

COMPTE-RENDU DU CSA/FS DU 28/09/2023

Lecture DL FO – Solidaires – CFDT/CFTC

Réponses du directeur :

– d'accord que tout est lié entre CSAL / CSA Formation spécialisée (ex-CHSCT).

– Mouvement local : une séance collective sera organisée à l'avenir par la responsable du Pôle pilotage et Ressources (PPR). Lors de cette réunion, des explications seront données sur les contraintes, priorités et la stratégie RH du directeur. Cela permettra d'y voir plus clair. Le mouvement sortira le plus tôt possible (début juillet) en essayant de satisfaire un maximum d'agents.

– Règlement intérieur du CSA/FS : il est toujours en attente et le président concède que c'est bien malheureux...

– Observatoire Interne : La direction a regardé de manière très détaillée les résultats par service, par grade, par âge. Les verbatims ont été analysés. Cette analyse n'a jamais été faite auparavant et est complète. Le plan d'action lié à ces résultats est aussi une première, mais ce plan n'est pas le Contrat d'Objectifs et de Moyens (même si celui-ci fait partie du plan). Notre Nouveau Réseau de Proximité (NRP) exigeant est en effet à l'origine de nos résultats négatifs, mais il y a aussi des résultats positifs. Treize binômes de cadre A+ vont se déplacer dans les services pour présenter le Cadre d'Objectifs et de Moyens (COM) et répondre aux interrogations. C'est la direction qui se déplace et non les chefs de service (CDS) qui s'en chargent. Beaucoup d'autres réponses doivent être apportées notamment pour les A+ car les souffrances sont plus particulièrement chez les A+. Le directeur revendique un plan très très précis pour remédier aux inquiétudes des agents.

– Injonctions Métiers péremptoires : le directeur n'est pas d'accord avec le syndrome du premier de la classe puisque nous sommes derniers sur les appels mystères, Clic'Esi ... Nous ne pouvons pas rester derniers et on va essayer d'être bons partout. Des principes ont été perdus de vue. Gaëlle BOSSENNEC va s'occuper de l'accueil usager, car elle a beaucoup travaillé sur le sujet. Nous sommes exigeants certes, mais nous accompagnons et aidons dans les orientations que nous voulons donner. Clic'Esi est l'objectif du directeur, car nous sommes derniers et cela conduit à une perte de temps et une altération du travail. Deux agents vont aller dans chaque service consommateur de recommandé pour les accompagner avec Clic'Esi.

Quant à la M57 (norme comptable), nous étions dans les derniers et nous sommes maintenant dans les premiers, on progresse ainsi dans différents domaines.

Des process RH avaient aussi été perdus de vue... Les congés des A+ ne sont pas remontés à la direction depuis longtemps ce qui n'est pas normal et cela doit changer. Certains CDS ont des Compte-Epargne Temps (CET) pleins avant de partir en retraite : il faudra étaler la prise de congés pour ne pas laisser les agents seuls.

A la demande des organisations Syndicales, le TAGERFIP actualisé sera communiqué. Ce tableau des effectifs au 1^{er} septembre sera envoyé cet après midi.

Le taux de couverture (soit l'effectif disponible aux emplois TAGERFIP) n'est pas mal puisqu'il est de 95 % avec les contractuels et vacataires. Dans l'Orne 50 % de contractuels se situent dans les SIP.

– Télétravail : Il est plébiscité par les agents. La direction ne remet pas en cause le télétravail, mais on peut l'adapter. Un audit a été réalisé avec le 27 sur le thème relation télétravail et management. Cela se passe plutôt bien, les A+ sont plutôt positifs mais cela a pesé malgré tout. Toutefois, lorsque de nouveaux agents arrivent dans les services, ils n'obtiennent pas forcément du télétravail pour la cohésion de groupe. Il faut fixer un jour par semaine pour que tous les agents soit présents afin d'éviter que des chefs de service ne voient jamais leur équipe au complet. Il s'agit donc d'une adaptation et non d'une remise en cause. Une note détaillée de la direction sera envoyée prochainement aux chefs de service. Faut-il craindre la réduction des jours de télétravail par agent dans notre département ?

Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI) : La direction est d'accord avec les constats que les agents ont souffert. Il y a encore 9600 e-contacts dans les SDIF et SIP.

