



Compte-rendu du CSAL mardi 10 septembre 2024

1. Approbation du procès-verbal du comité social d'administration local du 09 avril 2024 (pour avis) :

La CGT demande un retour sur sa demande de précisions sur le nombre de jours de formation continue (cf. CR CGT du CSAL du 09 avril 2024)

La Direction n'est pas à même de fournir ce chiffre, le service ayant été monopolisé par le recrutement des contractuels...

Quelle surprise !! Sans mettre en cause évidemment les collègues du service, la CGT se gausse au vu du développement de ce type de recrutement ! L'arroseur serait-il arrosé ?

Vote CGT : pour

Suite à ses obligations, Mme Mendez ne pouvant assister à la plénière dans sa totalité, les points n°7 puis n°3 de l'ordre de jour sont ci-dessous examinés.

7. Bilan de la campagne 2023 de souscription des déclarations de revenus (pour information) :

L'accueil physique reste très important en 2024, avec un bémol sur la masse d'e-contacts non traités dans les 48 h au SIP de Tours.

La Direction a conscience de cette problématique due entre autres au flux accru dès le démarrage de la campagne, et non encore résorbé ce jour.

Ainsi, un box s'ouvre à Champ-Girault et tous les créneaux APRDV sont remplis dans le quart d'heure !

Un déport des réceptions d'accueil de Chinon vers Tours est constaté du fait de la répartition géographique des compétences, pas toujours comprise par les usagers.

Exemple : un contribuable de Montlouis se présentant à Tours et non Chinon.

Ce qui est tout à fait compréhensible par les OS, mais aussi par la Direction qui agrée !!

Le Centre de Contact a participé à la saisie des déclarations papier du SIP Tours avec l'aide du SIP de Loches qui a pour cela été exonéré de la permanence au numéro d'appel national.

Le CC a participé également au traitement des e-contacts simples du SIP Tours et du SDIF.

De leur côté, les SIP ont été renforcés au numéro d'appel national .

Le PCRП a participé au numéro d'appel national et à la gestion des e-contacts complexes à base de foncier, entre autres.

Le Directeur fait savoir que l'aide du CC a été appréciée et que le développement de l'intervention du PCRП est une demande forte.

La CGT remarque que la Direction dans sa fiche note « l'appétence des usagers pour l'accueil physique à l'inverse de l'accueil téléphonique sur rendez-vous ».

Ce n'est pas faute de l'avoir exprimé à cor et à cri lors de nos luttes contre le Nouveau Réseau de Proximité. La CGT a toujours réclamé des services publics de proximité : les usagers ont toujours besoin du contact physique malgré la fermeture de toutes les trésoreries suite au NRP et la création des MFS sollicitées pour des questions simples.

La CGT rappelle encore une fois qu'une piste de réflexion prégnante est l'effectif : il faut des emplois !

Par ailleurs, à notre demande, il n'existe pas encore de bilan sur la surcharge de travail dans les SIE engendrée par les tentatives d'intrusion dans les comptes des professionnels.

Comme d'habitude, la Direction se satisfait de son bilan tandis que les agents paient régulièrement leur tribut pour faire fonctionner les services.

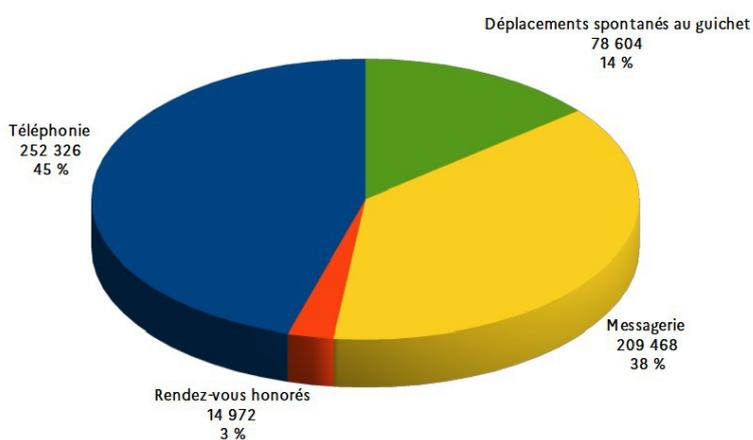
3. Bilan de la qualité de service année 2023 (pour information) :

Comme indiqué au point n°7 supra, la Direction a conscience de la problématique des flux d'accueil qui « explosent » dès le démarrage de la campagne.

