

Avignon, le 18/10/2023

COMPTE RENDU DU CSAL DU 10/10/2023

Ce CSAL a permis de faire le bilan sur plusieurs sujets, d'importance très variable mais qui reflète bien les origines de nos difficultés à réaliser nos missions dans de bonnes conditions.

Point n°1 : approbation des PV des CSAL du 2 et 14 février 2023.

Ces PV n'appelant aucune observation, nous avons adopté des deux PV.

Point n°2 : Bilan de la mise en place du SIP et du SIE Nord Vaucluse.

Le « bilan » de la mise en place de la fusion des SIP et des SIE de Carpentras et d'Orange a été présenté par chacune des cheffes de service. A ce bilan ont été apportés les témoignages des deux services à travers de deux collègues convoqués en tant qu'expert, l'un pour le SIE, l'autre pour le SIP.

Notre bilan à nous est clair et les témoignages en question résonnent parfaitement avec ceux recueillis lors de nos dernières tournées de service et HMI : pas assez d'agents, du boulot par-dessus la tête, tronçonnage de ces services en divers pôles, sentiment d'isolement des antennes. réorganisation mal vécue avec au final des sentiments multiples de perte de sens au travail, d'intérêt, d'autonomie, de technicité, bref une démobilitation potentielle...

Pour résumé, trois mots : polyvalence, spécialisation et mutualisation, les trois en même temps bien sûr...

Dans les détails, il apparaît que le SIP Nord Vaucluse manque, déjà d'un adjoint Idiv, de cadres A et de B. A ce sujet, le DDFIP affirme qu'il se bat pour obtenir des encadrants et reconnaît que pour les B, les stocks sont vides... Un sujet pour lequel nous sommes d'accord : les troupes manquent cruellement !

Le sujet de l'accueil reste sensible ; ainsi le DDFIP a rappelé que tous les agents affectés en SIP sont susceptibles de faire de l'accueil, mais que l'organisation interne relève du seul chef de service. Variante locale du « en même temps »... Le manque de reconnaissance et de moyens entraînant un manque d'intérêt des agents pour cette mission pourtant cruciale au regard de l'implantation physique des services. Même pas encore clairement défini, le « SIP de demain » a déjà du plomb dans l'aile ...

La nouvelle organisation du SIE a rappelé quelques souvenirs aux moins jeunes d'entre nous ! le découpage en pôle gestion-compta/recouvrement-transverse-pôle foncier, avec un cadre A à leur tête, était l'exacte organisation des anciennes « recettes élargies », issues de la fusion entre les recettes des impôts et les IFP. Version locale de « retour vers le futur »...

Pour l'anecdote, lorsque les SIE « modernes » sont nés (les fameux IFU), cette organisation était nulle... Faire et défaire est décidément une spécialité de la DGFIP...

En résumé, ces fusions amènent plus de problèmes qu'elles n'apportent de solutions et tout, absolument tout, repose encore et encore sur les agents !

Ces bilans ont été l'occasion de revenir sur un sujet qui fait s'échauffer les esprits dans plusieurs services depuis la rentrée : le télétravail.

En effet, la note dont on ne sait pas si elle existe vraiment a balayé quelques évidences protocolaires et tenté de faire oublier quelques promesses faites il y a quelques mois seulement, à l'annonce de certaines réorganisations (jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine pour compenser l'éloignement géographique – PCR, SIP Nord Vaucluse par exemple).

La pilule est désormais difficile à avaler pour les agents concernés et certainement d'autres dans un avenir proche.

Tromperie, vous dîtes ?

Le Directeur indiquant que sa note (dont on présume donc qu'elle existe bel et bien...) ne contient que des préconisations et que la discussion doit se tenir entre l'agent et son chef de service, nous lui avons donc demandé d'éclaircir la notion de « préconisation » auprès de ses cadres de proximité.

Ce sujet doit faire l'objet d'un bilan d'ici 6 mois, ce qui devrait permettre que le protocole DGFIP actuellement en cours de discussion au niveau national soit publié et recadre la volonté coercitive du DDFIP84.

