'arrêts maladie.

Solidaires Finances Publiques constate que les suppressions d'emplois contribuent fortement à l'amélioration de ce taux, sans pour autant être considérées comme une mesure de prévention.

– le nombre de périodes de congés maladie de courte durée (inférieure ou égale à 5 jours) :

368 en 2020, 415 en 2021 et 785 en 2022.

La moyenne par agent·e est de 0,57, chiffre supérieur à la moyenne nationale (0,41).

Pour 4 services, la moyenne par agent·e est supérieure à 1 : le Centre de Contacts de Lens, le SIP de Lens, le SGC d'Hénin-Beaumont et le SGC de Fruges.

– le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en CET :

8 727 en 2020, 6 494,50 en 2021 et 6231 en 2022.

La moyenne par agent·e est de 4,49 en 2022 (4,33 au niveau national).

Cette moyenne est en augmentation pour les SIE, les trésoreries/SGC, le PRS, les SPF-E, les brigades/pôles CF, les services fonciers/cadastre et les EDR.

En baisse pour les autres catégories de services.

– le nombre d'écêtements des horaires variables :

1 149 en 2020, 1 096 en 2021 et 970 en 2022.

La moyenne départementale par agent·e est de 0,70 (0,87 au niveau national).

Les services où la moyenne par agent·e est la plus élevée sont le PRS et les SPF-E.

– le volume horaire écrêté :

3 947,37 en 2020, 3 461,10 en 2021 et 2 700,96 en 2022.

La moyenne départementale par agent·e est de 1,95 (3,46 au niveau national).

Les agent·es des trésoreries/SGC ont la moyenne de volume horaire écrêté la plus importante du département.

En 2022, 5 services ont un volume horaire écrêté moyen par agent·e supérieur à 5 : les SGC de Fruges, Béthune et St Omer, Lens CH et Arras Amendes.

– le taux de télétravailleur·euses :

53,54 % en 2021 et 79,11 % en 2022 (73,59 % au niveau national).

– le taux de rotation des agent·es :

Il se calcule par le rapport entre la moyenne des départs et des arrivées et les effectifs.

14,29 % en 2020, 12,24 % en 2021 et 12,26 % en 2022.

Les SIP, les SPF-E et les brigades/pôles CF ont le taux de renouvellement des effectifs le plus élevé.

4 services ont un taux supérieur à 30 % pour 2022 : le SIP de Bruay, le SGC de Bapaume, le PCE d'Arras et le SIP de Calais. Ce taux est impacté par les départs en retraite notamment à Bruay et Calais.

3 indicateurs complémentaires :

– le taux d'absentéisme pour maladie :

5,18 % en 2020, 4,45 % en 2021 et 5,26 % en 2022.

Les SIP et les SIE connaissent le taux d'absentéisme pour arrêt maladie le plus élevé.

Le SIE de Lens, le SIP d'Hénin-Beaumont et la trésorerie hospitalière de Calais présentent un taux d'absentéisme pour maladie de plus de 10 %.



– le nombre d’emplois non pourvus :

27 en 2020, 43 en 2021 et 55 en 2022.

Les ALD ne sont pas pris en compte.

Le nombre d’ALD au 31 décembre 2022 est de 44.

Le SIE d’Arras, le SIP d’Hénin-Beaumont et le SGC de Bapaume ont 3 emplois non-pourvus ; le Centre de Contacts, le SIP de Lens et le SGC de Béthune ont 4 emplois non-pourvus ; 6 emplois ne sont pas pourvus au SIP de Boulogne ; 21 services ont 1 ou 2 emplois non-pourvus.

– le nombre de fiches de signalement internes :

4 en 2020, 0 en 2021 et 3 en 2022.

– le taux de recours à l’entretien professionnel en CAPL :

0,07 % en 2020, 0,36 % en 2021 et 0,58 % en 2022.

En 2022, 8 recours en CAPL ont été déposés sur 6 structures différentes.

Les recours concernaient 3 inspecteur·rices, 3 contrôleur·euses et 2 agent·es.

Bilan de l’analyse fait par la Direction :

La situation au niveau des écrêtements a continué de s’améliorer. Le nombre de jours mis en CET est en baisse.

Le télétravail dans le département se déploie de façon notable.

Certains indicateurs se sont dégradés :

– le nombre de congés maladie de courte durée, sans qu’une explication structurante puisse être décelée,

– le taux de recours sur l’entretien professionnel a augmenté, mais ce nombre doit être relativisé par rapport à la volumétrie des agent·es à évaluer,

– le nombre de fiches de signalement a augmenté. L’indicateur est significatif de comportements agressifs ou menaçants de certain·es usager·ères.