Pour rappel, la TOIP a été déployée sur les sites de Chinon fin 2021, Loches 02/2022 et Joué-Les-Tours 01/2023.

Suite à l'audit sur la téléphonie, les données de Champ-Girault tiennent dorénavant compte des appels saturés : deux taux de décroché ont ainsi été calculés.

Pour 2023, la volumétrie totale des flux d'accueil s'élève à 555 370 contacts.



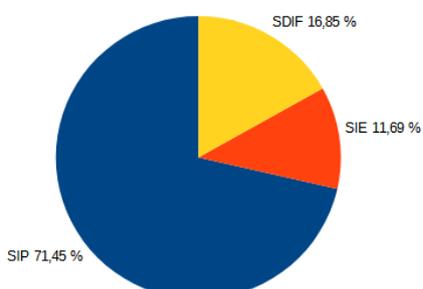
Taux de décroché	
Global	Hors saturation
60,33 %	
64,51 %	
96,50 %	
34,77 %	72,42 %
45,73 %	68,11 %

En plus du stock 2022, 111 990 nouveaux e-contacts ont été enregistrés : 86 696 ont été traités. Idem, pour BALFUS : 97 478 nouvelles demandes et 80 782 clôturées.

On constate la bascule des contacts BALFUS (-11,05 %) vers les e-contacts (+30,00 % en moyenne)

Par ailleurs, la répartition des nouvelles demandes e-contacts concernent le SIP pour 71,45 % (+12 313 demandes entre 2022 et 2023) et le SDIF 16,85 % (+12 893 de 2022 à 2023) et les SIE 11,69 % (-800 entre 2022 et 2023).

Répartition des nouvelles demandes E-contacts par service (Année 2023)



Le SIP reste le principal opérateur des e-contacts, néanmoins le triplement des demandes au SDIF traduit le surcroît de travail généré par le nouvel outil GMBI et le stress induit pour les collègues qui, la CGT le rappelle, ont alertés la Direction par diverses actions en 2023.

L'outil APRDV restitue 20 950 RDV en 2023 contre 16 343 en 2022. 14 972 ont été honorés (34 % physique et 66 % téléphonique)

Concernant les accueils physiques sur RDV, la situation est disparate :

Nombre de visites sans rendez-vous par site				
	2022	2023	écart	évolution
Tours				
Paierie départementale	414	483	69	16,67 %
SDIF	2 326	3 021	695	29,88 %
SIP de Tours	25 619	33 675	8 056	31,45 %
SPFE	2 274	2 089	-185	-8,14 %
Trésorerie Amendes	8 094	9 146	1 052	13,00 %
Trésorerie Hospitalière	3 304	3 682	378	11,44 %
SGC Tours Ville et Métropole	4 150	4 538	388	9,35 %
Chinon				
SIP Chinon	9 089	15 011	5 922	65,16 %
Loches				
SIP Loches	5 008	6 959	1 951	38,96 %

On constate une augmentation sur tous les sites (hors SPFE) des visites sans RDV.

Pour le SIP de Tours, la ventilation des visites sans rendez-vous est la suivante :

Nombre de visites sans rendez-vous du SIP de TOURS				
	2022	2023	écart	évolution
Nombre de visites sans RDV assiette	4 608	6 063	1 455	31,58 %
Nombre de visites sans RDV recouvrement	3 798	3 510	-288	-7,58 %
Nombre de visites sans RDV banque d'orientation	5 028	9 073	4 045	80,45 %
Nombre de visites sans RDV caisse	5 473	5 001	-472	-8,62 %
Nombre de fiches contact à l'accueil	5 689	5 377	-312	-5,48 %
Nombre de visites espace en ligne (dont GMBI)	1 023	4 651	3 628	354,64 %
Total	25 619	33 675	8 056	31,45 %

Dans les 28 MFS, 8642 visites d'usagers en 2023 contre 3533 en 2022, soit (+) 144,60 %
Cela confirme encore une fois « l'appétence des usagers pour le contact physique avec le service public »

Les plus sollicitées sont Amboise, Montbazou, Château-La-Vallière, Descartes, Vouvray, Montlouis-sur-Loire, Sainte-Maure de Touraine, Richelieu, Cheillé et Langeais.