Les SDIF auront des vacataires toute l'année. Le taux de grands propriétaires est très élevé : 26 % avec les logements sociaux. On a rattrapé les retards : 65 % des grands propriétaires et 82 % des

petits propriétaires. Le directeur ne pense pas qu'il y aura beaucoup de contentieux sur les TH au regard de nos chiffres de déclarations.

La CGT finances Publiques ne partage pas l'optimisme de la direction. Elle rappelle que la CGT finances avait prévenu la Direction Générale, il y a 2 ans sur les difficultés qu'engendrerait la mise en place précipitée de GMBI. Lors des formations, les agents savaient qu'il y aurait des problèmes. De plus, les applications informatiques dysfonctionnent ce qui a conduit la CGT finances publique a déposé un droit d'alerte pour troubles psychosociaux pour les agents qui subissent les multiples problèmes liés à différentes applications qui dysfonctionnent. Ce droit d'alerte est resté sans réponse malgré une relance faite auprès du ministre des finances.

Il n'y a pas de retard sur les évacuations incendie.

Tous les piliers partent en retraite en effet, d'où notre problématique d'attractivité. Il faut attendre 2028 pour qu'il y ait beaucoup moins de renouvellement. De plus, le nombre de candidats aux concours commencent à remonter.

En ce qui concerne les appels mystères nous sommes les derniers avec 28 % alors que la moyenne nationale est de 39 % et que les meilleurs sont à 60 %. Ces résultats ne se limitent pas à l'état de notre réseau téléphonique. Il faut améliorer les appels mystères. Tous les jours en ce moment la direction appelle les SIP et les SIE et parallèlement elle travaille sur les téléphones. Certains services sont à 0 % de taux de décroché sur les appels mystères comme la Trésorerie Amendes. (SIP/SIE/3 services supplémentaires-PRS/Amendes/...) Le président reconnaît que le NRP a beaucoup pesé, mais il faut qu'on s'améliore. Selon les OS, les agents vont se focaliser sur les appels en délaissant les autres missions puisque une fois encore il s'agit d'un manque de moyens.

Pour les OS, Il s'agit bien d'injonctions péremptoires puisqu'on ne peut pas remettre en cause les notes de la direction, les chefs de service ne peuvent pas s'en dédouaner... Elles sont présentées comme des solutions miracles non discutables.

Le procédé des appels mystères est discutable car ne reflète pas le véritable taux de décroché ni la qualité des appels (réponses données). **La CGT rappelle que certains chefs de service ont mis la pression sur les services en faisant des remarques aux agents qui étaient en pause (« il y a du décroché à faire »).** La direction reconnaît que ce procédé n'est pas le meilleur mais le seul regardé par la DG. Selon la CGT, quand il y a une force de frappe au téléphone elle n'est pas ailleurs (missions délaissées). 9 000 e-contacts, ils doivent répondre au téléphone, plus toutes les autres missions : les agents sont épuisés et pour beaucoup c'est la première année qu'ils sont autant débordés. Les postes supprimés dans les SIP ne peuvent être oubliés.

La direction reconnaît que le timing de la campagne GMBI n'était pas bon, avec notamment les différents reports qui ont créé du mécontentement et des pertes de sens.

La CGT rappelle que tout le monde avait prévu que cette campagne se passerait mal, mais il a fallu attendre qu'un droit d'alerte soit déposé pas FO et que la presse s'empare de l'affaire pour que le DG réagisse. Il s'agit plus d'un monologue social et non d'un dialogue social. Aucune application informatique du SDIF ne marche correctement ce qui complique d'autant plus les choses.

Selon la direction, les choses doivent s'améliorer... (encore une fois la réponse c'est le COM).

Nous sommes en attente du RETEX du DG.

Le directeur se rassure en pensant que le taux de contentieux ne sera pas élevé. (petits propriétaires ont bien déclaré).

Une organisation syndicale aurait aimé que les agents soient remerciés par la direction lors des visites de service, le directeur affirme qu'il a remercié les agents.

Ordre du Jour :

1) Approbations des PV

PV CSA 2 bis : abstention pour CGT, Pour les autres OS.

2) Point obligatoires (RSST, Accidents de services, Fiches de signalement...)

