**Compte-rendu du CTL du 06 avril 2021**

Ce CTL a réuni les Organisations syndicales et la Direction en visioconférence. La délégation FO-DGFIP 84 était représentée par, Mireille COMPAGNAT (titulaire), Christian PERNOT et Thierry VALL (experts) .

La séance a débuté à l'heure ( 9 h ), par la lecture des déclarations liminaires.

Dans sa liminaire, FO DGFIP 84 a notamment rappelé son opposition au Nouveau réseau de proximité ainsi que sa position sur le télétravail.

Le président, M. Michel LAFFITTE, s'est dit favorable à l'accueil multi canaux ainsi qu'à l'utilisation de l'intelligence artificielle , notamment en matière de contrôle fiscal.

S'agissant du NRP, le président reconnaît que ce projet suscite des inquiétudes mais, selon lui, il ne diminuerait pas les points de contacts de la DGFIP dans le département.

En réponse à FO DGFIP 84, le président reconnaît les risques psychosociaux du télétravail et maintient que ce dernier se fera sur la base du volontariat hors période COVID 19.
Le télétravail choisi est une organisation de travail à envisager et à développer.

L'ordre du jour de ce CTL était le suivant :

1. incidences du PLF 2021 sur les emplois de la DDFIP 84
- Modification de la ventilation présentée lors du dernier CTL emplois

2. Stratégie de la relation aux usagers
- Bilan de l'expérimentation "horaires d'accueil du public" réalisée avec les services d'Avignon
- Modalités de mise en oeuvre de la circulaire 2020/11/6000 fixant la cadre de la stratégie d'accueil des usagers particuliers et professionnels de la DGFIP pour les années à venir

3. Questions diverses

Les points 1 et 2 ont fait l'objet d'un vote.

**1.incidences du PLF 2021 sur les emplois de la DDFIP 84**

- Modification de la ventilation présentée lors du dernier CTL emplois

Vote contre à l'unanimité des OS ce projet . FO DGFIP 84 ne peut accepter cette nouvelle ventilation des emplois qui repose toujours sur des suppressions de postes (11 en 2021 pour rappel).

**Fusion des SPF**

Le chef du SPF d'Orange part en retraite le 1er août 2021. L'intérim sera assuré par son adjoint jusqu'à la fusion.

Pour la direction, les 3 SPF ( Avignon 1, 2 et Orange ) devraient pouvoir fusionner dès que les pré-requis seront remplis, à savoir le délai de traitement des actes , le retard semble diminuer de 10 jours par mois de travail.

Les représentants du personnel ont souligné le fait que la fatigue des équipes se faisait ressentir.

**2. Point sur l'expérimentation des nouveaux horaires d'accueil physique– Site d'Avignon**

La direction a rappelé les points qu'elle estime positifs de cette expérimentation, à savoir :
- le fait de disposer de tous les après-midi sans réception du public serait apprécié. Ces demi-journées peuvent être consacrées à d'autres travaux, notamment de gestion, de traitement des dossiers, des courriers et courriels reçus, de réception téléphonique.
- l'organisation mise en place sur tout le site présenterait l'avantage d'unicité et de lisibilité des horaires pour les usagers.

Les points négatifs sont, toujours selon la direction :

- nécessité de mise en place d'un planning de roulement des agents à l'accueil (ou de « permanence »), incluant la plage méridienne, ainsi qu'un roulement des cadres, pour assurer la sécurité et l'appui aux équipes ;
- constat d'une moindre efficacité en gestion des agents ayant assuré l'accueil le matin : reprise décalée vers 14H00 après la pause méridienne, tension et/ou fatigue accrue due à la longue matinée de réception ;
- • difficulté de calibrage des équipes mobilisées entre 12H00 et 13H00 compte tenu de la variabilité des flux d'usagers, notamment en période d'affluence.

La direction estime que peu d'usagers se déplaçaient entre 12h et 13h.

Il a été constaté que ces statistiques avaient été réalisées en période COVID 19 ce qui implique nécessairement qu'elles sont faussées par rapport à une période dite « normale ».

