

## ON PERD LE CONTACT !

Le Comité Social d'Administration Local (CSAL) s'est tenu les 21 et 29 juin 2023 avec à l'ordre du jour l'élection du Comité Médical et la création du Centre de Contact des Professionnels.

En **déclaration liminaire**, FO-DGFIP a exprimé son désaccord sur la mise en place de services relocalisés dont fait partie le Centre de Contact des Professionnels, issus de du Nouveau Réseau de Proximité (NRP). Le point positif est le retour, par mutation, « facilité » pour nos collègues afin de rentrer plus rapidement dans notre département.

## CENTRE DE CONTACT

Un Centre de Contact (*Service Relocalisé*) est créé le 1er septembre 2023 sur le site Chanzy à Châlons en Champagne. Il prendra en charge l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau à distance des usagers « professionnels » des départements de l'Hérault (34), l'Essonne (91) et le Val d'Oise (95).

## DÉJÀ DANS LE MUR

À la simple lecture des documents, ce service est déjà exsangue. En théorie, il compte 49 emplois (2 A+, 7 A, 37 B et 3 C).

Le recrutement, à ce stade, compte **seulement 21 agents DGFIP** (1 A+, 7 A, 13 B et 0 C). Au vu de la situation dramatique, la Direction Générale (DG)

autorise la DDFIP51 à recruter 17 Contractuels (14 B et 3 C) sans garantie de résultats.

**La théorie est un pays merveilleux.  
Au mieux, ce service compterait seulement  
38 agents sur les 49 emplois !!!**

## CONDITIONS DE TRAVAIL DÉGRADÉS

## ► Horaires d'ouverture :

- 8h30 à 18h00 en période normale d'activité
- 8h00 à 19h00 en période de pic (*maximum de 40 jours suivant un calendrier national*)

► **Horaires variables** : choix par l'agent de son régime hebdomadaire (*de 36h12 à 38h30*).

► **Amplitude des horaires** :

- journée de travail maximale de 11h30, à temps plein, plages variables comprises.
- temps de travail effectif de 10h00 maximum par jour, non compris l'interruption méridienne.
- Les agents doivent se positionner pour la période du matin ou de l'après-midi. Le calibrage se fera en fonction du nombre d'appels.

► **Communication** :

- routage automatique des **appels** du numéro SIE (composé par les usagers) vers le CC. Ce transfert s'effectuera en 3 vagues, dans le temps, pour s'adapter à l'effectif.

- routage automatique des **e-contacts**

► **Régime indemnitaire** :

À ce stade, aucune prime spécifique n'est prévue car le CC n'est un centre « national » mais la Direction doit interroger la DG.

► **Télétravail** : mission « éligible » et envisageable après quelques mois de pratique. Le CC de Lons le Saunier (39) l'a mis en place au bout de 6 mois.





### LOCAUX

Les locaux de cet établissement sont toujours en travaux (*effectué par la Commune de Châlons*) et les délais devraient être respectés sous réserve de finitions (*peinture, sol...*).  
Le mobilier sera installé par une entreprise en août.

### Un centre de contact sans téléphone fixe !!!

La TOIP (*téléphonie par internet*) nécessite 3 mois de travaux et sera effective fin 2023 ou début 2024.  
Dans les 1<sup>er</sup> temps, les agents seront équipés de téléphones portables reliés à un casque filaire.

Au 1<sup>er</sup> septembre, les agents seront provisoirement installés dans la salle de réunion du site mais beaucoup des agents sans réelle vision.

### RESTAURATION / PARKING

- **Parking** : lorsque tous les services du site « Chanzy » seront installés, un parking pour les voitures et vélos sera créé à l'horizon 2025
- **Restauration** : si aucune solution de restauration collective n'est trouvée au 1<sup>er</sup> septembre, le principe (*défini par l'Action Sociale de notre ministère*) est l'attribution de Titres-Restaurants.

### COMITE MÉDICAL

Les représentants ont été élus lors ce CSAL : liste des 15 noms à retrouver sur Ulysse Marne.

### C'EST LE PIED ?

Le 21 juin, est parue, au Journal Officiel, la nomination de **Bruno Soulié**, affecté actuellement à la DDFIP de l'Essonne, comme nouveau directeur de la DDFIP51, pour une durée de trois ans, avec une période probatoire de six mois, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023.

### TBVS : ET APRÈS ?

La Direction a présenté le Tableau de Bord de Veille Sociale (*TBVS*), dispositif compilant divers indicateurs permettant d'identifier les situations à risques et « censer » contribuer ensuite à l'amélioration des conditions de travail.  
À la lecture de ce document, quel service n'est pas concerné par une ou plusieurs alertes (vacances d'emplois, écrêtements des horaires variables, fiches de signalement, congés de maladie de courte durée, congés placés sur un CET...) ? **AUCUN.**

### DIAGNOSTIC POSÉ ET ENSUITE ?

Le diagnostic est posé par la Direction et ensuite : pour réponse, ce sont des actions de formations, de préventions, de sensibilisation, de soutien... (certes potentiellement utiles) mises en place mais la réalité est toute autre : il faut **pourvoir les postes vacants**, presque 6000 cadres C et B, et **créer des emplois** pour que la **charge de travail soit en adéquation avec les effectifs** !

**FO-DGFIP** alerte, à nouveau, sur la dégradation s'accroissant en 2023 et, par conséquent, des résultats à venir encore plus dégradés.

**La maison DGFIP brûle,  
la Direction Générale  
la laisse brûler,  
et on veut éteindre l'incendie  
avec un seau d'eau !!!**



**PLUS FORTS  
ENSEMBLE**



Section **FO-DGFIP** de la Marne

DDFiP 12 rue Sainte Marguerite 51000 Châlons en champagne  
Secrétaire Départemental : Sylvain COMMENCAIS Tél : 06 17 40 61 39  
Mail : fo.ddfip51@dgfip.finances.gouv.fr  
Site : <http://www.fo-dgfip-sd.fr/051/>