

## **CSAL du 04//10/2024**

### **ODJ :**

#### **1) Rénovation de la stratégie d'accueil des usagers**

la direction souhaite s'assurer que les ressources actuellement utilisées par le réseau correspondent aux flux entrants (courriels, accueil physique, téléphone).

Les services concernés sont les suivants :

- SIP, SIE, PRS, SDIF , SGC, SPFE, Trésorerie Hospitalière, Pairie Départementale et RNF.

Des référents locaux pour chacun des services concernés ont été désignés afin qu'ils participent à un groupe de travail afin d'améliorer le service rendu à l'utilisateur.

Les services concernés devront réaliser un auto-diagnostic. Il sera mis en regard des flux d'accueil recensés et amènera peut-être à des modifications en matière d'horaire d'accueil au public.

Parallèlement, un comité local d'amélioration service public + réunissant des agents du SIP de Caen et des usagers sera constitué au mois de novembre afin de mieux prendre en compte les besoins de ces derniers. Les travaux de ce comité alimenteront les réflexions du groupe de travail.

Une campagne de volontariat sera effectuée à l'intention des contribuables.

Un croisement de ces travaux sera effectué avec le DUERP.

Une volonté d'assurer un suivi des agents d'accueil est également annoncé.

#### **2) Rattachement de la trésorerie Caen Amendes au Centre de Contact d'Epinal**

Afin d'améliorer le taux de décrochage téléphonique des trésoreries amendes et améliorer le service rendu aux usagers, un centre de contact des amendes a été créé à Epinal en septembre 2022. A compter du 1<sup>er</sup> octobre, son champ géographique s'étend, notamment au Calvados.

Ses missions sont les suivantes :

- délivrance de renseignements généraux aux usagers
- mise à jour du dossier du redevable
- encaissement par carte bancaire
- mise en place de délais simplifiés
- encodage de mainlevées
- orientation des demandes de remises gracieuses
- prise en charge des contestations

Interrogée par l'ensemble des organisations syndicales, l'administration a affirmé que le nombre d'agents affecté à la Trésorerie Caen amendes ne serait pas modifié par cette nouvelle organisation.

### 3) **Projet de création d'une foncière publique interministérielle**

Une foncière publique est une société ou un établissement détenant un parc immobilier en vue de l'entretenir, le valoriser et le commercialiser.

Le but de ce projet est de mutualiser les lignes de crédits des différents ministères afin de permettre à chacun d'entre de lutter contre l'obsolescence des bâtiments.

La foncière a également vocation à assurer une gestion pluriannuelle des locaux des différents ministères.

Enfin il y a un souhait de constituer une équipe d'agents entièrement dévolus à a question de l'immobilier.

La mise en place de cette foncière devrait débuter en juin 2025.

Actuellement, la structure s'appuie sur l'Agence de Gestion de l'Immobilier de L'État. Les relations entre notre service BIL et la foncière ne sont pas actuellement définies, ni les possibilités pour nos collègues de l'intégrer.

Le siège de la foncière n'est pas fixé mais aura une compétence régionale. Dans un premier temps, l'expérience porte sur le ministère des Finances et celui de l'Intérieur (hors police et gendarmerie).

### 4) **Tableau de bord de veille sociale 2023**

Le tableau de veille sociale est composé de différents indicateurs dont le volume est présenté de l'année N-2 à l'année N.

On constate ainsi une baisse de taux de couverture des emplois, liée notamment aux emplois non pourvus pour le Centre de Contact de Lisieux au 31/12/2023 et qui l'ont été au 15/04/2024.

Les congés maladies de courte durée diminuent, alors que ceux de longue durée ont augmenté.

Le taux de rotation des emplois a également augmenté sur 2023. L'administration avance comme explications la création du CCPRO de Lisieux, la mise en place de pôles départementaux (SDIF, SPFE, PCR) et les transferts de missions. Certains syndicats s'interrogent sur l'ambiance dans certains services qui expliquerait des mutations importantes . Nous pensons également que l'augmentation des réussites aux concours dans le Calvados participe à l'augmentation du phénomène.

Concernant le télétravail, toutes les organisations syndicales conviennent qu'il existe un refus de jours de télétravail non comptabilisé par l'administration et qui est susceptible de générer des tensions ; en effet, en cas de refus de télétravail de la part du ou de la chef(fe) de service, les agents sont censés saisir tout de même leur demande dans Sirhius. Le chef de service doit alors confirmer son refus dans l'application tout en le motivant. C'est ce refus qui peut faire l'objet d'un recours. Dans la pratique, en cas de refus oral, rien n'est saisi dans Sirhius.

L'administration rappelle que le télétravail n'est pas un droit, mais une possibilité. Elle reconnaît toutefois que le refus de travail doit s'accompagner d'une explication.

Plus globalement, la direction explique que l'analyse des indicateurs n'a rien d'évident et propose que l'observation du tableau de veille sociale se fasse en groupe de travail, sur un ou deux items, afin d'en obtenir des résultats pertinents.

## **Bilan du télétravail :**

Globalement, au 30 juin 2024, 62 % des agents bénéficiaient d'une autorisation de télétravail.

Nous rappelons à cette occasion notre attachement au télétravail qui permet aux agents qui le souhaitent un meilleur équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

Toutefois, le télétravail doit rester un acte volontaire et dans le cadre d'une organisation collective pensée pour l'intégrer au mieux.

## **Questions diverses**

Bâtiment Bertrand : le remplacement de l'éclairage pour un système moins énergivore et plus agréable est en cours, mais c'est un travail qui demande un budget important et une disponibilité élevée des agents de services. Il va donc s'inscrire dans la durée.

Il a été demandé un point au prochain CSAL sur GMBI et la facturation de l'urbanisme (mission transférée du ministère de l'Environnement).

Vos représentants en CSAL :

**Daniel TEXIER** : titulaire

**Pierre-Yves AUROUSSEAU** : titulaire

**Armelle GOUEZ** : suppléante

**Marie BICEP** : suppléante