



CTL du 28 juin 2017 COMPTE RENDU

Section de Tarn et Garonne

Montauban, le 29/06/2017

Dispositif de l'accueil personnalisé sur rendez-vous

La direction nous a présenté le dispositif national en rappelant les motifs invoqués par la Direction Générale. Fidèle à son habitude, la DG nous indique des objectifs multiples au bénéfice des usagers, des agents et bien sûr de l'administration :

- améliorer la qualité de service,
- mieux traiter les flux d'accueil,
- faciliter l'organisation des services,
- familiariser les usagers avec les procédures en ligne.

La direction a conduit une réflexion avec les deux SIP du département et a décidé sa mise en place en 2 phases uniquement sur le CDFIP de Montauban :

- au 1^{er} août 2017, le dispositif sera mis en place au SIP de Montauban,
- dans un second temps, le dispositif sera étendu à l'ensemble des services du site.

L'outil de gestion des rendez-vous est paramétrable pour définir, les agents disponibles, la durée des créneaux horaires, les services qui pourront prendre les rendez-vous ainsi que la possibilité ou non de prise de rendez-vous par le contribuable (sur impôts.gouv.fr).

La direction a choisi de définir des créneaux de 15mn, de n'ouvrir la prise de rendez-vous qu'aux collègues chargés de l'accueil et de fermer la prise de rendez-vous sur Internet.

La direction a précisé que les agents étaient d'accord avec la solution mise en place et que le dispositif serait évalué et pourrait évoluer !!!



L'accueil physique sera maintenu dans sa configuration actuelle mais uniquement pour les démarches les plus simples et la prise de rendez-vous !

FORCE OUVRIERE a demandé les éléments statistiques issus des gestionnaires de files d'attente concernant le temps d'attente moyen et la durée moyenne d'un entretien. La direction a été plus qu'évasive et n'a pas fourni de réponse ferme. Peut-être aurions nous constaté que finalement les contribuables n'attendent pas si longtemps que ça !!!

FORCE OUVRIERE est ensuite intervenue en dénonçant une soit-disant amélioration de qualité de service alors que le contribuable qui se rend au SIP de Montauban sera obligé de se déplacer au moins une seconde fois puisqu'à sa première visite, les collègues ne feront que la prise de rendez-vous ! La direction a répondu qu'évidemment, s'il n'y avait personne en attente, le rendez-vous serait immédiat ...

Vote : Contre : 1 cgt, 1 CFDT, 2 Solidaires.
Abstention : 2 FORCE OUVRIERE

Impacts du projet de réorganisation des missions domaniales

La direction nous a présenté la réforme mise en œuvre au 1^{er} septembre 2017.

Il s'agit du transfert des évaluateurs du Domaine sur un pôle dédié à l'évaluation domaniale (PED) situé à Albi. Encore 2 emplois qui disparaissent !!!

La DDFiP de Tarn et Garonne conservera un service local des domaines (SLD) et un responsable départemental de la politique immobilière de l'état (RDPIE).

Vote : Contre : 1 cgt, 1 CFDT, 2 Solidaires, 2 FORCE OUVRIERE

Bilan de la formation professionnelle 2016

FORCE OUVRIERE fait remarquer que l'équipe locale de formateurs est une nouvelle fois en baisse significative : -13 en 2016 (-1 en 2015 et -11 en 2014). La direction n'a pas trouvé d'explications à cette baisse !

- Pour FORCE OUVRIERE certains éléments sont pourtant parlants :
- augmentation de la e-formation,
 - moins de stages organisés en local,
 - une charge de travail qui ne permet plus aux formateurs de se libérer !!!

Plan local de formation 2017



FORCE OUVRIERE constate une nouvelle fois que la part de la e-formation augmente : 27 e-formations pour un total de 38 stages programmés (23 sur 37 en 2016 ; 19 sur 37 en 2015).

Pour FORCE OUVRIERE la e-formation c'est des économies : de transport, de formateur et d'absences (plus courtes) mais c'est aussi, hélas, des économies de connaissances pour le service !

Vote : Pour : 1 cgt, 1 CFDT, 2 Solidaires
Abstention : 2 FORCE OUVRIERE

DUERP-PAP 2016/2017

Comme lors du CHS-CT du 22/03/2016, la Direction nous a présenté le résultat des travaux de l'actualisation des DUERP/PAP.

- 93 situations à surveiller,
- 25 actions ont été retenues dans le Programme Annuel de Prévention (PAP)

====> *plus de détails sur le sujet dans le compte rendu du CHS-CT du 16-06-2017*

TBVS 2016 (Tableau de Bord de la Veille Sociale)

La Direction nous a présenté les tendances constatées dans l'évolution des indicateurs figurant dans le TBVS 2016 :

- Nombre de fiches de prévention du risque psychosocial stable à 11 (12 en 2015 et 11 en 2014),
- Congés maladie de courte durée (jusqu'à 5 jours) en baisse de 10,45 % entre 2015 et 2016 après deux d'augmentation de près de 10 %,
- Nombre de jours mis sur les CET en hausse de 14,10 % entre 2015 et 2016, pour un total départemental de 1 313 jours.
- Nombre d'écroulements d'horaires variables en hausse pour la seconde année consécutive. + 9 % entre 2015 et 2016, pour un total départemental de 1 700 heures.



La version 2016 du TBVS est considérablement allégée et il ne reste plus que 5 indicateurs contre 20 auparavant. Ont ainsi disparu le nombre de jours de congés définitivement perdus, le taux de demandes de mutations, le nombre d'accidents de services, le taux d'appels sur l'évaluation /notation...

FORCE OUVRIERE est intervenu en soulignant que les jours de congés non posés (mis en CET) représentent 6,11 agents à temps plein et que si l'on rajoute les écroulements horaires, ce chiffre passe à 7,24 agents à temps plein. Voilà de quoi compenser les suppressions d'emplois !



Le cumul de plusieurs indicateurs permet de conforter notre vision des services en difficultés. On y retrouve la direction, le PCE, le SIP de Montauban, le SPF de Montauban, la Paierie départementale, le SIP-SIE de Moissac et la Trésorerie de Valence.

Pour FORCE OUVRIERE cela ne signifie pas que les autres services se portent bien. C'est simplement que leur fonctionnement actuel n'alimente pas les indicateurs du TBVS !!!

Le baromètre social

La direction a souhaité nous informer des résultats de l'enquête de décembre 2016. 154 agents du département (47 %) ont répondu au questionnaire. La participation est en baisse constante au fil des ans. En comparaison avec les résultats nationaux, le département reste dans la moyenne pour la plupart des réponses.



Questions diverses

La direction nous indique que les commissions ID/TCA (recours en cas de contrôle fiscal) ne se tiendront plus en Tarn et Garonne et seront concentrées sur la DRFiP 31 qui en assurera le secrétariat à partir du 1^{er} septembre prochain.

Les élus FO-DGFIP en CTL :

Alexandre AUDOYNAUD, Jean-Pierre MAURIE, Nathalie MAURIE, Jean-Michel WISCART