

Paris, le 28/11/2023

**Comité Social d'administration de Service Central de Réseau
CSASCR des Services Centraux et Services Rattachés de la DGFIP
Réunion du mardi 28 novembre 2023**

Après l'ouverture de la séance, les organisations syndicales procèdent à la lecture de leurs déclarations liminaires.

Solidaires Finances Publiques rappelle dans ses propos liminaires les effets des dysfonctionnements de l'application Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI) qui a généré une hausse de 70 % d'avis de taxe d'habitation par rapport à l'année 2022.

L'administration s'étonne de ce taux d'augmentation qui, selon elle, n'est que de 3 %.

Les organisations syndicales évoquent en propos liminaires les problèmes de transport en Île-de-France durant été 2023 et dénoncent le fait que le défaut de mise en œuvre de mesures pour palier ces difficultés.

L'administration répond que la DGFIP se situe dans un collectif ministériel et ne peut pas prendre unilatéralement des mesures. Elle précise que seule la date du 14/08/2023 a été sanctuarisée. Elle ajoute que pour l'été 2024, les difficultés générées par l'organisation des Jeux Olympiques seront anticipées.

Les organisations syndicales interrogent l'administration sur la prime de fidélisation allouée à certains fonctionnaires affectés dans le département de la Seine-Saint-Denis (93). Cette prime est destinée à indemniser les agents qui participent à l'accompagnement des transformations dans ce département. Or les agents de la DGFIP en fonction dans le département 93 ne bénéficient pas de cette prime. Elles demandent pour quelle raison ils n'en bénéficient pas.

L'administration répond qu'il s'agit d'un sujet relevant de la Fonction Publique et que, dès lors, il dépasse le cadre de ce CSA-SCR.

Point 1) PV du CSC-SCR du 17/01/2023

Le projet de PV est adopté à l'unanimité.

Point 2) PV du CSC-SCR du 13/02/2023

Le projet de PV est adopté à l'unanimité.

Point 3) Réorganisation du SI

L'administration rappelle que la réorganisation consiste en la création d'une nouvelle direction de projet, la DP9, et en la modification des périmètres de la DP5 et du bureau BS12 et qu'elle se traduit par un renforcement des équipes et de l'encadrement.

L'élément nouveau à ce jour est le nouvel organigramme détaillé qui intègre cette réorganisation.

S'agissant des préfigurations qui étaient prévues en avance de phase par rapport à la réorganisation effective au 01/01/2024, celles-ci ont été préparées en collaboration avec les agents.

Solidaires Finances Publiques remercie l'administration pour ces points réguliers d'information qui sont faits à ce CSA sur cette réorganisation et demande où en sont les déménagements. L'administration indique qu'au Montaigne à Noisy-le-Grand les déménagements ont bien avancé et que les équipes ont été informées en temps voulu. Certains agents se sont vus proposer plusieurs semaines de télétravail en fonction de la durée des travaux. Les agents qui ne souhaitaient pas être à 100 % en télétravail se sont vu proposer des salles de repli.

Solidaires Finances Publiques demande si le besoin exprimé par certains informaticiens de disposer de bureaux très larges permettant d'installer les quatre écrans qu'ils utilisent pour travailler a été satisfait.

L'administration répond que la densité d'occupation des locaux rend difficile l'installation de bureaux larges, mais qu'elle réfléchit pour trouver une solution.

L'administration ajoute qu'il y a des projets externalisés et que de nouveaux projets sont lancés. Dans ce cadre, il sera fait appel à des prestataires et à des contractuels. Elle rappelle que lorsque des postes restent vacants à l'issue de la période de mutation, des fiches de postes sont publiées. Le recrutement de contractuels augmente. Actuellement, quatre personnes extérieures ont été recrutées parce qu'elles possèdent des compétences particulièrement recherchées. Des apprentis sont également recrutés afin d'attirer de nouvelles vocations.

Point 4) Retour d'expérience aménagement locaux de la DIE

L'administration présente le document de synthèse du questionnaire relatif au retour d'expérience suite à l'aménagement des locaux de la DIE.

