



SECTION « L'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir, mais de le rendre possible » (Saint Exupéry)



SARTHE

**SYNDICAT NATIONAL FORCE OUVRIERE
DES FINANCES PUBLIQUES**

Compte rendu du Comité Hygiène et Sécurité et Conditions de Travail du 26 juin 2017

Ouverture de la séance à 9h30.

1. Validation de PV du CHS-CT

Aucun PV présenté.

2. Conditions de vie au travail (mobiliers, formation, mission) des agents du Centre de Contact:

Cf compte-rendu FO (ci-joint) du GT du 19 juin 2017 faisant suite à la présentation du Centre de Contact par M. Viols, du service Stratégies Relations au Public.

Le début du CDC interviendra au 01/10/2017. Actuellement reporté, le PAS pourrait entrer dans les prérogatives prioritaires du CDC au cours de l'année 2018 si l'expérimentation de ce dernier était retenue.

Pour la nature des cloisonnettes entre les postes de travail, aucune décision n'est encore arrêtée à ce jour.

Par ailleurs, vos représentants ont rappelé l'importance d'une réunion préparatoire à la mise en place du CDC, réunissant l'ensemble du personnel (organisation, composition des unités de travail, horaire, formation, tutorat, etc).

Nous attendons la mise en place définitive de ce service pour établir sa situation par le MDP afin de pouvoir constater son évolution dans le temps et le respect des préconisations du CHSCT.

3. Bilan SST DDFIP72 :

Il a été constaté un fort vieillissement des effectifs : 50 % de 50-59 ans et 1/3 de 40-49 ans.

Au sujet du service civique, suite aux recommandations FO, vos représentants ont demandé au président si la contribution des volontaires (VSC) restait axée sur les 3 axes définis en 2015 à savoir tâches en amont de l'accueil, aide des publics au maniement informatique et intervention en milieu scolaire. Il nous a été répondu qu'aucune dérive à ces principes n'a été constatée, à l'exception, très à la marge, de participation active de (VSC) demandeurs. Notre inquiétude reste le transfert de charge de travail sur les VSC (« ubérisation de notre travail »).

4. Examen du registre SST:

Malgré ses préconisations en la matière, le CHSCT rappelle que la mise en place de doubles écrans est du ressort exclusif de la direction qui doit fournir le matériel nécessaire à ses agents afin de s'adapter au mieux aux exigences informatiques nouvelles. La canicule que nous venons de subir rappelle l'importance de mise en service d'équipement de ventilation performant et de zone de refuge climatisée en fonctionnement. A ce propos, une maintenance doit être effectuée de façon rigoureuse.

5. Examen des accidents de travail :

1 Accident. Reprise du travail de l'agent concerné.

6. Examen des fiches de signalement :

L'anonymat est désormais la règle selon la Centrale. Toutefois, pour le CHSCT, il serait préférable de limiter cet anonymat à l'auteur des actes plutôt qu'à celui des agents victimes, en droit d'être soutenus et protégés.

Il est à noter que 2 des fiches de signalement présentées concernent des situations de récidives.

7. Examen des refus motivés des propositions d'aménagement de postes du MDP: Aucun.

2 agents en situation de handicap arriveraient au Centre de Contact. Notre intervention concernant la mise aux normes de l'ascenseur présente donc un caractère pressant (touches en braille, serveur vocal, boutons lumineux...).

8. Fiche de réorganisation des missions d'évaluation domaniale et de politique immobilière (pour information) :

Les bureaux impactés par la restructuration du service local du domaine (SLD) feront l'objet d'une étude d'attribution après la mise en place définitive du CDC.

9. Validation d'actions sur le budget 2017 :

Afin d'engager les sommes le plus rapidement possible, le CHSCT a proposé d'allouer une somme supplémentaire à la mise en place du CDFP de La Ferté Bernard (environ 10 000€).

