



COMITE TECHNIQUE DU 20 JUN 2019

L'APRDV en SIP (Accueil personnalisé sur rendez-vous)

Malgré les diverses interventions des organisations syndicales sur la problématique de l'accueil sur rendez-vous, les arguments n'ont pas été entendus.

FO-DGFIP 93 a voté contre ce mode d'accueil.

En effet, cette modalité d'accueil soulève de nombreuses problématiques qui n'ont pas de réponse actuellement :

- Cet accueil nécessite la capacité à détecter ce qui relève d'un rendez-vous et de ce qui peut être traité en accueil généraliste. Or, le département de la Seine-Saint-Denis dispose de beaucoup d'agents sortant d'école donc n'ayant pas assez d'expérience pour orienter les usagers vers l'accueil sur rendez-vous.
- Beaucoup d'usagers sont en grande difficulté. Or, aucun régime dérogatoire n'est explicitement prévu pour traiter les demandes urgentes, comme les SATD suite à un avis TH injustifié, parfois à cause des sous-effectifs dans les services. Dans ce cas, le dégrèvement doit être prononcé immédiatement pour que l'utilisateur puisse repartir avec une mainlevée. Avec l'APRDV, l'utilisateur sera conduit à faire sa demande par écrit ou à prendre RDV, ce qui conduira à retarder le traitement de la demande (au moins une semaine pour une demande écrite, deux semaines en cas de RDV).
- Une autre possibilité est de traiter ces demandes urgentes en accueil généraliste. Cela provoquera un allongement de la file d'attente, avec des temps d'attente plus longs pour les usagers, plus d'agents en accueil généraliste et les salles d'attente ne sont pas toutes adaptées à cette affluence.
- Il y a la lourdeur de la prise en charge, qui est chronophage : prise de RDV avec l'utilisateur, contre-appel à faire avant le rendez-vous, puis le rendez-vous lui-même. C'est donc plus long qu'un accueil secondaire.
- Rien n'est prévu en cas d'absences (congés, maladie) ou de fermeture exceptionnelle : les rendez-vous devront être annulés ou pris en charge par un autre agent.

De plus, il n'y a eu aucune concertation entre les chefs de poste et les agents, qui ont découvert l'APRDV sur l'ordre du jour du CTL.

M. Dora a précisé qu'un point sera fait dans 6 mois, quand tous les SIP de Seine-Saint-Denis auront « adopté » l'accueil sur rendez-vous.

Caisse sans numéraire au SIE de Saint-Denis et de Noisy-le-Sec et caisse commune à Saint-Denis

La caisse sans numéraire ne concernera que les SIE. Les usagers professionnels auront la possibilité de payer en numéraire à la caisse du SIP, jusqu'à 300€. La caisse commune ne concernera que le numéraire, avec des organisations différentes selon les services.

FO- DGFIP a voté contre la caisse sans numéraire et préconise une campagne de prélèvement à l'échéance et le paiement par CB par téléphone, pour encourager les paiements dématérialisés. Cette situation est transitoire jusqu'à la disparition totale du numéraire dans tous les services de la DGFIP dans un an.

Pour le changement des horaires au SIE de Saint-Denis, **FO-DGFIP** s'est abstenu, car le changement des horaires a été voté par les agents. Néanmoins c'est un pré-requis pour l'APRDV au SIE et la caisse sans numéraire (alignement des horaires pour permettre les encaissements).

Bilan de la cellule téléphonique départementale

Elle était composée de 4 agents et un cadre A, ainsi que d'EDR selon les périodes. Elle a pris 400 000 appels en 2018, avec une moyenne de 5 minutes par appel. Sa fermeture est prévue dès la reprise des appels par le centre de contact de Chartres, à partir de novembre (la date précise n'est pas connue). Les agents la composant seront réaffectés au cas par cas.

Questions diverses

- Dans le cas de la géographie revisitée, les informations sur l'indemnité de départ volontaire sont en ligne sur Ulysse 93.
- L'autorisation d'absence pour garde d'enfant (dite journée enfant malade) ne concerne que les cas de force majeure. En particulier, en cas de grève des écoles, tout dépend de l'information à disposition des parents. Si les parents découvrent le matin que l'accueil des enfants est impossible, car tous les enseignants sont en grève, c'est un cas de force majeure.
- La régularisation de la journée de RTT et des 42 minutes du lundi de Pentecôte a eu lieu début janvier. En cas d'erreur, les agents doivent prendre contact avec le service RH pour qu'une régularisation soit faite.
- Pour les e-formations, les agents sont parfois dans l'impossibilité de les suivre, car ils sont dérangés lorsqu'ils sont à leur poste. Aux dires de la direction, des salles existeraient dans tous les centres pour permettre aux agents de s'isoler pour suivre les e-formations dans de bonnes conditions.
Une note avec le détail des salles a été demandée et devrait être diffusée sur Ulysse 93, rubrique Formation professionnelle.

Présents pour **FO** DGFIP 93 :

Guilène LAHAYE, Sophie FORTUNE, Arnauld Champagne et Mathieu DALY-ERRAYA

Section FO DGFIP 936 :
06 64 93 96 71 Ligne directe : 01 48 96 62 30
Courriel : fo.ddfip93@dgfip.finances.gouv.fr

