

## **COMITE TECHNIQUE LOCAL du 30/03/2021**

Toutes les OS ont siégé à ce CTL au cours duquel les points suivants ont été abordés.

### **Nouvelles modalités d'accueil dans les centres des finances publiques**

Cette nouvelle réorganisation doit répondre :

- Aux attentes des usagers qui demandent des services publics plus réactifs ;
- Aux orientations gouvernementales afin de mettre les usagers au cœur de nos missions (on opère un grand retour en arrière).

Le but recherché de cette nouvelle organisation est d'améliorer le service rendu à l'utilisateur.

Au niveau du Loiret, les horaires d'ouverture des centres des finances publiques seront harmonisés. Le tableau suivant reprend les horaires d'ouverture :

	ACCUEIL PHYSIQUE		ACCUEIL TELEPHONIQUE	
	Accueil Généraliste	Accueil sur RDV	Accueil Généraliste	Accueil sur RDV
<b>CFP</b>	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00
<b>CDIF</b>	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00
<b>SPFE *</b>	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00	De 8h30 à 12h30	De 14h00 à 16h00

\*Le SPFE sera fermé l'après-midi de chaque dernier jour ouvré du mois.

**L'accueil sera complété par une nouvelle organisation « l'accueil dynamique généraliste ».**

Cela consiste à mettre en place un agent au contact du public dans la file d'attente. Cette personne sera équipée d'une tablette et analysera les demandes des usagers afin de les orienter dans le cadre d'un ARDV, d'un paiement de proximité, d'un autre service éventuellement... Il les incitera aussi à répondre positivement à cette démarche. **Le but recherché est de fluidifier l'accueil généraliste.**

**La CFTC DGFIP a fait remarquer que le métier d'accueil requiert des qualités particulières comme la patience, l'écoute, la pédagogie, et nécessite de surcroît, une formation adaptée, que ce soit pour accueillir derrière un guichet ou en contact direct dans une file d'attente.**

La direction a précisé qu'aucune formation n'était prévue actuellement pour les agents en charge de l'accueil dynamique et aucune ergonomie de la tablette n'a été présentée lors du CTL.

Il a juste été rappelé que la campagne de l'IR débutera le 08 avril prochain.

Aussi, la présence d'un vigile permettra de respecter les gestes barrières dans la file d'attente et le respect strict des horaires d'ouverture afin que les agents puissent prendre leurs pauses méridiennes. La mise en place des vigiles par site, correspond à la demande des chefs de services auprès de la direction.

**Depuis des années la CFTC DGFIP revendique un service au public accessible à tous. Dans ce cadre, les nouvelles modalités d'accueil répondent aux attentes des agents.**

**Cependant, ce nouveau périmètre d'accueil nécessite du personnel et une formation adaptée.**

**Or actuellement, nous sommes en manque cruel d'agent et les formations font défaut.**

**Par ces faits, la CFTC s'est abstenue.**

Vos représentants CTL : Joseph Surand & Sylvie SAMAT

E-mail : [cftc.drifp45@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cftc.drifp45@dgfip.finances.gouv.fr)

Site Internet : <http://www.cftc-dgfip.fr>

**CFTC : LE SYNDICAT CONSTRUCTIF**

### Agir pour ne pas Subir

#### **EXPERIMENTATION D'UNE REORGANISATION CIBLE DE RECOUVREMENT FORCE**

Le contexte : les agents concernés par l'expérimentation sont affectés au SIE LOIRET EST et SIE LOIRET OUEST. La direction a fait connaître son souhait de ne pas faire bouger (géographiquement) les agents. Ce CTL a été l'occasion d'acter l'antenne pérenne du PRS sur le SIE LOIRET EST. Elle sera pilotée à distance par le responsable du PRS.

Les mêmes règles de gestions seront appliquées. Les transferts au sein d'une même commune ne donnent pas droit à la prime de restructuration. L'indemnité d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle s'opère lors d'un changement de métier au sens d'activité /structure, pour lesquels un parcours de formation professionnelle est proposée.

A priori, les formations suivies par les agents qui rejoignent l'expérimentation pourraient être éligibles à l'IAMF. (En attente d'information complémentaire de la DGFIP)

Dans ce cadre, il faut suivre au moins 5 jours de formation professionnelle dans le cadre de cette mobilité :

Montants :

- 500 € si l'agent effectue au moins 5 jours et moins de 10 jours de formation
- 1000€ si l'agent effectue au moins 10 jours et moins de 20 jours de formation
- 2000€ si l'agent effectue au moins 20 jours de formation

**Vos représentants CTL : Joseph Surand & Sylvie SAMAT**

**E-mail : [cftc.dr45@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cftc.dr45@dgfip.finances.gouv.fr)**

**Site Internet : <http://www.cftc-dgfip.fr>**

**CFTC : LE SYNDICAT CONSTRUCTIF**