



Vous trouverez en ligne sur notre site :

- La déclaration liminaire de l'intersyndicale lue en séance du 16 mai
- Les avis votés à l'unanimité par vos représentants au CTL

Contexte de réorganisation du PMC

- Ouverture de l'ENSAP au 1er février 2018
- +28% de contacts au téléphone en 1 an
- + 118 % de contacts par courriel en 1 an

La réorganisation du PMC a donc pour ambition d'absorber la charge d'activité qui augmente mais également ses fluctuations entre les différents médias (téléphone/courriel)

Dispositions de la nouvelle organisation

Polyvalence, dominantes d'activité et compensation

La nouvelle organisation s'appuiera sur un modèle de prévision des flux (téléphone, courrier, courriels). Dans la nouvelle organisation les agents devront être **polyvalents** avec des **dominantes d'activités différentes** afin de mieux répondre à ces flux. Trois modalités d'exercice des fonctions seront possibles :

- Type 1 : dominante téléphone (80/20)
(8 agents ont fait ce choix)
- Type 2 : sans dominante (50/50)
(12 agents ont fait ce choix)
- Type 3 : dominante courriel/courrier (20/80)
(10 agents ont fait ce choix)

Dans le projet présenté, pour les dominantes de types 1 et 3, l'activité téléphone (80% ou 20%) s'entend comme un maximum alors que pour le type 2, il s'agira d'une moyenne avec un maximum à 70% pour l'activité téléphone. L'essentiel de la flexibilité de cette organisation reposera donc les collègues qui ont choisi la typologie 2.

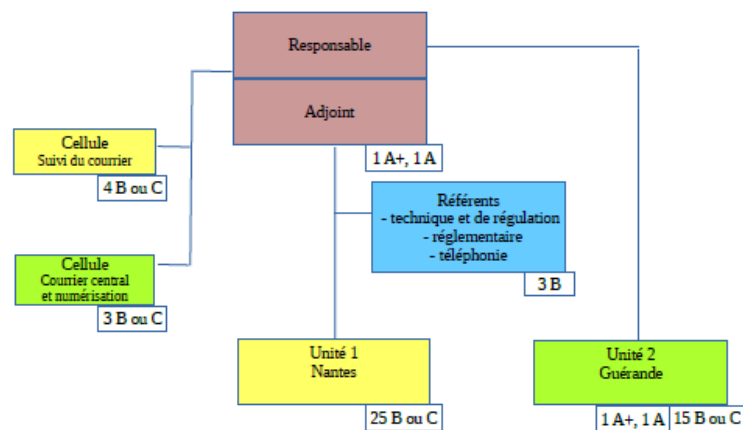
En fonction de la charge hebdomadaire attendue, un planning sera transmis aux agents le vendredi. L'activité sera organisée par ½ journée et chaque demie-journée sera consacrée à un seul medium.

Les agents qui auront choisi la typologie 1 (80/20) seront les seuls à pouvoir bénéficier d'une 1/2 journée d'absence par mois pour compenser la tenue des permanences (hors plages fixes) et la prépondérance de l'activité téléphonique.

Un local sera mis à disposition des agents qui le souhaitent (4 agents à ce jour) pour exercer leur activité écrite

Position FO : L'activité téléphone devrait à elle-seule donner lieu à une compensation (indemnitaire ou horaire sous forme de récupération) . D'ailleurs, d'autres agents de la DGFIP qui pratiquent « le contact usager » par téléphone perçoivent déjà l'ACF « assistance usagers ». La direction du SRE quant à elle estime que seule la permanence sur les plages fixes justifie une compensation.

Organigramme au 1^{er} sept. 2019



Des référents à la place des chefs de section

- 1 référent réglementaire : il sera chargé de l'accompagnement des agents et de la montée en compétence des nouveaux arrivants dans le domaine du droit à pension. Il assurera la veille juridique. Il examinera les courriers entrants, apportera les premiers éléments d'analyse et assurera le suivi statistique.
- 1 référent technique et chargé de la régulation : il sera chargé du soutien des agents et de la montée en compétence des nouveaux arrivants dans les domaines techniques et applicatifs. Il sera chargé d'établir le planning individuel hebdomadaire du pôle. Il examinera les courriels et tickets OSCAR entrants, les réaffectera sur les files adéquates si nécessaire et assurera les statistiques de cette activité.
- 1 référent superviseur téléphonie : il sera chargé de gérer quotidiennement les flux d'appels et d'organiser l'activité des agents exerçant sous le type 1 (80% téléphone et 20% courrier/courriel). Il leur assurera aussi l'assistance réglementaire et technique de proximité. Enfin, il organisera les permanences (matin, midi et soir).

Les deux référents réglementaires et techniques devront couvrir les deux champs de compétences et se remplacer mutuellement. En plus de leurs activités, les 3 référents participeront à l'ensemble des activités du pôle.

Question FO : *Les chefs de section d'aujourd'hui qui deviendront des référents conserveront-ils leur régime indemnitaire (NBI) ? Nous n'avons obtenu aucune réponse précise sur ce sujet...*

Un début de réponse apportée à la demande d'assistance technique des agents du PMC

Pour mémoire, le 29 janvier les représentants en CTL ont remis en séance une lettre des agents du PMC adressée à leur sous-directeur. Dans cette lettre, ils demandaient qu'une solution pérenne soit trouvée pour leur permettre de répondre aux usagers en difficulté face à l'ENSAP. Ces difficultés ne remontent évidemment pas au 29 janvier 2019... puisque l'ENSAP est ouvert depuis février 2018 !

Les travaux du bureau 2C réalisés en lien avec le BMRU, les bureaux 2D et 1B seront présentés lors d'une réunion le 23/05/2019 prochain. Sur la base de ces travaux, un « guide d'entretien » évolutif devrait être proposé aux agents du PMC.

Position FO : *même si c'est une bonne chose qu'un outil soit enfin mis à disposition des agents, il est regrettable qu'il arrive aussi tardivement et qu'aucune date ne soit connue aujourd'hui quant à sa mise à disposition effective.*

Les représentants du personnel au CTL ont demandé à ce qu'un nouveau projet soit présenté pour les raisons suivantes notamment :

- Les garanties collectives pour les agents de la typologie 2 (50/50) ne sont pas satisfaisantes
- la réponse à la demande d'assistance technique ENSAP a été évoquée mais n'est pas concrétisée
- Aucun projet n'a été présenté quant au déménagement futur des équipes

Vos élus FO au SRE
Titulaires : Julie BILLY et Samantha MARIONNEAU
Suppléants : Anne-Marie JOUAN et Pascal LAGARDE