



Comité technique local du 13 juillet 2021

Compte-rendu

Horaires variables du centre de contacts :

Peut-on encore parler d'horaires « variables » compte tenu des 25h de présence téléphonique non modulables par semaine. FO fait remarquer que cela représente 67 % de présence téléphonique pour un temps plein (Quid d'un temps partiel ?) .

Le règlement intérieur :

A la demande de FO, ce dernier sera applicable à compter du 01 septembre 2021 au lieu du 15 août.

Nous avons déploré le manque de précisions qui est toujours au détriment de l'agent. L'administration a rétorqué que tout était dans l'instruction générale, ce à quoi nous avons répondu que mêmes les chefs de service n'avaient pas une connaissance précise de l'instruction. A ce titre, nous avons rappelé la hiérarchie des normes.

Les samedis et tous les dépassements après 19h devront faire l'objet d'une gestion manuelle des chefs de service, l'outil SIRHIUS n'étant pas opérationnel...

Notre expert a précisé que les formations n'étaient pas adaptées et étaient insuffisantes pour le centre de contacts qui vit un changement de métier très important. Cette grave carence implique une souffrance au travail. Nous avons également déploré une gestion disparate au sein du service. L'administration a reconnu l'inadéquation des formations et va créer un groupe de travail afin de palier ce déficit.

Suite à toutes nos remarques, le Directeur a indiqué qu'un groupe de travail sur les règles de gestion sera mis en place. Un retour sera fait dans un prochain CTL.

A surveiller, nous avons cru comprendre qu'il n'y aurait plus d'équipe d'horaires décalés.

Accueil des usagers :

L'administration a présenté un projet de relation aux usagers qui doit être mis en vigueur au 31 décembre 2021 .

FO a dénoncé le manque d'effectifs et l'orientation vers une administration 2.0.

- accueil physique des usagers :

Pourquoi le délai d'attente de l'utilisateur physique n'est pas connu alors qu'il y a des objectifs de réponse pour le téléphone et la messagerie électronique ?

Si ce délai était connu cela permettrait de mettre en exergue le manque cruel d'effectifs.

- accueil téléphonique :

Une piste de réflexion serait que les télétravailleurs prennent des appels. FO demande de s'assurer que l'environnement personnel et professionnel du télétravailleur puisse être compatible avec ce type de mission.

- accueil de premier niveau élargi dans les SIP, Les trésoreries et les SGC :

La Direction générale souhaite que tous les agents de ces sites puissent à terme répondre aux 14 questions qui reviennent le plus souvent.

Ainsi les nouveaux SGC devront être capables de s'approprier ces 14 sujets.

FO espère que notre ministre en soit capable :)

- accueil de proximité :

29 établissements France Service sont prévus dans le Rhône. Une charte devra être signée définissant les modalités pratiques au 31 décembre. FO a dénoncé ses coquilles vides qu'on nous présente comme devant suppléer la fermeture des trésoreries.

FO a voté pour la modification de la plage variable suite à la demande des agents de la **trésorerie des Monts du Lyonnais**.

Questions diverses posées par FO :

Décision nationale déclinée au niveau local, **l'objectif cible de 2020 des Brigades Départementales** a été reconduit pour 2021. FO dénonce la non prise en compte par Bercy du travail des BDV (jusqu'à fin novembre 2020) sur les FDS et du contexte tendu lié à la crise sanitaire, qui a considérablement allongé les délais de contrôle,

Concernant le **recouvrement des indus des fonds de solidarité**, des agents des équipes de Renfort et un contractuel de catégories C viendront en soutien au service. Une entraide entre services est éventuellement envisageable. **La DRFiP refuse de revenir sur les suppressions d'emplois programmées alors que le service est submergé !**

FO dénonce la mise en place d'une agence comptable pour **recouvrer les créances de la régie publique de l'eau** qui va être réinstaurée par la métropole. D'après le projet, les effectifs seront pris sur ses propres agents ou sur le délégataire. Seul l'agent comptable serait sur le réseau DGFIP.

FO-DGFIP 69 exige la création des emplois correspondant (entre trente et quarante) soit dans la trésorerie Lyon municipale et métropole, soit la création d'un poste comptable dédié. La DRFiP doit rendre des comptes !