Points d’alerte :

– le nombre d’arrêts maladie a très fortement augmenté.

Cela s’explique au sein des brigades par les événements tragiques de la fin d’année. Pour le Centre de contacts, une situation particulière impacte ce taux.

Cette augmentation se constate notamment dans les SIP et les services de direction.

– Des services ont des indicateurs de présentéisme élevés : les services de Direction, le SDIF et le SIP de St Omer.

– Des services ont un absentéisme important : le SIP de Lens et le Centre de Contacts.

Le PCE de Boulogne et le SGC de St Omer ont vu diminuer le nombre de jours mis en CET.

Actions mises en œuvre :

– la mise en œuvre du NRP : la direction a été attentive à accompagner les agent·es dans le cadre des restructurations, notamment en permettant le travail à distance.

– l’orientation des travaux de l’équipe EDR : développement des compétences et travail à distance.

– suivi et accompagnement des agent·es confronté·es à des intimidations, menaces ou incivilités : incitation à la rédaction de fiches de signalement et dénonciation par la direction à l’aide de l’article 40 du Code de Procédure Pénale.

Solidaires Finances Publiques interpelle la Direction sur la situation au Centre de Contacts, service où le nombre d’arrêts maladie est important, et où plusieurs recours sur évaluation



ont été déposés (même si tous ne vont pas jusqu'à en CAP).

La Direction estime que le responsable applique les consignes nationales et qu'il n'y a pas de souci particulier dans ce service.

En ce qui concerne les recours, la Direction a tout de même souligné une certaine fermeté de la part du responsable, orienté vers un coaching en management.

Le renouvellement de l'équipe d'encadrement devrait permettre de parvenir à davantage de cohérence.

Le taux de télétravail a été boosté par l'inscription des agent·es nomades qui n'avaient pas l'obligation de le retranscrire dans SIRHIUS avant 2022. Solidaires Finances Publiques demande une explication sur cette évolution. La Direction reconnaît une certaine souplesse dans l'application du protocole.

L'indicateur sur le taux de rotation fait ressortir 4 services dont le SIP de Calais. Nous interpellons la Direction sur ce service pourvu actuellement d'un responsable par intérim, et en manque d'adjoint·e. Un·e seul·e candidat·e a postulé pour le poste de responsable.

Le PCE d'Arras a subi un turn over important. La situation pourrait évoluer avec l'arrivée d'une nouvelle encadrante.

Pour Solidaires Finances Publiques, le TBVS pourrait permettre d'alerter sur des situations difficiles après une réelle analyse de ses indicateurs. Un simple constat ne suffit pas.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L'OBSERVATOIRE INTERNE 2023

Le taux de participation à l'enquête ayant permis d'établir les résultats de l'observatoire interne est de 36 %.

<https://nausicaadoc.appli.impots/2022/004086>

Pour la DDFiP 62 :

Sur l'état d'esprit des équipes, les réponses majoritaires sont :

- inquiet·ète,
- désabusé·e,
- fatigué·e.

Pour les agent·es de catégorie A, B et C.

Pour la catégorie A+, les réponses majoritaires sont :

- fatigué·e,
- motivé·e,
- désabusé·e.

Ma direction évolue dans le bon sens : la réponse est majoritairement non pour les agent·es de tous cadres.

Le rythme du changement est jugé trop rapide par les agent·es de tous cadres.

56 % des agent·es se déclarent satisfait·es de travailler au sein des Ministères Economiques et Financiers ; 16 % sont optimistes quant à leur avenir au sein de la direction et pour 34 % leur motivation reste stable ou augmente.

Ces trois indicateurs étant en baisse pour la DDFiP62.

Le taux des agent·es de catégorie A+ étant en hausse de 6 points en ce qui concerne l'optimisme.

52 % des agent·es de la DDFiP 62 sont fier·ères de travailler pour le Ministère et pour leur Direction. Ces résultats sont en baisse pour les agent·es de tous les cadres, cette régression étant



plus marquée chez les agent·es A+.

Seul·es les agent·es A+ recommandent majoritairement leur direction comme employeur à 51 %.

Pour les agent·es des autres cadres, la réponse est majoritairement non.

Les agent·es qui recommandent leur direction comme employeur le font en raison majoritairement de l'intérêt, de la diversité des métiers, des perspectives d'évolution, de promotion et de mobilité.

Les réponses des agent·es qui ne la recommandent pas sont plus partagées mais les raisons majoritaires sont : la faible attractivité des salaires, le manque de reconnaissance et l'impossibilité de se projeter dans un avenir rendu incertain.