Solidaires Finances Publiques observe que le taux de participation au sondage de 80 % est peu élevé, notamment sur des questions d'aménagement des espaces qui constituent pourtant le cœur de métier des agents de la DIE. En effet, le fait que 20 % des agents n'aient pas répondu à l'enquête suscite beaucoup d'interrogations.

L'administration répond que le taux de 80 % de réponses est dû au peu de temps qu'ont eu les agents pour répondre à cette enquête et que davantage de temps sera laissé aux agents pour répondre à la prochaine enquête.

Solidaires Finances Publiques estime que le taux de satisfaction de 83 % - soit un taux d'insatisfaction de 17 % - est inquiétant car cela signifie qu'un agent sur six n'est pas satisfait de son nouvel environnement de travail.

Par ailleurs, Solidaires Finances Publiques s'étonne que dans la mesure où la DIE constitue une vitrine, avec la mise en place de matériaux et d'aménagements coûteux, le retour des agents soit si peu enthousiaste. Dans la mesure où ce type d'aménagements sont déclinés dans les autres services avec moins de moyens, il est à craindre que la satisfaction des agents sera encore moins bonne.

Concernant le niveau de satisfaction, l'administration précise que même si le questionnaire était anonyme, elle sait que l'insatisfaction se concentre essentiellement sur un bureau qui avait accueilli des « commercialisateurs ». Ce bureau a en effet regroupé dans un même espace des personnes qui travaillent de manières différentes et utilisent massivement le téléphone.

Pour Solidaires Finances Publiques il est indispensable de déterminer les causes de l'insatisfaction des agents et de prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier.

L'administration répond que l'enquête avait pour objectif de relever des points irritants et indique qu'un nouveau questionnaire sera proposé en 2024 pour voir comment cela a évolué.

Solidaires Finances Publiques relève les causes d'insatisfaction qui sont, le bruit, le défaut de maîtrise sur le bruit, les difficultés de concentration, l'anonymisation des espaces, et le manque de maîtrise de la température. Or, dans le « plan d'actions » présenté dans le document il n'y a que des réponses aux problèmes informatiques et aucune mesure pour régler les problèmes de bruit ou de difficultés de concentration.

Concernant le plan d'action, l'administration répond qu'il est prévu de réaménager la salle silence en salle de *coworking*, cette dernière étant peu utilisée. Cet espace pourra accueillir les « commercialisateurs ».

Elle ajoute qu'elle va tester différents appareils tels qu'un système pour mesurer le bruit, un appareil qui émet un bruit de fond et masque l'intelligibilité des paroles et un système qui mesure la température, l'hygrométrie et le niveau de CO2 de l'air.

Ces systèmes entrent dans le cadre du Fonds pour l'amélioration du cadre de vie au travail des agents. L'administration ajoute qu'afin de faire baisser les coûts, elle travaille aussi avec l'UGAP et la DAE pour installer des panneaux et des cabines acoustiques.

Les représentants du personnel soulignent le manque d'espaces de rangement et le fait que les casiers **sont** trop petits.

L'administration répond que les casiers sont peu utilisés car des agents ont des bureaux attribués et n'ont, de ce fait, pas l'usage de ces casiers. De plus, du fait du télétravail, 2 ou 3 jours par semaine selon les agents, le besoin de casiers est moindre.

L'administration ajoute qu'il y a un problème de nomenclature d'archivage. Les difficultés de rangements sont en cours de résolution avec les nouvelles normes d'archivage. Des cartons étaient entreposés dans les locaux de la DIE lors du questionnaire, mais le problème est désormais résolu, ces cartons d'archivage ont été déplacés dans les locaux du Secrétariat général. Concernant le mobilier, celui-ci pourra être déplacé en fonction des besoins. Par ailleurs, des armoires vides vont être redistribuées.

Les représentants du personnel demandent ce qui est prévu pour la protection des agents en cas d'attaque terroriste.

