



CTL Bilan du 04/04/2019

La gouvernance des plateformes sera donc gérée par la SRP.

La généralisation de la couverture (France + DOM) par des CC à l'automne 2020 est actée.

Il y a de nombreux éléments positifs pour le Directeur, notamment l'élargissement du périmètre métier (TH, TF, délai de paiement,).

Concernant l'accueil des professionnels les débats ne sont pas encore ouverts.

Les cadres A doivent rester en priorité sur l'accueil des professionnels au niveau de leur positionnement et non sur le soutien comme demandé par Solidaires.

Concernant le départ du Directeur : il indique que ce n'était pas son souhait de partir à ce moment là pour le département du 62, c'est une décision du Directeur Général (Pour mémoire : 9 ans de présence à la Dis alors qu'en moyenne c'est 6 ans). Son successeur sera un AFIP et il indique qu'il y a des candidats.

Sur les sujets nationaux, les Directeurs vont bientôt être autorisés à diffuser leur projet sur la géographie revisitée, puis il va y avoir les débats avec les élus locaux. Pour le Directeur cette réforme ne va pas forcément bien se passer, notamment sur la question comment on offre cette proximité du service public ?

Il est prévu une délégation de la médecine du travail à des infirmiers du privé.

Du fait de la disparition de la DIS, le Directeur a demandé à Mme Pheulpin une attention particulière à ses équipes. Notre demande d'audience indiquée dans la liminaire sera transmise à Mme Pheulpin.

Réponse du Directeur de la DIS le 05/04/2019 à 16h51 :

Je l'ai transmise.

Mme Pheulpin est favorable à un dialogue avec la DIS, en plus du dialogue institutionnel déjà programmé avec vos représentants nationaux.

Mais avant d'engager cet échange, elle souhaite attendre les résultats des échanges lors des instances nationales : CTR du 8 avril et les deux GT à suivre.

L'ensemble des chefs de service des CIS se sont rendus à la SRP vendredi matin (05/04).

Le Directeur indique que les emplois en CC sont des emplois fléchés, donc si l'on souhaite rester au 1^{er} septembre 2020, il n'y aura pas de demande de mutation à faire.

La cour des comptes a indiqué que nos structures informatiques sont fragiles du fait d'un sous investissement récurrent depuis de nombreuses années.

La problématique des horaires d'ouverture des CC n'est pas tranchée à ce jour pour une application au 1^{er} septembre 2020.

Le prochain marché de téléphonie est en cours et sera sur 6 ans et non plus 4 ans à partir du 1^{er} trimestre 2020.

Concernant les entretiens professionnels en 2018 :

Au 1^{er} janvier 2018, la DIS comptait 154 effectifs réels. Au total, 144 entretiens professionnels ont été conduits à l'occasion de la campagne 2018.

Un agent de catégorie A , cinq agents de catégorie B et cinq agents de catégorie C ont sollicité un recours hiérarchique en 2018 (gestion 2017).

Dix agents ont porté leur recours devant la CAPL de la DIS (1 agent de catégorie A, cinq agents de catégorie B et quatre agents de catégorie C).

Le seul recours rejeté après la consultation de la CAPL n°2 (contrôleurs) a été porté, par son auteur, devant la CAPN. À l'issue de la réunion de la CAPN, le recours a été admis. Les appréciations du CREP ont donc été modifiées.

Concernant la campagne déclarative :

Dans le cadre de l'accompagnement du PAS, le numéro national d'assistance téléphonique, mis en place pour répondre aux interrogations des usagers (0809 401 401 [service gratuit+ prix de l'appel]) est maintenu. Ce service sera accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

La totalité des agents des centres de contact et des CIS sont chargés de cette mission prioritaire à partir du début de la campagne déclarative.

La distribution des appels issus respectivement du numéro « assistance PAS » sera prioritaire par rapport à celle des numéros des CC, via des paramétrages dans la solution téléphonique. Le cas échéant, ils pourront être, revus en fonction de l'importance des différents flux d'appels.

En projet : Rendre accessible le numéro d'appel dédié au prélèvement à la source aux personnes en déficience auditive au travers d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle

Les deux outils, qui ont été proposés aux usagers durant la campagne déclarative 2018 pour la première année, seront de nouveau proposés :

- l'offre de service d'assistance par « chat » sera prise en charge par les agents des CIS ou des centres de contact et sera ajustée aux ressources disponibles en temps réel.
- Un dispositif de navigation assistée ou « co-browsing » sera proposé, à l'initiative de l'agent, durant une communication téléphonique à un usager en difficulté avec l'ergonomie de navigation du site

Bilan des mesures de qualité :

Une enquête est réalisée chaque trimestre depuis 2005, et porte sur l'appréciation des 11 critères suivants :

- Le délai de décroché ;
- L'annonce ;
- La qualité de la réponse ;
- Le nombre d'interlocuteurs ;
- La durée d'attente pour recherche ou transfert de la communication ;
- La qualité de la mise en attente ;
- L'annonce de mise en attente ;
- La qualité du transfert ;
- La prise de congé ;
- L'amabilité ;
- L'environnement.