En attendant, un seul mot d'ordre : recours si refus d'une autorisation de télétravail !!! Et un rappel : veiller à formaliser le refus de télétravail dans SIRHIUS, préalable indispensable à tout recours. De plus, un refus de télétravail n'apparaît pas dans le Tableau de Veille Sociale s'il n'a pas été mentionné dans SIRHIUS.

Point n°2 : Présentation du projet immobilier du futur CFiP d'Apt.

L'installation du SIP Est Vaucluse et de l'antenne d'Apt du SIE Sud Vaucluse dans leur nouveau bâtiment se fera début 2024 (si tout va bien...). Les plans fournis nous ont fait rêver : 734 m² disponibles, le tout sur trois niveaux, avec clim', accessibilité aux personnes à mobilité réduite, à 5 minutes du centre-ville, des places de stationnement réservées DGFIP, d'un vaste hall d'accueil, d'une salle de réunion dignes de l'Elysée, et d'un patio privé !!!

Bon, finalement, les équipes seront concentrées sur le RDC (SIP) et le premier étage (SIE)... Résultat, d'une possibilité de presque 20 m² par agent, on passe à moins de 10 m²... Du coup, on se demande qui, à terme, occupera le deuxième étage. Bonne nouvelle, les collègues n'auront plus de toit directement sur leur tête, mais un étage complet+combles !

Nous avons demandé que ces locaux nous soient présentés ainsi qu'aux agents des services concernés avant l'installation définitive des agents. Demande acceptée.

Point n°3 : présentation du tableau de bord de veille sociale (TBVS) 2022.

Cet outil comprend 11 items (congés pris, CET, arrêts maladies, écrêtements horaires...etc...) et le total des fiches de signalement, classées par nature.

Concernant les fiches de signalement, on passe de 6 fiches en N-2 à 19 fiches en N !

Pour 2022 : 9 fiches concernent les injures/insultes, 3 les menaces verbales, 2 des conflits entre collègues, et 5 des conflits avec la hiérarchie.

Cette évolution montre de manière assez claire que la tension monte un peu partout, tant à l'accueil (physique ou téléphonique, et modernisme aidant, mail) avec des usagers, que dans nos murs. Face à la recrudescence des violences venant des usagers, l'Administration réfléchit à la possibilité de donner à l'État le pouvoir de porter plainte au nom de l'agent (pour l'instant, ce n'est pas possible juridiquement, ce qui oblige l'agent à porter plainte lui-même).

La nouvelle médecin du Travail (présente sur une partie de cette instance) a commencé à faire le tour des services et va continuer à le faire, ce qui est une bonne chose, tant la place de la médecine de prévention est cruciale dans la prévention de problèmes de santé dus au stress.

Les 11 indicateurs, bien qu'intéressants, ne permettent pas toujours d'avoir une lecture fine des alertes potentielles. Toutefois, l'augmentation d'arrêts maladies dans les SIP qui concentrent le plus grand nombre de fiches de signalement (avec Vaucluse Amendes) est un point qui a été relevé, tant par nous que par la Direction.

Point n°4 : Présentation du bilan Diversité et Egalité professionnelle.

Comme toute administration, la DGFIP est engagée dans le vaste combat de l'égalité et de la diversité.

Les points positifs à retenir concernent l'égalité effective dans les parcours professionnels et l'engagement de la DGFIP à faire découvrir nos métiers à de nombreux publics. Ainsi, l'ascenseur social interne à la DGFIP fonctionne plutôt bien puisque plus de 4 agents sur 5 changent de catégories durant leur carrière (agents entrés en 1997) contre 73 % dans l'ancienne cohorte (agents entrés en 1986), soit 10 points de mieux.

En revanche, cet ascenseur fonctionne beaucoup moins bien pour les femmes, surtout dans les cadres A+. La DGFIP compte 58 % de femmes dans ses effectifs, dont 64 % dans la catégorie C contre 35 % chez les AfiP..., à l'inverse, on compte 36 % d'hommes dans la catégorie C contre 65 % chez les AfiP...