L'administration indique qu'il n'y a pas de réponse pour prévenir les risques en cas d'action terroriste et qu'il y a une réflexion en cours sur la possibilité d'installer des films opacifiants qui mettent à l'abri des regards.

L'administration déclare qu'à ce jour les nouveaux locaux ont fait l'objet de 70 visites de la part d'autres ministères et que d'après les retours suite à ces visites les avis sont partagés entre ceux qui apprécient ces aménagements et ceux qui les apprécient moins.

Solidaires Finances Publiques indique qu'il sera particulièrement attentif aux résultats de la prochaine enquête qui sera faite auprès des agents de la DIE.

Point 5) Présentation offre d'accompagnement Conseiller mobilité carrière, Référent managérial (CMC-RM) pour les inspecteurs

L'administration présente le réseau des Conseillers Mobilité Carrière - Référents Management de la DGFIP qui a été mis en place début 2021 et dont les services s'adressaient initialement aux cadres A+, du grade d'IDIV à celui d'AFIPA.

Depuis septembre 2023, les services des CMC-RM sont élargis à la population des inspecteurs. Pour cela, 11 nouveaux CMC-RM ont été recrutés, ce qui permet de couvrir une population de 30.000 personnes. Pour les 11 postes de CMC proposés, 264 candidatures ont été reçues, ce qui démontre un grand intérêt pour ces missions.

Les CMC-RM ont deux fonctions :

- un rôle d'accompagnateurs dans la rédaction des CV, lettres motivations, plans de carrière à court ou moyen terme,
- une mission de conseil, et de référent management pour accompagner les cadres, notamment en identifiant leurs besoins tels que le coaching, les formations ENFIP ou les ateliers participatifs.

Les trois principes clé du CMC sont la confidentialité, la bienveillance et le volontariat. Pour le profil des CMC-RM, on a laissé la main aux DDFIP et ce sont plutôt des personnes connaissant déjà l'accompagnement, la RH, et possédant des qualités d'écoute et d'empathie. Tous les CMC n'exercent pas ces fonctions à temps plein, certains ont aussi des fonctions en RH.

Les CMC-RM qui sont implantés dans les Délégations et les Directions régionales sont pilotés par la Délégation Encadrement supérieur et talents et se réunissent une fois par mois pour échanger et mutualiser leurs pratiques. Ils bénéficient d'une formation de 10 jours ainsi que d'un tutorat. Le nombre de personnes reçues est croissant et au 20 octobre 2023 214 demandes d'inspecteurs ont été reçues. A noter que les inspecteurs étaient déjà reçus avant cet élargissement. L'administration ajoute que les inspecteurs stagiaires peuvent également bénéficier des services du CMC. L'administration indique que le bilan 2023 de l'action des CMC-RM est positif.

Solidaires Finances Publiques demande que le bilan 2023 soit communiqué au CSA lorsqu'il sera achevé.

L'administration accède à cette demande de communication du bilan 2023. Elle précise que les agents reçus sont très satisfaits du service rendu. Le taux de satisfaction était de 90 % en 2021 et de 93,1 % en 2022, l'objectif du COM étant de 92%. Mais il peut être difficile de mesurer la qualité de l'accompagnement, notamment si l'agent postule sur un poste qui est bouché, ou si beaucoup de candidatures sont reçues pour un même poste, le succès à une candidature n'étant pas lié à la qualité et à la quantité de l'accompagnement. Le CMC-RM peut répondre à des interrogations concernant les sujets posés lors de sélections, mais ne vise pas la présentation professionnelle des candidats, sinon il y aurait un risque de rupture d'égalité entre les candidats. Le dispositif a fait l'objet d'une communication sur Ulysse national, sur les sites locaux, ainsi que dans une *newsletter*.

Solidaires Finances Publiques apprécie l'existence et le contenu de la rubrique « CMC-RM » sur l'intranet réservé au A et A+ Ulysse Cadre, mais se demande si Ulysse Cadre est régulièrement consulté par les inspecteurs et demande s'il ne serait pas utile de publier également certaines informations sur le dispositif CMC-RM sur Ulysse généraliste.