Le Directeur résume les indicateurs de qualité de service et de transparence ainsi : malgré les réponses tardives aux e-contacts, les appels téléphoniques non répondus...les agents assurent leurs tâches, car les résultats départementaux sont tous supérieurs à ceux du National.

Il précise que le taux global de satisfaction des usagers au niveau national est de 84,00 % pour les particuliers 87,00 % pour les professionnels.

Suite au groupe de travail SIP de demain, la Direction envisage plusieurs pistes de travail afin d'améliorer l'accueil et les conditions de travail des collègues :

– ouvrir dans APRDV la possibilité de prendre RDV pour les autres services ou de transférer les RDV.
La Direction stipule évidemment que cette organisation nécessite un protocole précis pour harmoniser les méthodes de travail. Un message du 09/09/2024 a été adressé dans les services PCR/P/SDIF/SIP et SIE en ce sens pour associer les agents afin qu'ils remontent sur leurs bonnes pratiques.
– pour le SIP de Tours uniquement, est envisagé une expérimentation dans le cadre de la campagne IR qui consisterait à n'ouvrir que des RDV téléphoniques dans APRDV. Ceci a été expérimenté dans d'autres départements : validé à 85,00 % par les agents et usagers .
Les RDV physiques ne seraient pris qu'à l'initiative de l'agent en cas de nécessité.

Après demande à la délégation Centre Ouest, la Direction rencontrera début octobre avec les autres directions de la région la mission SRP.

La CGT rappelle aussi l'effet pervers du multicanal : les usagers peuvent être amenés à multiplier la demande si pour diverses raisons, le délai de réponse ne les satisfait pas.

La CGT remercie l'implication des collègues service civique (+354,64 % nombre de visites espace en ligne) (pour rappel, ils ont été indemnisés 609,95 euros en 2023 selon le site www.service-civique.gouv.fr).

2. Expérimentation « semaine en 4 jours » (pour avis) :

La Direction explique qu'elle n'a pas plus d'informations depuis les événements de cet été liés aux élections européennes suivie de la dissolution de l'Assemblée Nationale.
Le sujet ayant été évoqué en FS précédemment, il doit être également discuté en CSAL, dicit la .
Il propose donc de mettre ce point à l'ordre du jour d'une prochaine instance.

Les OS agrément totalement, car elles s'apprêtaient à réclamer ce report.
En effet, sans communication nationale, avec une reprise frémissante du dialogue social, avec tout juste un 1^{er} ministre nommé et sans nouveau gouvernement depuis 75 jours, et enfin avec des documents non actualisés depuis la formation spécialisée du 10 juin 2024, les OS ne pouvaient sérieusement débattre de ce sujet non cadré en CSAR mais pour autant soumis à leur vote !!

4. Bilan de la campagne 2023 des entretiens professionnels des agents (pour information) :

Le nouvel outil ESTEVE ne permet plus de détailler par grade les données.

En 2023, 8 agents (4C + 2B+ 2A) ont déposé un recours devant l'autorité hiérarchique, puis 1 C / 1A ont fait un recours en CAP nationale .

La CGT revient sur la notion d'autorité hiérarchique N+1 puis N+2, car dans les gros services, l'agent peut-être noté par l'adjoint N+1 puis son chef de poste N+2.

***Rappel :** le (N+1) est celui qui, au quotidien, organise le travail de l'agent et contrôle son activité.
Le (N+2) est l'autorité placée immédiatement au-dessus du N+1.*

Nonobstant ce que pense la CGT de ce système, elle tient à alerter sur ce changement conséquent pour les agents : les collègues d'un même service doivent pouvoir être « notés » équitablement.