La DGFIP part de loin dans l'égalité hommes/femmes. Pour l'anecdote, la lecture des sanctions administratives montre bien qu'une main au cul est moins sanctionnée que piquer dans la caisse...

Point n°5 : bilan sur l'accueil et la stratégie usagers.

Bilan de 10 pages (!) fournis en tableaux et indicateur divers et (a)variés pour nous dire que l'on ne décroche pas suffisamment le combiné téléphonique et que l'on se présente pas bien au téléphone pour celles et ceux qui décrochent... Voilà typiquement le genre d'indicateurs qui combine perte de temps (pour les services de Direction d'abord, puis pour l'ensemble des services ensuite) et absolue inutilité !

En effet, ces indicateurs ne prennent nullement en compte des « inconvénients » comme un réseau téléphonique défaillant, des systèmes TOIP foireux, et des consignes régulières données par les chefs de service pour « oublier » le téléphone lors des pics de charges (comme les campagnes IR, TF...etc...). De plus, les lignes téléphoniques ont une file d'attente qui ne permet pas de prendre tous les appels en temps voulu... Ajoutons à cela les appels mystères qui n'ont pour but (autre que le décroché du combiné en 10 sonneries ou en moins d'une minute et des poussières en cas de décroché provisoire d'automates!) et autres indicateurs de « qualité » qui, au point où en est la DGFIP, n'ont aucun sens ! Commençons d'abord par avoir les moyens de faire nos missions régaliennes, à savoir des broutilles comme asseoir l'impôt, le recouvrer, assurer le budget des collectivités...etc.. avant de remplir des indicateurs plus stupides les uns que les autres !

A ce stade, nous avons fait le bilan que si les agents (tous services, Direction locale comprise) et les représentants du personnel sont des professionnels qui agissent en responsabilité, il n'en était plus de même dans les hautes sphères. En effet, c'est à cause de l'irresponsabilité et l'amateurisme de nos « décideurs » que la DGFIP se transforme peu à peu en Titanic : NRP obligeant des agents à muter ou à subir de nouvelles organisations sous-dimensionnées, fiasco de GMBI, plantage régulier des nouvelles applications (les services informatiques sont tout aussi démunis de troupes que les autres services...), la liste est longue !

Combien de temps encore les agents de la DGFIP vont-ils tenir dans ces conditions ?

QUESTIONS DIVERSES :

- La situation explosive des SDIF a de nouveau été évoquée, car en plus de GMBI et des applications nouvelles défailtantes, se profile la gestion et le recouvrement de la taxe d'urbanisme qui nous font craindre un big bang en fin d'année (ou en début de 2024). La Direction en est consciente et a réussi à recruter 4 contractuels (3 SIP et 1 SDIF). Ces crédits ont été débloqués par la DGFIP pour « compenser » le fiasco GMBI...

- Nous avons demandé à la DDFIP de gonfler la volumétrie des agents positionnés dans les listes d'aptitudes. En effet, les négociations qui vont s'ouvrir à la DGFIP concernent le plan de qualification (en plus de la rémunération). La DDFIP nous a informé que la DG prépare des consignes pour cela. Espérons que la radinerie de la DGFIP s'estompe quelque peu...

- Concernant le futur centre de contact des professionnels (CDC) de Carpentras, nous avons demandé le sort qui sera réservé aux B stagiaires qui doivent effectuer leur stage pratique probatoire à compter du 1^{er} avril 2024. En effet, ce CDC n'existera pas à cette date (il devrait ouvrir le 01/09/2024), c'est ballot !

La DDFIP nous a répondu que ces agents seront positionnés dans des SIE. Nous avons demandé à ce que ces agents puissent participer à un « mouvement local ». La DDFIP a accepté et devrait prendre contact avec ces stagiaires pour les informer.

Vos élus qui ont siégé à ce Comité :

Arnaud BEAUJARD

Laurent DERBES

Lucie DJELLAL

Benoît SAUTECOEUR

Marc GUERARD