L'administration répond que les informations sur Ulysse sont celles qui ne sont pas spécifiques aux cadres et que dès lors celles sur le CMC doivent être diffusées exclusivement sur Ulysse Cadre. Elle ajoute que lorsqu'il y a de nouvelles publications sur Ulysse Cadre, elles sont annoncées dans la *newsletter* du site.

L'administration ajoute que le nombre de CMC-RM en charge de la population de tous les cadres de catégorie A n'est pas figé et qu'il pourra évoluer pour suivre une croissance de la demande, mais la DGFIP est bien dotée par rapport à d'autres administrations. Elle précise que pour les IDIV le taux de postes à recrutement au choix est de 95 %, mais il n'est pas aussi élevé pour les inspecteurs.

Les CMC accompagnent et conseillent les cadres en mobilité sortante et entrante, mais les arbitrages restent personnels. Les effectifs pourront évoluer, mais la DGFIP est bien dotée par rapport aux autres administrations. Le réseau des CMC-RM de la DGFIP est en contact avec les réseaux de CMC d'autres administrations telles que le Secrétariat Général, le Ministère de la Défense ou l'Education Nationale.

L'administration explique que les CMC-RM prennent part à de nombreuses actions collectives telles que des webinaires, des ateliers, afin de communiquer sur les bonnes pratiques et qu'ils ne se limitent pas à un accompagnement individuel des cadres.

Les représentants du personnel demandent quel est le formalisme pour saisir le CMC-RM.

L'administration répond qu'il n'y a aucun formalisme particulier. La saisine du CMC-RM peut se faire indifféremment par mél ou par téléphone. De même, pour le suivi, le CMC-RM revient très régulièrement vers le cadre qui l'a sollicité et parfois c'est le cadre lui-même qui reprend l'attache du CMC-RM.

Solidaires Finances Publiques observe que l'augmentation de la demande de conseils et d'aide par les CMC-RM est le signe d'un malaise chez les cadres.

L'administration répond que l'augmentation de nombre de demandes ne signifie pas nécessairement qu'il y a un malaise car le conseiller répond à un besoin qui est très variable selon les personnes. Elle reconnaît toutefois que c'est un très bon baromètre.

L'administration indique que lorsque l'assistante de prévention reçoit des cadres qui sont en situation difficile, elle peut les orienter également vers le CMC-RM.

Solidaires Finances Publiques s'interroge sur l'utilisation de la case permettant à l'agent évalué de manifester le souhait de rencontrer le CMC sur le CREP.

L'administration répond qu'elle s'est demandé s'il serait utile de disposer d'un fichier des agents ayant coché cette case, mais le service RH en charge de l'évaluation professionnelle a répondu que cela ne serait possible que lorsque la campagne d'évaluation serait achevée, soit après la phase des recours, donc trop tardivement pour que cela soit vraiment utile.

L'administration évoque le risque d'isolement des CMC RM et indique qu'elle est vigilante car cela constitue un vrai risque. Pour lutter contre cet isolement elle a organisé un séminaire en décembre 2023 réunissant l'ensemble de CMC et elle tient des réunions régulières et les échanges sont presque quotidiens, le principe de mutualisation étant privilégié.

Solidaires Finances Publiques estime que l'offre CMC devrait également être élargie à toute la population des cadres C et B. Ils ont eux aussi besoin d'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation.

L'administration répond qu'un accompagnement sera mis en place au bénéfice des B et C mais que cela nécessite d'augmenter les effectifs. Il faut quantifier et définir les besoins.

Point 6) Création de la mission EAI (Echanges automatiques d'informations internationales)

L'administration indique que l'EAI créé en 2015 est un instrument moderne de coopération internationale pour lutter contre la fraude et l'évasion fiscales. A ce jour, les différentes campagnes déclaratives sont réparties entre plusieurs structures de la DGFIP qui ont, par ailleurs, d'autres missions. Leur regroupement au sein d'une mission permettra la constitution d'une équipe experte dédiée ainsi que des gains de productivité. Il a été décidé de créer une mission de centrale – avec l'intervention des sous-directions GF1, GF2, SJCF1 et les bureaux SI. Pour cette nouvelle mission, des propositions ont été faites au DG et au DGA qui vont rendre leurs arbitrages.