L'engagement en faveur de l'environnement est majoritairement reconnu.

47 % des agent·es de la DDFiP62 se sentent informé·es des réformes et projets au sein de la Direction, et 19 % pensent être acteur·rices des changements.

68 % des agent·es sont informé·es par Ulysse 62, 66 % par les organisations syndicales et 43 % par leur encadrant·e direct·e.

57 % des agent·es de la DDFiP62 estiment le fonctionnement de leur service efficace et 71 % qu'il·elles délivrent un service de bonne qualité aux usager·ères.

Les outils numériques collaboratifs sont majoritairement jugés adéquats pour travailler au sein des équipes et adaptés aux différents modes de travail.

Les agent·es jugent majoritairement les rôles et responsabilités bien définies au sein de leur service.

67 % pensent qu'il·elles ont les marges de manœuvre et l'autonomie suffisante pour réaliser leur travail. 48 % estiment que la charge de travail est bien répartie.

Les résultats concernant l'ouverture sur les autres services et partenaires sont positifs.

Ils le sont également pour l'ouverture des encadrant·es au changement et aux nouvelles méthodes.

Le bilan sur la pratique du télétravail est positif.

56 % des agent·es estiment que l'encadrant·e aide à la cohésion de l'équipe.

En ce qui concerne les SPF-E et les SIP, les résultats étaient défavorables, respectivement 34 % et 45 %.

La qualité de vie au travail est notée à 5,7 sur une échelle de 10.

Le stress au travail est important. Il est surtout lié aux perspectives d'avenir et à la charge de travail.

Les conditions de travail sont majoritairement considérées comme satisfaisantes en ce qui concerne l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les conditions matérielles et l'ambiance de travail.

La charge de travail est majoritairement jugée non satisfaisante.

Les agent·es se sentent majoritairement respecté·es et estiment qu'il·elles sont écouté·es par leur encadrant·e.

L'intégration des agent·es dans les services est jugée d'un bon niveau.

Majoritairement, les agent·es estiment que le Ministère ne s'engage pas vraiment en faveur de la diversité et de l'inclusion de ses agent·es.

Ils considèrent en majorité que le Ministère et ses agent·es ne représentent pas la diversité de la Société française.

Les agent·es sont majoritairement satisfait·es du contenu de leur travail et des possibilités de formation.

48 % estiment que l'encadrant·e s'investit dans le développement de leurs compétences.

44 % constatent que l'encadrant·e ne dit pas régulièrement ce qu'il·elle pense de la qualité de leur travail.

20 % des agent·es sont satisfait·es des possibilités d'avancement et de promotion et 15 % estiment



que les promotions se basent sur des facteurs objectifs.

En matière de reconnaissance et de rémunération, pas de surprise :

- 27 % sont satisfait·es de leur rémunération, dont 60 % de A+ ;
- 29 % estiment être reconnu·es et valorisé·es, dont 62 % de A+.

Les trois points sur lesquels il faut agir prioritairement sont :

- la rémunération,
- l'évolution,
- l'évaluation et la reconnaissance.

Les principales actions mises en place en réponse à ces résultats, bien loin d'être positifs sont des formations, des réunions, des journées d'études, des séminaires... on n'est pas sauvé·es.

Solidaires Finances Publiques avait alerté la Direction sur les risques de perte d'intérêt pour les agent·es multitâches en trésorerie que la création des SGC rendait mono-tâche. L'observatoire interne met en évidence la perte de motivation dans les services de gestion.

L'inquiétude des agent·es face à un avenir incertain doit alerter notre hiérarchie.

Dans ce monde où l'information se dématérialise, on constate que les agent·es sont de moins en moins informé·es.

Le faible taux de participation montre que les agent·es n'ont pas le temps de répondre à ces questionnaires et savent que les actions mises en place ne satisferont pas leurs attentes.

Visiblement le NRP n'a fait qu'accroître les problèmes mis en évidence par l'observatoire interne et les agent·es n'ont aucune confiance en l'avenir, tel que l'imagine nos dirigeant·es.

PRÉSENTATION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU CENTRE DE CONTACT

Le règlement intérieur du Centre de Contacts présente les modalités de fonctionnement de ce service de compétence nationale et les modules horaires votés par les agent·es le 1^{er} juin 2023.

Le Centre de Contact fonctionne de 7h15 à 19h30, voire 22h15 en période d'ouverture élargie.

Des plannings sont mis en place 3 semaines à l'avance afin de permettre la continuité de service.