Fiches de signalement : les fiches de signalement notamment avec Seine Maritime Amendes (SMA) interroge sur les conditions de sécurité lorsque le service intégrera la cité, quid des vigiles ? Il existe

un problème avec l'accueil des usagers de plus en plus énervés et pugnaces (ils reviennent jusqu'à avoir gain de cause).

La direction rappelle qu'elle a diminué les plages d'accueil, ce qui est pour les OS un des problèmes. Il faut être meilleur au téléphone donc baisser les accueils physiques. De plus ce service a de multiples problèmes. Le taux de recouvrement ne dépasse pas les 25 %, il faut le monter à 28 %. Le directeur a mis un vigile et des EDR et 20 personnes dont 11 agents, 2 EDR et 7 vacataires..Il n'est pas encore décidé à faire revenir ce service à la cité car cela impliquerait un accueil physique à 15 h par semaine. Beaucoup de départements ont pris la décision de supprimer l'accueil physique spontané.

Une organisation syndicale rappelle que ces contribuables arrivent au Centre de Contact où aucune réponse ne peut leur être apportée. Ce qu'ils veulent ce sont des réponses qu'ils ne peuvent pas avoir sans accueil physique. (amendes non reçues, ATD sans explications, ...) Les redevables amendes ne sont pas des victimes pour le directeur et ne justifie pas d'être agressifs. Dans les départements où il n'y a plus d'accueil physique les choses se passent bien. De plus, un Centre de contact amendes a été créé (Épinal). L'effort de la direction au niveau de ce service a été largement fait et il va falloir réduire la voilure. Le mécontentement des contribuables n'est pas lié aux conditions d'accueil mais à l'amende en elle-même. Une organisation syndicale rappelle qu'il y a également un problème dans la gestion de nos informations et du séquençage des amendes/fiabilisation des personnes. La direction souligne que le service était mal organisé et que les choses vont s'améliorer grâce à l'effort fourni par la direction.

La direction nous précise que 20 fiches de signalement ont été produites pour le moment et la DG travaille sur un outil d'automatisation des fiches.

Les procureurs sont bien sensibilisés à ce sujet, les attaques des agents publiques ne sont pas tolérables.

- Exercices d'évacuation incendie : nous n'avons pas de manquements en termes d'exercices d'évacuation incendie selon l'assistant de prévention. Il rappelle que dans un établissement de moins de 50 personnes, l'exercice n'est pas obligatoire mais requis.

Pour les bâtiments en location, ils sont soumis aux bailleurs dans la gestion des exercices d'évacuation.

Pour la cité, nous ne sommes plus gestionnaires des locaux (AGILE). Une note est déjà prête sur les nouvelles procédures d'évacuation et va être diffusée aux Chefs de services (CDS) qui devront faire une réunion d'informations. Nous sommes en attente des brassards d'évacuation. Une visioconférence d'1h30 sera effectuée avec les CDS pour les briefer sur ces nouvelles procédures.

Une Organisation syndicale fait référence à des messages « maladroits » envoyés par le responsable du Secrétariat Général Commun Départemental (SGCD). Elle soulève la problématique de la gestion des Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Ce dossier n'avance pas. On peut se questionner sur la priorité sécuritaire du SGCD.

La direction a vu le responsable du SGCD et lui a demandé de ne pas envoyer de message sans en informer au préalable les responsables du Pôle Pilotage et Ressources. Dans un an, il y aura 832 agents DGFIP à la cité, on mérite plus d'égard.

La CGT souligne que la PMR ne peut aller à la cantine sans être accompagnée et ne peut pas venir en voiture.

- Fiche de visite du médecin du Travail : Lors d'un retour d'un arrêt de maladie, un agent intègre un nouveau service au 1^{er} septembre 2023 en mi-temps thérapeutique. Le médecin du travail (MT) préconisait un temps partiel avec du télétravail : 1/2 journée de présence par semaine. La direction a estimé que ce n'était pas suffisant et a modifié les préconisations comme cela lui est permis, ce qui interroge les OS que la direction puisse remettre en cause des préconisations faites par des professionnels. IL est dommageable que ces préconisations ne soient pas suivies.