Concernant le transfert prévu dans cette future mission de 5 agents du SGF et de 2 agents du SJCF qui travaillent aujourd'hui sur les EAI, Solidaires Finance Publiques demande si les agents auront un délai de réflexion avant d'intégrer la mission.

L'administration répond que les agents seront associés et que les règles RH traditionnelles s'appliqueront, ils seront consultés et auront un délai de réflexion.

Les représentants du personnel s'interrogent sur l'implantation géographique de la future mission.

L'administration répond que cela dépendra des arbitrages rendus et que les locaux seront adaptés à l'ampleur des missions mutualisées.

Les représentants du personnel demandent si les agents concernés seront soumis à une période probatoire en intégrant la mission.

L'administration explique que, s'agissant d'une réorganisation de service, il n'y aura pas de période probatoire pour les agents.

Les représentants du personnel se demandent si la constitution d'une équipe de 15 personnes à terme sera suffisante compte tenu de l'enjeu.

L'administration reconnaît que c'est une mission à fort enjeu et que si le dimensionnement n'est pas encore totalement arbitré il devra être ambitieux pour que cela fonctionne. On privilégiera des agents qui exercent déjà ce métier avant de publier des fiches de poste.

Les représentants du personnel s'interrogent sur la date d'installation de la mission et sur la possibilité des inspecteurs stagiaires de rejoindre la mission.

L'administration indique que la mission devrait s'installer à la fin du 1^{er} trimestre 2024 et que les inspecteurs stagiaires pourront postuler.

Point 7) Création de Cellule nationale contre la fraude déclarative

L'administration présente la Cellule nationale qui sera localisée en Seine-Saint-Denis, près du terrain où on constate une importante fraude déclarative en matière d'impôt sur le revenu (demande d'aides et demandes de restitutions à tort, notamment). A ce jour, les bureaux de gestion sont très occupés par la gestion quotidienne et sont dans l'impossibilité de prévoir et expertiser sur le sujet des fraudes déclaratives.

Les locaux sont déjà disponibles et réservés par le directeur de la DDFIP 93. Il s'agit de locaux neufs équipés pour permettre le travail à distance. L'espace est suffisant pour accueillir des agents supplémentaires. Le recrutement se fera par fiches qui s'adresseront essentiellement à des agents de catégorie A.

Le responsable de la cellule qui a été recruté vient du Ministère de l'intérieur et travaillait déjà le domaine de la lutte contre la fraude (pas fiscale). Il sera assisté d'un adjoint qui connaît bien l'expertise de la DGFIP.

Pour 2024, l'effectif sera composé de 6 personnes (1 administrateur, 1 adjoint IP et 4 Inspecteurs issus de la DGFIP et/ou d'autres administrations et/ou contractuels et/ou secteur bancaire). Au bout d'un an un bilan sera fait pour adapter si besoin la taille de l'équipe.

Solidaires Finances Publiques se déclare favorable à la proximité du terrain et espère que tous les moyens supplémentaires nécessaires seront mis en œuvre pour contrôler et empêcher la fraude.

L'administration répond que pour lutter contre la fraude, il est important de se placer en amont du processus lui-même, soit depuis le fait générateur et en tout état de cause avant la prise en charge du rôle d'imposition.

Point 8) Présentation du bilan télétravail

L'administration présente le bilan 2022 du télétravail et précise qu'en services centraux il y avait 3395 télétravailleurs au 31/12/2022 et que ce chiffre atteint 3478 au 30/06/2023.

Solidaires Finances Publiques s'interroge sur l'évolution du nombre de jours télétravaillés par agent et demande si ce nombre n'a pas diminué.