A Nicot, après avoir eu connaissance de l'existence d'un local couvert, fermé et disposant d'un éclairage, situé à gauche du CDFP, le CHSCT propose de transférer le stationnement de vélos dans ce lieu.

Après avoir recensé les besoins, le CHSCT propose de renouveler l'équipement individuel de ventilation (enveloppe 6 000€).

10. Compte-rendu de visite de Marolles et de Mamers :

Marolles Les Braults : la délégation a fait remarquer que dans ce service lors de l'absence d'un agent, sur une durée importante entraîne certaines tensions au niveau de la charge de travail. Vos représentants ont fait remarquer que le flux tendu de personnel dans les services, peut être rapidement source de complications en matière d'organisation. La suppression de postes est alors mise en évidence dans les conditions de vie au travail qui se dégradent.
Mamers : station ergonomique validée par le CHSCT pour le service PCE. Remplacement des radiateurs confirmé.

11. Questions diverses :

Confirmation du transfert de l'activité « établissement public de santé M21 », de la trésorerie de Sablé Sur Sarthe (pôle Santé Sarthe du Bailleul) à la trésorerie hospitalière du Mans à compter du 1^{er} janvier 2018. ce projet sera soumis pour avis au CHSCT en septembre 2017.

Dans le cadre du dispositif dit d'adaptation des structures et du réseau (ASR) pour 2018, le directeur général a validé le projet de création dans le département d'un service de l'enregistrement (SDE) autonome, avec pour objectif une mise en place début 2018. La composante immobilière et organisationnelle de cette unité de travail sera soumise à l'avis du CHSCT en septembre 2017.

Confirmation de l'arrivée d'un agent de la SNCF à la trésorerie du Mans Agglomération/Amendes.

Fin à 12h45.

Vos représentants au CHSCT :

- Jean-Yves PERDRIAU, Pôle CE Le Mans, tel : 02.43.83.82.86
- Anne PUJOL, Paierie Départementale, tel : 02.43.77.50.47

Balf syndicale : fo.ddfip72@dgif.finances.gouv.fr

Site Web départemental FO-DGFIP : <http://www.fo-dgif-sd.fr/072/>



SECTION



SARTHE

**SYNDICAT NATIONAL FORCE OUVRIERE
DES FINANCES PUBLIQUES**

**Compte rendu de GT du 19 juin 2017
Présentation du Centre de Contact (CDC) par
M. VIOLS (Stratégies Relations au Public-SRP)**

Ouverture de la séance à 14h00. Les 4 OS étaient présentes + service RH + responsables de CDFP + Direction.

Après présentation du service SRP par le DDFIP, monsieur VIOLS expose les trois phases à l'origine de la création du CDC.

1 - L'origine du projet : création automne 2013

Le CDC trouve son origine dans le regroupement des accueils téléphoniques et de l'accueil à distance.

Par ailleurs, après analyse, il est apparu que nous disposions d'un grand nombre de services de proximité comparativement à d'autres établissements publics ou d'autres administrations européennes qui disposent de plates-formes téléphoniques.

Il existe déjà des plates-formes spécialisées depuis 2002 (CIS-impôts services, prélèvements service-CPS) mais cette structure composée d'une cinquantaine de personnes fera un accueil « pluriel », et engage encore plus notre administration dans la voie du numérique.

2 - Compétences et fonctionnement du CDC :

Le CDC possédera un numéro de téléphone et une adresse courriel spécifiques.

Le CDC prend en charge les e-formuel (questions diverses, difficultés de paiement).

Il n'a pas de compétences exclusives. Aussi, il devra répondre aux questions spontanées des usagers d'autant qu'il disposera des applications de gestion (REC, ILIAD, RAR,...).

Les interventions seront possibles dans différents domaines IR, TH (pour le Cx) : délivrance d'imprimés, enregistrement de changement d'adresse, demande de délai de paiement dans le cadre de la procédure simplifiée des octrois de délais (PSOD), corrections en ligne.