Grégory Lecoq, responsable du service, indique qu'il a demandé aux agent·es de compléter le planning d'horaires décalés pour la période débutant le 1^{er} octobre, alors que les précédents étaient établis par les encadrant·es. Il déplore le manque de volontaires inscrit·es. Si le planning n'est pas complet, il désignera des agent·es pour les horaires décalés, et, dans ce cas, ne laissera plus les plannings en libre-accès pour les périodes à venir.

Solidaires Finances Publiques lui rappelle que le règlement intérieur précise que les agent·es doivent être volontaires pour les horaires décalés.

Selon lui, le service public prime sur les conditions de vie au travail des agent·es et s'il doit imposer des horaires, il le fera sans état d'âmes.

Les collègues assurant les appels téléphoniques doivent assurer des vacations de 5h40, comprenant une pause de 40 minutes, qui peut être fractionnée mais ne peut être prise avant ou après la vacation, qui serait, de ce fait, ramenée à 5 heures.

Le règlement intérieur permet d'accoler ces pauses en début ou en fin de journée, avec l'accord du responsable.

M. Lecoq n'accorde pas cette possibilité.

Le suivi de l'activité sur une journée de travail est assuré par l'application Bali, servie par les agent·es.



Le contrôle interne de l'activité des agent·es est rigoureux.

Nous demandons à M. Lecoq de faire preuve d'un peu moins de rigidité et d'un peu plus d'humanité.

Il n'accepte pas la remarque et estime que les agent·es qui intègrent un centre de contacts sont conscient·es de ces contraintes et doivent les accepter.

Nous ne lui permettons pas non plus de douter du sens du Service Public des agent·es.

QUESTIONS DIVERSES

Question ajoutée en séance : le docteur Kerrache a quitté ses fonctions depuis le 31 août, quelles sont les modalités de consultation du médecin la remplaçant ?

Le docteur recruté ne prendra pas ses fonctions. N'étant pas diplômé en médecine de prévention, le docteur El Bedoui ne peut occuper le poste. Un recrutement est prévu.

* Pourriez-vous nous indiquer le nombre de procédures disciplinaires actuellement engagées dans le Pas-de-Calais ?

6

* Nous souhaitons un bilan sur la prime pouvoir d'achat : quel est le nombre de bénéficiaires par tranche pour la DDFiP 62 ? L'intégralité sera-t-elle versée en septembre ?

Bonne question, qui devra attendre une réponse. Le versement se fera bien en septembre. Il faudra un traitement manuel pour les retraité·es au 1^{er} juillet.

* Serait-il possible d'indiquer, aux agent·es d'Arras, à quel endroit est situé le parking vélo de la Direction ? Comment doivent-ils procéder s'il·elles ne possèdent pas de badge d'accès ?

Le parking vélo est situé au niveau du parking arrière bâtiment Brassart, sous le logement du gardien. Pour obtenir un badge d'accès, il faut s'adresser à l'accueil. Le badge devra être remis à l'accueil en fin de journée.

* L'accès au parking souterrain place Foch devrait prochainement se faire par identification de la plaque minéralogique du véhicule. A-t-on prévu une possibilité de modification du numéro enregistré pour un·e agent·e qui change de véhicule de façon temporaire ou définitive ? Qu'a-t-on prévu pour un·e agent·e qui n'utiliserait pas quotidiennement le même véhicule ?

Le nouveau dispositif n'est pas encore mis en place. Les modalités en seront précisés à ce moment-là. Actuellement, il n'a pas été possible d'attribuer des cartes aux agent·es nouvellement affecté·es en direction. Les cartes non utilisées seront désactivées afin de permettre la dotation de cartes aux agent·es affecté·es en direction.

* Pourriez-vous nous communiquer un bilan des postes attribués au choix ? Les postes au PNCD ont fait l'objet d'un appel à candidature, à l'avenir y aura-t-il des postes au choix dans ce service ?

Il y a 9 types de postes au choix. 1 poste EDR au choix a été gelé. 1 poste au PELP n'a pas été pourvu. Les autres postes proposés sont tous pourvus. Les critères sont le profil et la motivation des candidat·es. Les chef·fes de service sont concerté·es.

En ce qui concerne le SDIF, les postes étaient attribués aux inspecteur·rices déjà en fonction.

Les postes au Centre de Contacts et PNCD peuvent être au choix sur décision du directeur local.

Des postes B et C deviendront des postes au choix, principalement en centrale.



* Des collègues se sont porté·es volontaires pour être bénévoles aux Jeux Olympiques 2024, bénéficieront-ils·elles d'autorisation d'absence ? La direction refuse !