La directrice du PPR nous a répondu qu'il existait un partenariat avec les acteurs de prévention, la priorité est effectivement l'agent, mais il ne s'agit que de préconisations et non d'injonctions. Quand il existe un problème en termes d'organisations de service, la direction se concerta avec le MT mais toujours dans l'intérêt de l'agent (meilleure intégration). La direction connaît le contexte du service et en discute avec le médecin de prévention : la décision est toujours prise dans l'intérêt de l'agent.

Le MT présent lors de cette réunion précise que son collègue reste sur sa position, et qu'il est donc en désaccord avec la direction.

La direction considère qu'après un long arrêt, il est nécessaire pour lui de venir sur place pour acquérir de l'autonomie et ensuite bénéficier d'un télétravail. Or, il était déjà en télétravail avant son arrêt.

Une organisation syndicale souhaite savoir où en sont les visites de services demandées au PNCD et à Neufchâtel lors de la dernière Formation spécialisée (FS) ? Le directeur y va personnellement pour présenter le COM, d'où l'importance pour les OS de voir les agents par la suite.

Plan Annuel de Prévention PAP :

Lors de la campagne DUERP il a été demandé de travailler prioritairement sur les (Risques Psychosociaux (RPS). Risques professionnels liés aux nouvelles organisations (NRP) et télétravail.

Surcharge de travail, dysfonctionnement informatique, accueil/usagers difficiles, impact du télétravail sur la cohésion d'équipe, inquiétude sur pérennité des métiers, ...

Aucun risque n'a été quotté intolérable. Dernière campagne DUERP/PAP, à compter de l'année prochaine nouvelle procédure (logiciel PREVACTION). Il faudra repartir de 0, il va falloir former les cadres de proximité.

Une organisation syndicale précise que les groupes de travail étaient intéressants du fait d'un ciblage sur les RPS. Les réponses apportées dans le Plan Annuel de prévention (PAP) laisse reposer beaucoup de choses sur les CDS qui ont peu de marges de manœuvre (limite des réformes continues, des problèmes informatiques et du manque d'agents). Ils font face à une réalité à laquelle ils ne peuvent pas pallier. Les CDS veulent du temps pour mettre en place leur organisation, temps qu'on ne leur laisse pas. La direction locale doit laisser un peu de souplesse. On ne peut pas être bon partout en même temps.

Selon la direction, c'est déjà le cas. L'adjoint du PPR sera plus présent dans le cadre de mise en place de la relation usagers mais cela représente au mois un travail de deux ans.

Pour les OS, il faut arrêter d'anticiper les gains de productivité. Un cumul de mesures mises en place auxquelles les agents ont dû faire face (primes carburant, GMBI, ...) qui ne permettent pas de voir le bout du tunnel.

La CGT souligne l'inadéquation entre les problématiques et solutions proposées. Des solutions qui sont souvent finalement de l'huile jetée sur le feu (moins d'accueil physique lorsque le contribuable est en manque de point de contact). Des solutions de contournement par ceux qui créent les problèmes. Les solutions proposées vont empirer dans certains cas les problèmes.

La direction reste convaincue que réduire la voilure en termes d'accueil physique va améliorer les relations avec les usagers, avec une qualité d'accueil téléphonique meilleure.

Alors que tous les ans, le défenseur des droits alertent sur le fait que les usagers sont délaissés. Ce sentiment n'existait pas quand l'accueil physique était plus important. Tout cela n'est issu que d'une vision politique parisienne.

La vraie difficulté est le manque d'agents et les restructurations permanentes.

Vote PAP : OS contre

CFDT pour

Points Budget :

Un Groupe de travail financier s'est tenu le 15 septembre.

Hygiénisation des VMC : le devis passe de 12 000 à 16 000 €

Formations : l'enveloppe prévoyait 18 € par agents. Pour les formations RPS, il est demandé un abondement de 5 000 € financé par la FS.

Si toutes les actions sont retenues, le montant de l'enveloppe des crédits sera dépassé .

Suite à une suspension de séance demandée par les OS, le directeur refuse d'imputer du budget sur les fenêtres d'Harfleur et préfère imputer sur du matériel ergonomique ce que refuse la CGT/OS. Il faut compter 6-7 semaines de délai pour avoir un siège. La direction finit par accepter.

S'il reste de l'argent, le directeur souhaite expérimenter des bureaux qui montent et descendent électriquement. Selon lui ces bureaux sont très appréciés.

Le directeur se félicite de ce budget FS.