Toutefois, le responsable du CDC n'accorde pas de délai, le responsable du SIP conserve ses prérogatives.

Contrairement au CIS (centre impôt services) spécialisé dans les questions générales portant sur la fiscalité, le CDC plus généraliste devra se rapprocher de lui en cas de questions difficiles.

Par ailleurs il pourra prendre des RDV pour les services de base ce qui nécessitera des protocoles entre CDC et services gestionnaires.

Le CDC est un filtre de questions simples et doit être pris comme une aide aux services locaux qui conservent leurs compétences.

Il est précisé que la création du service n'impacte pas de reprise en emplois fléchés. (Pour l'instant, création pure d'emplois).

Le but du CDC est de fournir un service vocal performant pour une meilleure accessibilité aux services locaux. Pour ce faire, 3 actions sont programmées :

1- saisir le n° du département (le CDC du Mans regroupe 3 départements : 13 (Bouches du Rhône), 72 (Sarthe), 95 (Val d'Oise).

2- messages informatifs collés aux périodes, actualité du moment (IR mai, TH octobre, TF novembre, etc...).

3- Routage aux autres correspondants pour réponses aux questions plus précises.

Le service est payant pour l'utilisateur (6 cts la minute ou 30 cts les 5 minutes).

Le service local n'est pas dessaisi de l'accueil téléphonique.

Nombre d'appels /agent/jour :

- maxi 5 h de téléphone/jour

- temporisation inter-appel = suivi des appels (18 secondes entre chaque appel).

- aucun temps de réponse limite avec l'interlocuteur mais si temps trop long nécessité d'un appui technique ou d'une formation complémentaire (moyenne 5 à 6 minutes).

3 - Calendrier et modalités de diffusion

Mise à jour sur impôts.gouv : mes services compétents (début octobre 2017)

Premiers appels prévus pour les avis remis à la poste à/c d'octobre 2017. Les références du CDC (courriel et Tel mais absence du nom) apparaîtront sur les avis papiers. Ainsi l'utilisateur n'aura pas connaissance de la structure existante, le CDC. C'est pourquoi, les agents du CDC devront se présenter ainsi : « nom, finances publiques, (conversation) ».

Organigramme :

- module horaire à présenter au CTL et CHSCT : ouverture de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi. Certaines soirées jusqu'à 22h00 et certains samedi de 9h00 à 19h00 en période de fortes échéances.

- 2 formes d'horaires au choix :

- classique : matin et après midi

- décalé (sur option) : 2 choix -tard dans la matinée ou tard le soir.

Le chef de service aura la charge d'organiser son service sachant qu'après 17h00 les appels seront en baisse et que des permanences seront imposées.

- Distribution des appels (interface de gestion). Les agents auront à disposition 2 écrans (1 pour la gestion des dossiers, 1 pour la disponibilité de l'agent et autres informations sur l'exercice du métier). On nous affirme la non existence de Big Brother (aucune écoute sans l'accord de l'agent) toutefois il est communiqué que la conversation peut être enregistrée en cas de signalement d'agressions ou d'injures. Certaines communications pourront être aussi enregistrées dans un but pédagogique (débrief, formation, tutorat).

Formation :

Pour les nouveaux agents, une formation est en cours et se terminera lors de la mise en service du CDC. Pour l'ensemble des arrivants, formation de conduite d'entretien et gestion du bandeau (enregistrement des appels).

Une collaboration et un soutien auprès des agents du CDC de Chartres est envisagée.

En décembre/janvier, une formation portant sur le prélèvement mensuel est prévue.

Fin de la séance 17h00.

Vos représentants au CHSCT :

- Jean-Yves PERDRIAU, Pôle CE Le Mans, tel : 02.43.83.82.86

- Anne PUJOL, Paierie Départementale, tel : 02.43.77.50.47

Balf syndicale : fo.ddfip72@dgfip.finances.gouv.fr

Site Web départemental FO-DGFIP : <http://www.fo-dgfip-sd.fr/072/>