* Lors d'une précédente instance nous avons demandé le nombre de vérifications prévues par collègue en BDV. M. Hellion avait répondu qu'il n'y avait pas de nombre imposé mais une indication chiffrée. Pourriez-vous nous indiquer pour quelle raison le nombre indicatif de 14 dossiers est passé à 15 pour 2023 ?

Il s'agit d'un nombre indicatif. Si ce nombre n'est pas atteint, il n'y aura aucune sanction.

* Le déménagement du PNCD, évoqué il y a peu comme simple projet, semble être une réalité dans un avenir très proche. Pourriez-vous nous préciser quand est prévu ce déménagement et les conditions d'installation du service ?

La fin du bail du local occupé actuellement est prévue en mars 2025.

Le déménagement devrait se faire au 2^d semestre 2024.

* La journée d'accueil des nouveaux·elles arrivant·es a été organisée selon un mode kiosque pour les organisations syndicales, sans que nous n'ayons été consulté·es sur ce sujet. Serait-il possible d'en tirer un bilan et d'évoquer la journée d'accueil lors d'un groupe de travail afin que nous puissions nous exprimer ?

D'ores et déjà nous souhaitons faire remonter une demande : la présence de la référente handicap dès le début de la journée d'accueil.

Il n'y aura pas de groupe de travail mais la direction assure prendre en compte nos remarques.

* Est-il possible d'avoir un bilan de l'activité des conseillers aux entreprises en difficulté ?

C'est une continuité de l'activité des conseillers en sortie de crise.

Le bilan est positif. L'activité est menée dans le souci permanent d'être en préventif le plus possible et d'éviter la Liquidation Judiciaire.

* Des plans de mobilité sont en cours d'élaboration, pourriez-vous nous indiquer la date prévue pour leur communication ?

Avant la fin d'année pour un déploiement début 2024.

* Une faille de sécurité a été mise en évidence dans un SPF-E du département, une fiche de procédure a été établie ou est en voie de l'être, quand sera-t-elle communiquée aux responsables de ces services ? Les nouveaux·elles chef·fes ont-ils·elles été sensibilisé·es à l'attention particulière à porter sur ce point ?

Il y a eu une discussion avec les chef·fes de service. La MDRA travaille sur le sujet.

* De nombreuses communautés sont créées sur NOVAE, les DDFiP/DRFiP sont-elles encouragées fortement à la création de communautés ? Existe-t-il un classement des directions par nombre de communautés NOVAE créées ?

Il n'y a pas de règle. Chaque agent·e peut créer une communauté. La modération veille et peut fermer une communauté qui ne serait pas en accord avec les principes de NOVAE.



* Des plots sont disposés sur le parking de Diderot afin de réserver des places lors des visites d'agent·es hauts placé·es dans la hiérarchie de la DDFiP, pourrions-nous a minima disposer de badges activés pour accéder au parking vélo et entrer dans le bâtiment de la direction ?

Pas de commentaires.

* Plusieurs collègues nous ont contacté·es pour des renseignements précis sur leur situation concernant la retraite. Lorsqu'une situation est très particulière il semble difficile de trouver un·e interlocuteur·rice. À qui ces agent·es peuvent-il·elles s'adresser lorsque leur situation relève de l'urgence ?

Même question pour les agent·es parti·es en rupture conventionnelle, souvent en difficulté pour obtenir leur attestation de carrière afin de s'inscrire à France Travail.

Pas de correspondant·es locaux·ales. Le SRE est l'interlocuteur.

* Le délai de séjour pour une nouvelle affectation commence à la date de l'installation effective, qu'en est-il pour un·e agent·e en congé maladie, maternité ou congé parental ?

Le congé maladie, tout comme le congé maternité n'a pas d'impact sur le délai de séjour, décompté à partir de l'affectation.

Pas de sujet pour le congé parental puisse l'agent·e perd son affectation.

* Dans la liste des autorisations de recrutement des contractuel·les 2022 et 2023, il est indiqué que le Pas-de-Calais ne bénéficie pas d'autorisation de recrutement. Pourriez-vous nous indiquer combien de contractuel·elles peuvent être recruté·es sans autorisation ?

Il n'y a aucune possibilité de recrutement de contractuel·le. La Direction peut solliciter une autorisation et recruter si elle lui est accordée.

Vos élu·es **SOLIDAIRES Finances Publiques 62**

Catherine VERDAUX, Nadège BOTTE, Pascal PEIREIRA titulaires
Sarah TINCQ, Arnaud VANHOUCKE, Céline VANDEN-BROECK, suppléant·es

