

Compte rendu du CTL DU 28 JUIN 2022

Durant ce CTL la direction a présenté :

1 - le bilan 2021 de la formation locale, des concours et des sélections :

1.1 - Pour la formation locale, 2021 a été une année de pleine reprise des activités de formation globale (*formation initiale et continue, préparation aux concours*). Elles se sont déroulées selon des modalités qui ont varié en cours de l'année : (présentiel + 1/2 jauge) et (présentiel pleine jauge) ainsi qu'en distanciel avec l'application GoToMeeting puis l'outil BlackBoard.

La direction indique que l'évaluation de ces différents stages donne un taux de satisfaction supérieur à 80 % pour 38 formations sur les 47 réalisées.

Mais ces résultats ne sont certainement pas la preuve de la suffisance et de la qualité de la formation délivrée qui ne peut se mesurer que lorsque les agents sont dans les services à exercer leurs missions. La CFTC rappelle que la formation professionnelle est une mission essentielle de la DGFIP car elle est à la base de l'expertise de ses agents. Donc l'évaluation à chaud doit être recoupée et complétée par une évaluation à froid, des semaines voire des mois plus tard, pour mesurer son adéquation aux besoins du métier exercé.

Par ailleurs, et malgré des demandes formulées au niveau des instances nationales, la durée de la formation dispensée aux contractuels, de plus en plus nombreux à exercer des missions d'agents C et B, reste insuffisante au regard de la haute technicité fiscale demandée.

1.2 - Pour les concours et les sélections, la direction nous indique que les taux de réussite aux différents concours et sélections sont relativement similaires au cours des 3 dernières années.

Mais sans tableau comparatif avec les résultats d'autres directions, il manque des éléments de comparaison qui permettraient d'envisager des pistes d'amélioration si des écarts importants doivent apparaître.

1.3 - La direction indique que les e-formations du parcours métiers sont bien suivies, contrairement aux e-formations proposées pour la découverte de nouvelles applications ou services ou thématiques comme e-POC.

Effectuer des e-formations à son poste, aux heures de service et de surcroît sans équipement approprié (*absence de carte-son des ordinateurs et sans casque audio*) peut s'avérer tout à fait impossible voire rébarbatif, surtout quand le temps de formation annoncé ne correspond pas à la réalité (*PacNum*). La direction devrait envisager un ou des postes dédiés dans les services pour qu'à tour de rôle les agents puissent les suivre.

1.4 - La direction nous a présenté un plan local de formation 2022 qui compte 60 actions de formation (57 en 2021) déclinés dans des modules de e-formation, de présentiel et de distanciel.

Ce plan fait la part belle à l'e-formation qui pour les raisons déjà présentées (1.3) ne permet pas toujours d'assurer une formation de qualité : les agents en autonomie sur ces formations passent plus de temps à acquérir des notions que lorsqu'un chargé de formation est présent...

2 – le tableau de veille sociale :

2.1 - La direction indique le nombre de **congés maladie ordinaire (COM)** de courte durée, en baisse en 2021, reste supérieur à la moyenne de la DGFIP. Ces arrêts concernent particulièrement des cadres C travaillant dans les SIP.

Ces arrêts concernent certains agents identifiés. Mais un examen rétrospectif (des 5 dernières années par exemples), des périodes au cours desquelles ces arrêts interviennent permettraient peut-être d'identifier d'autre(s) risques psycho-sociaux spécifiques à une période de l'année pour envisager des mesures palliatives.

2.2 La direction indique que, comme déjà constaté les années précédentes, ce sont les cadres A qui comptabilisent le plus fort volume horaire écrté et qu'ils sont les plus nombreux, surtout dans les brigades, à alimenter le CET.

Cela confirme que la charge de travail et le manque d'effectifs amènent les agents à faire des arbitrages défavorables pour leur vie personnelle. Ces constats ne sont pas nouveaux et la CFTC, soucieuse d'une bonne conciliation entre la vie professionnelle et personnelle des agents appellent régulièrement l'attention de la DG afin qu'elle propose des solutions concrètes répondant à ce constat.

3 - le centre de contact des professionnels :

La direction nous indique qu'un centre de contact professionnel (CC Pros) de Morlaix (29) assurera la couverture des SIE de notre direction à compter du 01/09/2022 (*déploiement effectif par vague jusqu'au 15/11/2022 le temps de l'installation et de la formation des agents*). Le CC Pros sera l'interlocuteur fiscal généraliste multi-canal pour assister les usagers dans des actes de gestion simple, les démarches auprès de nos services et les services en ligne. Un protocole sera établi pour définir les périmètres d'intervention du CC Pros.

Le CC Pros de Morlaix est une nouvelle illustration de la mort programmée du réseau de proximité de la DGFIP, qui tente d'écooper l'océan de l'accueil avec des plateformes téléphoniques dans lesquelles les conditions de travail sont difficiles et qui ne constituent qu'un ersatz à l'accueil de proximité autrefois assuré par la DGFIP.

Le périmètre fonctionnel du CCPros de Morlaix n'est pas encore totalement défini puisqu'un protocole doit encore être établi. Il faudra cependant qu'il le soit de manière très précise pour présenter un intérêt pour les SIE et les agents y travaillant. La CFTC souhaite par ailleurs que ces derniers soient largement associés à la rédaction de ce protocole.

CONTACT PRESSE CFTC :

Mail : cftc.dgfip.94@gmail.com