Dans le cadre du remplacement des LED au CFP de Dieppe, les OS soulignent que ces travaux relèvent du batimentaire . De plus, elles regrettent que cela n'ait pas été intégré dans le budget travaux.

Vote Budget :

CFDT (confort des agents) et Solidaires (ecofip) pour

FO abstention

CGT contre (actions batimentaires essentiellement, non respect des orientations ministérielles de la FS).

– *Travaux achevés :*

Pour les locaux syndicaux à la cité administrative, il n'y a pas d'avancée. Bâtiment B 8 locaux syndicaux seront à partager avec les autres administrations. Les autres administrations n'ont pas forcément de permanents syndicaux ce qui permettra d'occuper les bureaux de façon majoritaire. Pas de question sur les travaux en cours. Commission immobilière le 10/10/2023.

Neufchâtel : le bâtiment à l'origine est sous densifié. La direction a discuté avec le Maire pour faire venir d'autres administrations ► chambre d'agriculture. Elle occupe pour le moment l'étage, puis emménagera au RDC. Certains points restent à résoudre : la sécurité des bâtiments (étanchéité entre bâtiments) et la salle de restauration qui est actuellement trop petite. Pour la direction les conditions de travail ne se sont pas dégradées mais vont s'améliorer.

Gournay en Bray : selon la direction, cette résidence est une passoire thermique et à densifier (100m² par agents). La direction a demandé au maire de trouver un nouveau local. Si la mairie ne propose pas de solution, la direction s'adressera à d'autres mairies.

Le Havre, le site est à densifier.

Dieppe (Clemenceau) recherche de partenaires.

Bolbec, en cours de discussion avec l'éducation nationale.

Eu, en réflexion sur la densification du site.

Elbeuf, belle opération avec la CPAM et la CAF, pour 2026.

L'amélioration de nos ratios immobiliers ne doit pas se faire au détriment des agents.

L'espace de convivialité du Havre : suite à un incident provoqué par un plat plastique dans un micro-ondes, le bâtiment a été évacué. L'Inspecteur Santé Sécurité au Travail (ISST) a été prévenu.

Une salle de convivialité a été créée au 1^{er} étage

Une OS précise qu'il n'y a pas de point d'eau dans cet espace de convivialité.

La direction prévoit un retrait progressif rapide des micro-ondes et réfrigérateurs en dehors des espaces de convivialité « sauvages ».

GMBI :

un droit d'alerte national a été déposé par FO.

Lors de ce dépôt du droit d'alerte, la direction a invité les OS à participer aux visites de services en FS. Certaines ont décliné l'invitation, car il manquait lors de ces visites de services certains acteurs de prévention tels les MT et l'ISST.

Une OS précise que lors de la visite de la direction dans les services, il est anormal que l'assistant de prévention est servi de secrétaire. La direction considère que ce n'est pas un problème puisque que c'est une problématique RH.

Pour les OS le mal être des agents n'est pas suffisamment relaté sur la fiche. Les différents reports, la gestion chaotique au niveau national ont mis à mal les agents.

La direction nous répond que la DG a demandé la mise en place d'un RETEX (retour d'expérience).

Pour une OS on donne la parole, mais on fera pareil la prochaine fois comme toujours avec les RETEX de la DG.

Pour les OS les agents ont dû faire face à la charge de travail, d'où l'épuisement des collègues, De plus, il y a un manque de reconnaissance... Certains usagers étaient en pleurs : où est le service public ?

Pour la direction c'est une conjonction d'événements qui a rendu les choses difficiles : bases TF fragiles, manque de clarté dans la procédure, tout internet, en même temps que la campagne IR, les collectivités propriétaires, les EHPAD, l'État, ...

Les OS soulignent que comme d'habitude les choses ont été faites à marche forcée sans se rapprocher des sachants ... Il est facile par la suite de faire un RETEX quand on tombe systématiquement dans les mêmes travers. Pour les agents il est maintenant trop tard...

Cela ne présage rien de bon pour l'application du COM.

Selon la direction, la DG ne fait parfois qu'appliquer les consignes ministérielles sans avoir la main sur l'aspect décisionnel.

Pour les OS, si on n'a pas toujours la main sur les décisions on peut faire remonter les difficultés qui vont être rencontrées et les moyens nécessaires !