Par conséquent, pour FO-DGFIP 84, aucun enseignement et aucune conclusion ne peuvent être valablement tirés de cette expérimentation. Pour la délégation FO, il y a fort à parier qu'une fois la crise COVID 19 passée, les flux d'accueil physique augmenteront de manière significative.

De plus, les personnels dits services civiques ne sauraient se substituer aux personnels de la DGFIP. Même si le travail des services civiques, très faiblement rémunéré, leur permet d'intégrer la vie active, leurs missions doivent se cantonner à l'accompagnement dans les services numériques.

De surcroît, certains services civiques accomplissent des missions autrefois dévolues aux agents DGFIP d'accueil.

Pour FO DGFIP 84, les réductions d'horaires d'ouverture au public sont la conséquence directe de la politique de suppressions d'emplois menée par la DGFIP.

**Présentation des modalités d'accueil rénové**

La direction a présenté la circulaire SRP 36/2020 du 10 décembre 2020 qui détaille la stratégie renouvelée de la relation aux usagers, évoquée dans le contrat d'objectifs et de moyens 2020-2022.

Selon elle, l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers est poursuivie à travers deux axes prétendument de progrès :
• le renforcement de la présence de proximité de la DGFiP sur le territoire au moyen d'un accueil physique et personnalisé de tous les usagers qui en expriment le besoin ;
• l'enrichissement de l'offre de service sur les canaux distants (en ligne et téléphonique).

L'offre de services multi canaux doit être non seulement maintenu mais aussi renforcée.

Il a été confirmé que l'amplitude horaire pouvait être augmentée pendant la campagne Impôt sur le revenu.
De plus, les guichets dits en flux, c'est-à-dire sans RDV, doivent représenter au moins 50 % de l'accueil physique, ce qui n'est pas sans poser de réels problèmes organisationnels.

La DGFIP s'obstine à développer une offre de services multi canaux alors même qu'elle continue à supprimer des emplois par milliers chaque année.

Concernant l'accueil physique, pour le président, l'essentiel des renseignements demandés par les contribuables serait de faible valeur ajoutée.

Il n'en demeure pas moins que les renseignements sollicités peuvent être très techniques et nécessiter des recherches documentaires, et ce , eu égard à la complexité des textes réglementaires et législatifs.

Le président a toutefois reconnu qu'il existait une érosion des forces de la DGFIP significative.

FO DGFIP 84 a souligné que les réductions d'horaires engendreraient à terme des suppressions d'emplois. Il s'agit manifestement d'un recul des services publics par manque de moyens.

Le président répond qu'il s'agit de développer une offre multi canaux de services.

FO DGFIP 84 a rappelé les problèmes relevés dans l'utilisation d'outils comme E-contact . La direction confirme qu'un certain nombre d'applications a fait l'objet d'opérations de maintenance importantes.

La délégation FO a également insisté sur le sort des usagers en difficultés. Pour la direction, il n'y a pas d'effets d'éviction de ces usagers du fait d'une réduction des horaires d'ouverture au public. Elle semble mal connaître la population venant à l'accueil physique. Il semble pourtant évident que si on recule sur l'accueil physique, certains usagers seront dissuadés de contacter les services et ne trouveront pas de réponses à leurs interrogations.

La DGFIP feint de l'ignorer.

Pour le président, il n'y a pas de lien entre les pertes d'emplois et le recul des amplitudes horaires d'ouverture au public.

Pour le président, des agents non DGFIP peuvent répondre à des questions simples notamment dans les EFS. Il indique en outre qu'il est difficile de faire adhérer les agents DGFIP aux évolutions de nos métiers.

Il pense que les EFS pourront se substituer à l'accueil de premier niveau ( renseignements simples ) des SIP.

Pour FO DGFIP 84, cet accueil rénové correspond à une externalisation de cette mission auprès des Espaces France Services et des buralistes. De plus, l'accueil téléphonique va s'industrialiser par le biais des centres de contacts. En d'autres termes, ce projet s'inscrit dans le cadre du NRP qui organise la destruction du réseau de la DGFIP.

Un vote Contre a été acté à l'unanimité des OS.

