

Compte rendu du CSAL du 16/11/2023

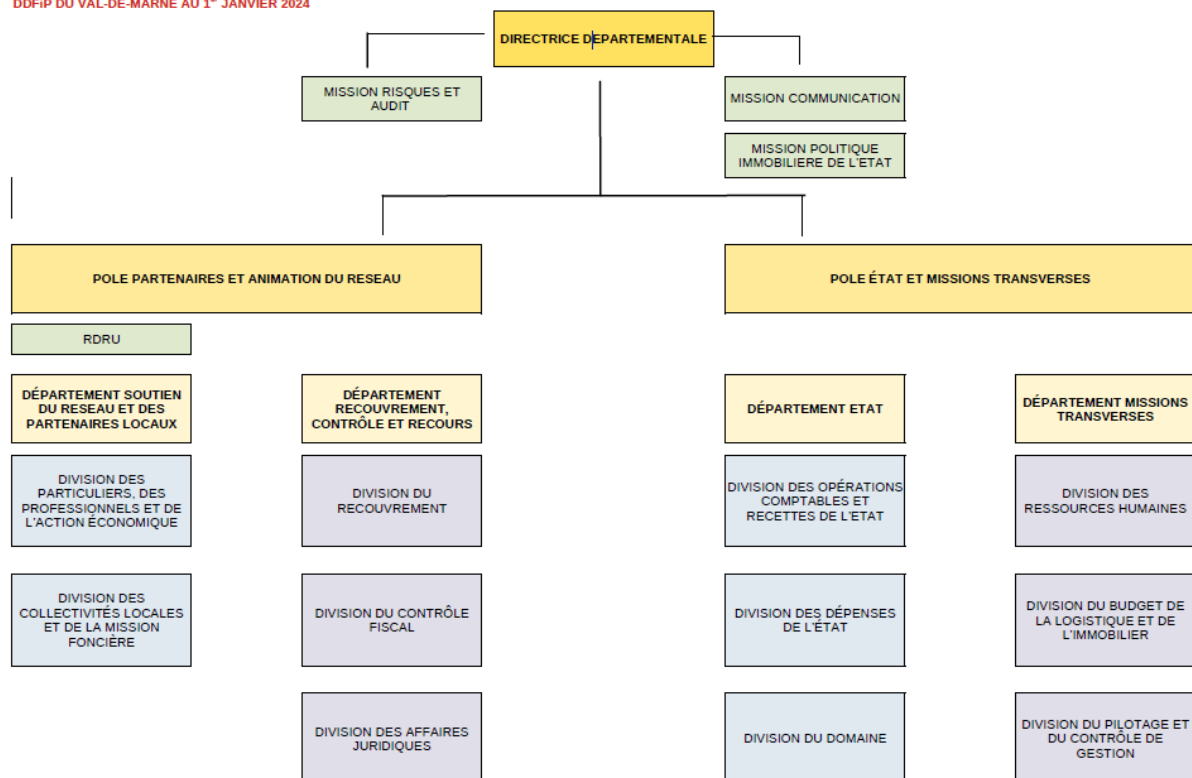
Initialement prévu le 06/11, il s'est tenu le 16/11. Ce comité avait notamment pour ordre du jour la réorganisation de la direction, la création des pôles départementaux de programmation et d'expertise, l'harmonisation des horaires d'accueil du public et la situation du SDL.

1 – La Réorganisation des services de la Direction

Elle résulte de la nécessité d'adapter les structures de la direction aux attentes nouvelles des usagers, des collectivités et des partenaires ainsi que de l'environnement économique qui ont beaucoup évolué.

Cette restructuration sera normalement achevée en 01/2024 date à laquelle la direction sera organisée autour de 2 pôles dans le schéma ci-après :

DDFIP DU VAL-DE-MARNE AU 1^{er} JANVIER 2024



2 - La création de 2 pôles départementaux, un de Programmation et l'autre d'Expertise

Le PD de Programmation sera basé à Créteil, le PD d'Expertise sera lui à Nogent sur marne, et chacun exercera la spécialité induite par sa dénomination.

La création de ces 2 pôles est prévue pour le 1er septembre 2024 avec une phase de préfiguration du 1er janvier au 31 août 2024.

La CTFC a interpellé la direction sur le ressenti des agents qui regrettent cette spécialisation excessive et partant la perte des compétences déjà acquises ainsi que la monotonie induite par l'accomplissement des tâches répétitives.

La direction a répondu que cette réorganisation est une décision politique justifiée par une recherche d'efficience.

Elle a également indiqué avoir pris en compte l'expression des agents lors des visites qui se plaignaient de la trop grande diversité des missions et donc favorables à plus de spécialisation.

Ces justifications directionnelles semblent déjà êtres contredites par les faits dans la mesure où le PD Expertise peine à se remplir car la plupart des agents souhaitent intégrer le PD Programmation.

Ce qui laisse penser qu'au lieu de créer 2 services départementaux spécialisés, il fallait engager une réflexion d'ensemble sur ces 2 missions importantes de nos services et identifier les freins à son l'efficience de (effectifs, formation...).