La Direction rappelle que les encadrants sont formés à cet exercice et qu'il est pratiqué de façon collégiale au sein du poste.

Le Directeur lui-même reconnaît que chacun fait avec son tempérament mais que la Direction agit dans un souci de cohérence départementale (?!), notamment en vue de la confection des listes d'aptitude.

Il rappelle que cet exercice s'intègre dans le cadre plus général du nouveau modèle managérial.
La CGT se souvient du diaporama établi par une Direction départementale sur ce management « moderne » avec des métaphores plus que douteuses sur le traitement et la considération apportée aux personnes.

5. Bilan du tableau de bord de veille sociale (pour information) :

La CGT sur la baisse des arrêts des congés maladie de courte durée et du nom de jours ordinaires de maladie rappelle le rétablissement du jour de carence au 01 février 2023, la pression exercée sur les médecins pour les « arrêts de complaisance » et la tendance à ne plus arrêter les personnes quand elles peuvent télétravailler... Parfois même, le médecin demande à la personne si elle peut télétravailler avant de l'arrêter : c'est le monde à l'envers !

1.2.1 Indicateur n° 1 – Le taux de couverture des emplois

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N
86,37	↘ variation - 1,53 % par rapport à N-2	85,05	↗ variation 5,13 % par rapport à N-1	89,41

1.2.8 Indicateur n° 8 – Le nombre de jours ordinaires de maladie

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N
978	↗ variation 43,25 % par rapport à N-2	1401	↘ variation - 28,55 % par rapport à N-1	1001

La CGT rappelle également que suite à la suppression des CAP locales, la transparence n'est plus une constituante d'un dialogue social constructif à la DDFiP37.

Le Directeur répond que lorsqu'une audience est demandée, il l'accorde alors « où est le problème il y a bien du dialogue ». Sauf que pour la CGT les batailles ne peuvent être que collectives pour les collectifs.

Si la baisse du taux de rotation peut apparaître satisfaisant aux yeux de la Direction, cela ne reflète pas le malaise des agents dans les services.

La Direction note la baisse de ce taux mais a également convenu qu'à lui seul il ne suffit pas, car cela peut occulter un taux de remplacement à 100 %.

Enfin, la CGT fait remarquer que si la baisse des écristements peut s'interpréter techniquement avec la hausse du télétravail, cela ne signifie en aucune façon que les collègues ne « perdent pas des heures ».

6. Bilan égalité professionnelle (pour information) :

Niveau	Catégorie A		Catégorie B		Catégorie C		Total	
	H	F	H	F	H	F	H	F
DGFIP	48,60 %	51,40 %	41,60 %	58,40 %	38,10 %	61,90 %	43,10 %	56,90 %
DDFiP 37	43,68 %	56,32 %	39,01 %	60,99 %	31,90 %	68,10 %	37,92 %	62,08 %

Au vu de cette répartition hommes-femmes par catégorie à la DGFIP et à la DDFiP 37, la Direction n'y trouve pas matière à discuter.

La CGT constate le déploiement des recrutements d'apprentis de 6 en 2023 à 11 d'ici la fin de l'année 2024, dont un apprenti ergonomiste pendant 2 ans.

8. Questions diverses :

- Contractuels et mutations non remplies :

La CGT remarque encore une fois cet état de fait et le manque de transparence !

- Saison de chauffe :

La Direction rappelle que la date officielle est un démarrage au 01/11/2024, sauf nécessité.

- Potentialités listes d'aptitude :

L'échéance pour la LA de B en A étant aujourd'hui, la Direction ne peut communiquer que sur la liste de C en B : 15 dossiers déposés sur 104 collègues appelés.

- Compte épargne temps :

La Direction communiquera lors de la campagne en 01/2025 sur la dérogation au titre de 2024 : nombre de jours maximum porté à 70 au lieu de 60.

- Candidature recouvrement forcé :

La DDFIP 37 n'a pas candidaté pour les expérimentations en cours pour le PRS.

Vos élues en CSAL :

Séverine MANDEREAU et Irène GAILLARD