L'administration répond qu'elle a fait une étude comparée entre une semaine de 2022 et une semaine de 2023. Il résulte de cette étude que c'est la répartition du télétravail qui est modifiée. Ainsi, en 2023 il y a davantage de jours flottants que de jours fixes de télétravail. L'enquête qui a été réalisée sur 36 départements révèle qu'il n'y a pas d'évolution globale du télétravail, celui-ci ne diminue pas mais s'adapte.

Concernant le nombre de jours de télétravail par semaine, Solidaires Finances Publiques estime qu'il serait utile de connaître le nombre d'agents bénéficiant de 3 jours, 2 jours et 1 jour par semaine de télétravail.

L'administration retient cette proposition et indique que dans le prochain bilan télétravail la répartition du nombre d'agents par durée hebdomadaire de télétravail sera indiquée.

Solidaires Finances Publiques demande également que soit indiqué dans le bilan annuel le pourcentage de résultats positifs suite à des recours en cas de refus de télétravail.

S'agissant des refus de télétravail, l'administration rappelle que la demande de télétravail est émise de manière individuelle et qu'elle est instruite par le chef de service dans le cadre d'une vision collective du service. Il doit y avoir un dialogue entre le Chef de service et l'agent ainsi qu'avec l'ensemble du collectif de travail. Elle ajoute qu'il est possible de sanctuariser un jour où tout le monde est présent. Les règles du jeu doivent être redéfinies au moins une fois par an, après l'arrivée des nouveaux agents à la rentrée de septembre.

Les représentants du personnel déclarent que les chiffres du bilan sur les recours sont faussés du fait des « tractations » entre l'agent et sa hiérarchie avant même tout refus formalisé dans SIRHIUS. De ce fait des refus implicites ne sont pas recensés.

Concernant les recours en cas de refus de télétravail, l'administration explique qu'en 2023 il y a eu un seul recours qui a eu une suite favorable. Elle reconnaît que les refus verbaux ne sont pas comptabilisés, tout comme les refus partiels qui sont restés verbaux.

L'administration rappelle la règle en vigueur selon laquelle la présence minimum hebdomadaire est de 2 jours et donc 3 jours maximum en télétravail. Toutefois, certaines missions peuvent nécessiter des ajustements en nombre de jour de télétravail qui peuvent se traduire, par exemple, par une réduction à 2 jours de télétravail hebdomadaire au maximum.

Solidaires Finances Publiques demande des informations sur la situation des proches aidants au regard du nombre de jours de télétravail

L'administration indique qu'une communication est en cours de préparation sur la parentalité et les proches aidants.

Questions diverses

Sécurité à Noisy le Grand

L'administration rappelle que des filets de protection ont été installés à la sortie de la gare RER en direction du Montaigne et indique que ces filets ne couvrent pas l'escalier. Elle précise que c'est une consigne de sécurité qui ne permet pas de poser des filets couvrant tout l'espace car il y aurait un risque que des enfants l'utilisent comme un trampoline.

La possibilité de condamner ce passage ne peut pas être retenue car cet accès appartient à la RATP et doit obligatoirement être maintenu pour permettre l'évacuation rapide de la gare en cas d'incendie notamment.

Lors de la rencontre avec le directeur adjoint de la Mairie de Noisy-le-Grand et de représentants de la société publique d'aménagement, il a été précisé que les travaux à réaliser étaient conséquents et que la rénovation devrait débuter en 2024 a priori.

Badges d'accès aux bâtiments

Les représentants du personnel renouvellent leur demande d'une mise à jour automatique et collective des badges des représentants du personnel élus en CSA et en FS afin de leur permettre d'accéder plus facilement à tous les bâtiments où les agents de la DG exercent leurs missions (bâtiments de Noisy-le-Grand, Noisiel, Montreuil et Bercy).

L'administration accède à cette demande et répond qu'elle adressera une demande à tous les chefs de bâtiments, demande appuyée par le PV des dernières élections professionnelles de décembre 2022.

Date du prochain CSA

La date du jeudi 25 janvier 2024 est arrêtée pour la tenue du prochain CSA SCR.

===oooOOOooo===