**Présentation du référentiel de qualité de service « Services publics + »**

Le nouveau référentiel interministériel de qualité de service, « Services publics + » prend la suite du précédent référentiel Marianne, tout en intégrant les indicateurs de transparence et en faisant place au droit à l'erreur et à l'éco-responsabilité.

FO DGFIP 84 a demandé à la Direction comment s'organiserait l'adaptation aux besoins de chaque usager, notamment pour les personnes qui connaissent les difficultés suivantes : illettrisme, illectronisme, difficultés d'expression, situation de précarité… Il nous a été répondu qu'au dispositif existant viendraient s'ajouter des formations supplémentaires !

**<u>3 Questions diverses</u>**

La question des ASA pour gardes d'enfants a de nouveau été évoquée, pour compléter les échanges de vendredi sur le sujet. La Direction a précisé qu'elles n'étaient pas automatiques pour les enfants en bas âge ainsi que ceux en maternelle et en primaire. La Direction estime qu'elles doivent être délivrées au cas par cas. Plus précisément, elles ne peuvent concerner qu'un des deux parents sous réserve qu'il en fasse la demande à son chef de service et produise une attestation sur l'honneur qu'il ne dispose pas d'un autre mode de garde !
De plus, cette mesure ne s'appliquerait pas aux collégiens et lycéens de moins de 16 ans, les ASA.
Pour FO DGFIP 84, le télétravail ne peut se concilier avec la garde d'enfants.
La délégation est intervenue pour demander que les parents d'enfants de moins de 16 ans puissent également bénéficier d'ASA, pour assurer leur suivi scolaire.
N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur ce sujet !

**<u>Service courrier de la cité administrative</u>**

FO DGFIP 84 est intervenu pour signaler les difficultés de ce service en sous effectif depuis plusieurs mois. Il fonctionne avec un agent et des auxiliaires recrutés pour des courtes durées. Faute de personnel, il est même resté fermé une journée !
Nous avons demandé quelles mesures la Direction comptait prendre pour soulager le service. Pour l'instant, un nouvel auxiliaire est engagé pour deux mois.

**Travaux à Vaison la Romaine**

La délégation FO DGFIP 84 a demandé où en étaient les travaux à Vaison la Romaine. La direction nous a répondu qu'ils devraient rapidement commencer dans l'extension. Dans la partie existante, le rapport du bureau d'études est attendu pour démarrer les travaux.

**Antenne provisoire du SIP d'Apt à Pertuis**

Le service recouvrement de la trésorerie de Pertuis va devenir une antenne provisoire du SIP d'Apt à compter du 1er janvier 2022. FO DGFIP 84 a signalé à la Direction l'inquiétude des agents concernés par cette transformation. Ils s'interrogent notamment sur la durée de vie de leur service à Pertuis.
La Direction prétend que ces collègues ne sont pas inquiets ! Elle nous a également précisé que le site serait prochainement visité par les ressources humaines. Pour FO DGFIP 84, il existe un moyen simple de rassurer les agents concernés par la mise en place du NRP, c'est de retirer ce projet !

**Achat de vélos électriques sur le budget participatif :**

FO DGFIP 84 a demandé pour quelle raison ces vélos n'étaient pas mis en circulations dès lors qu'ils ont été achetés par la DDFIP.

La Direction nous a répondu que leur mise en service était retardée pour des raisons liées à la crise sanitaire.

## BULLETIN D'ADHESION

| | |
|---|---|
| NOM | |
| PRÉNOM | |
| N° matricule (ex N° AGORA) | |
| ADRESSE MÈL | |
| GRADE | |
| ECHELON au 1er janvier 2021 | |
| INDICE | |
| QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL | % |
| AFFECTATION | |

Déclare adhérer au Syndicat National F.O. des Finances Publiques (F.O. DGFiP)
Fait à _____ le _____ (signature)

***Bulletin d'adhésion à retourner à /***
***- Christian PERNOT ( Secrétaire Départemental (Tél. : 06 68 62 20 30) - Pôle de Contrôle et d'Expertise Avignon ou***
***- Guylène CORLAY ( Trésorière FO DGFiP 84) - Paierie Départementale***
***FO DGFiP 84, Cité administrative, BP 31091, rue du 7ème Génie, 84097 AVIGNON CEDEX***