Les mesures sont réalisées à partir d'un échantillon de 150 appels mystères aboutis sur le numéro générique d'Impôts Service (0810 IMPOTS), sur une période de deux semaines.

| Note/20 | Annonce | Qualité de la réponse | Nombre d'interlocuteurs | Durée d'attente (recherche) | Qualité d'attente | Annonce de mise en attente | Qualité du transfert | Prise de congé | Amabilité | Environnement |
|----------------|---------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------|----------------|-----------|---------------|
| <i>mars-18</i> | 20 | 16,1 | 20 | 11,2 | 17,8 | 17,6 | 18,6 | 17,4 | 17,7 | 20 |
| <i>juin-18</i> | 20 | 17,3 | 20 | 11,1 | 16,8 | 15,8 | 20 | 19,5 | 17,5 | 20 |
| <i>oct.-18</i> | 20 | 17,1 | 20 | 13,9 | 17,4 | 17,8 | 14 | 19,9 | 17,5 | 20 |
| <i>déc.-18</i> | 20 | 16,9 | 20 | 8,5 | 18,6 | 15 | 20 | 19,9 | 18,2 | 20 |

L'examen des résultats fait apparaître globalement une stabilité de la plupart des critères, à l'exception notable

- de la durée d'attente pour recherche et transfert (progression de la durée d'attente),
- la qualité de l'attente (instabilité récurrente);
- la qualité des réponses.

Des points forts ou stables

- l'annonce de présentation ;
- le nombre d'interlocuteurs nécessaires pour obtenir une réponse ;
- la qualité des réponses données ;
- l'efficacité du transfert ;
- la qualité de l'attente pour recherche d'information ;
- l'amabilité ;
- l'environnement ;
- la prise de congé ;

Des points à améliorer :

- la durée d'attente pour recherche d'information ;
- la durée d'attente pour transfert ;
- l'annonce de mise en attente ou de mise en relation.

Concernant le télétravail :

L'autorisation d'exercer son activité en télétravail est accordée pour une durée d'un an maximum. Une période d'adaptation de 3 mois maximum peut être prévue initialement afin que les agents qui le souhaitent puissent prendre la mesure de ce qu'est concrètement le télétravail.

Le dispositif de télétravail à la DGFIP prévoit que la quotité maximale de télétravail pouvant être accordée aux agents exerçant leurs fonctions à plein temps, est de 3 jours par semaine. Il ressort cependant du bilan des directions préfiguratrices que la quotité de télétravail d'une journée a été la plus utilisée.

=> Pour le déploiement du dispositif à la DIS en 2019, et sauf situation particulière, il sera également privilégié une modalité de 1 jour de travail par semaine.

Le télétravail peut être accordé par journées entières ou par demi-journées.

Afin de faciliter la mise en place du dispositif, le déploiement du télétravail à la DGFIP va s'effectuer de manière progressive avec une première échéance à 3 ans. Le nombre de télétravailleurs sera plafonné à 10 %.

=> Ainsi, pour la DIS, 15 télétravailleurs volontaires, au maximum, pourraient être répartis sur les 4 sites de la DIS.

Le télétravail s'exerce au domicile de l'agent (résidence habituelle de l'agent), tel que mentionné dans la convention de télétravail.

Le télétravailleur doit prévoir à son domicile, un espace de travail répondant aux normes d'hygiène et de sécurité dans lequel sera installé le matériel mis à disposition par l'administration.

Particulièrement, pour la DIS, cet espace devra disposer d'une ligne téléphonique et d'équipements ayant un débit suffisant, pour l'acheminement des appels et l'accès aux différentes applications et outils documentaires nécessaires à l'exercice des missions des CIS. L'agent doit également fournir chaque année à l'administration, une attestation d'assurance habitation faisant apparaître la clause particulière prenant en compte l'activité de télétravail à domicile.

Le référent « télétravail » de la direction (M. Romain BESSEICHE, Conseiller RH, pour la DIS) est chargé d'accompagner les chefs de service dans la mise en oeuvre du dispositif, et assure la gestion des demandes de télétravail, en liaison avec le Bureau RH-2C.

Campagne 2019 de déploiement du télétravail à la DIS :

Printemps 2019 : Présentation de la mise en oeuvre du télétravail aux représentants du personnel, pour information en CHSCT, et pour avis en CTL.

Premier semestre 2019 :

- Avril 2019 : Communication dédiée effectuée auprès des agents de la DIS (intranet local et/ou messagerie). Recensement des candidatures et entretien avec les Chefs de service

- Mai 2019 : Remontée des avis des Chefs de service à la direction

- Juin- juillet 2019 : Notification des décisions aux agents

Troisième trimestre 2019 : Installation technique des postes de travail

Septembre 2019 : signature des conventions et installation des télétravailleurs.

Les demandes de télétravail seront effectuées dans le cadre d'une campagne annuelle organisée à l'automne. L'objectif est de refaire un point sur le dispositif chaque année avec

l'ensemble des agents concernés, et ainsi mieux prendre en compte le caractère réversible du télétravail. Cela permet également d'examiner les nouvelles candidatures déposées par les agents.

Ainsi, les prochaines campagnes de télétravail débuteront en septembre, pour une installation des télétravailleurs en janvier de l'année suivante.

Pour pouvoir être en télétravail, la DIS regardera en priorité si l'agent est autonome

Plus d'information dans Ulysse, Les agents, Vie de l'agent et Télétravail