La direction prévoit quand même des points d'étape pour faire des ajustements le cas échéant.

La CFTC sera attentive à la prise en compte par la direction des enseignements tirés du fonctionnement réel de ces pôles afin que les bilans soient tirés et les correctifs apportés.

3 - L'harmonisation des horaires d'accueil du public

Suite à une interrogation, la direction a constaté une grande variabilité des volumes horaires dans les services de notre département. D'où, pour améliorer la qualité de service aux usagers et partenaires, la nécessité d'harmoniser, de clarifier l'information sur l'ouverture des services de la DDFiP, de faciliter l'accès aux guichets et de renforcer la sécurité des agents.

Aussi à compter du 01/01/2024, de nouveaux horaires d'ouvertures et d'accueils des usagers seront appliqués (avec toutefois des aménagements liés à la situation des effectifs, la disponibilité des box....) :

31, Accueil physique

Pour les services assurant l'accueil de proximité (SIP et antennes, SGC et antennes, paierie départementale et SDIF pendant la campagne TF), **accueil des usagers au guichet : lundi, mercredi et vendredi matin de 9h00 à 12h30, avec ou sans rendez-vous**. Pour Créteil, le pré-accueil d'orientation devant démarrer à 8.45

* Pour l'accueil physique sur rendez-vous des services faisant l'accueil au guichet (**SIP ; SGC et SDIF**): **a minima tous les jours de 9h00 à 12h30** (modulation possible des horaires par le chef de service pour l'élaboration des plannings sans réduction du volume des APRDV)

* Pour des raisons de sécurité, les autres services faisant temporairement [**SDE, SPF, RNF,SDIF, trésoreries hospitalières**] ou exclusivement de l'accueil sur RDV [SIE, PRS et services du contrôle fiscal], ils devront densifier les plage d'accueil en regroupant les RDV pour effectuer leur réception dans les box à proximité d'autres collègues

* Par exception la **TVMA** ne fera aucun accueil physique, avec ou sans RDV (public difficile qui soulève des contestations de la compétence de l'ordonnateur et non pas du comptable).

La CFTC remarque que cette harmonisation concentre l'accueil physique, avec ou sans RDV, sur cette plage hebdomadaire (lundi, mercredi et vendredi matin de 9h00 à 12h30) : elle fait craindre le pire en termes de fréquentation des services,

de manque de confidentialité des échanges, et de disponibilité des box de réception (même si des réservations pourront se faire via l'application Gestion et Réservation des Ressources GRR).

32. Accueil téléphonique

Il devra être assuré par tous les services de la DDFiP 94 tous les jours, du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h. Et pour assurer que cette mission essentielle d'accueil téléphonique sera assurée en plus de tout le reste, la direction mettra en place des contrôles internes pour vérifier les taux de décrochés.

Pour la CFTC, c'est bien la preuve que la direction pressent déjà la difficulté pour les agents qui devront être au four et au moulin (guichet et téléphone) tous les matins de la semaine. Mais au lieu de revoir sa copie sur cette harmonisation des horaires, elle renforce les contrôles. À bon entendeur !

4 - La situation du SDIF

Celle-ci, et cela n'étonnera personne ayant suivi les problèmes non anticipés et causés par l'application **GMBI**, est alarmante. Elle a engendré une avalanche de messages e-contacts (dont 4 645 restent encore à traiter) et une hausse des (nouveaux) contentieux de 33 % ce qui a ralenti le traitement du stock préexistant.

Sans oublier les 3 386 fiches d'anomalies en stock, générées elles par l'application, SURF, successeur de Lascot.

La direction a prévu des mesures d'accompagnement **pour ce service**, et notamment l'octroi d'heures supplémentaires pour le traitement des messages e-contacts ainsi que le transfert à la DAJ des contentieux APH (*travaux d'accessibilité aux personnes handicapées*) et ECO (*travaux d'économie d'énergie*).

Mais la principale mesure, la reconnaissance financière **pour les agents des services** impactés par le surcroît de travail causé par GMBI manque à appel.

Se prévalant de la note nationale qui en a fixé le périmètre, la direction confirme qu'elle ne sera pas attribuée aux EDRA (qui bénéficie déjà d'un régime indemnitaire spécifique).

Elle le sera aux agents titulaires, tous grades confondus, topés SDIF ou SIP dans Sirius et qui ont été en renfort pendant 3 mois sur la période de référence. Pour les agents contractuels, une condition supplémentaire à l'octroi de cette prime : leur contrat doit être de plus de 1 an.

La CFTC considère que la condition « de la période de référence » n'est pas acceptable car on voit bien que le surcroît de travail causé par GMBI se poursuit en dehors de celle-ci et qu'il impacte d'autres agents, comme ceux de la DAJ notamment qui héritent des contentieux APH et ECO justement pour soulager le SDIF noyés par le « succès » de GMBI.

CONTACT PRESSE CFTC :

Mail : cftc.dgfip.94@gmail.com