



Compte rendu du CSAL du 8 avril 2024

Le CSAL était convoqué le lundi 8 avril 2024 avec pour ordre du jour :

- Approbation des PV des CSAL des 23 novembre 2023, 9, 17 et 26 janvier et 13 février 2024 (avis)
- Formation professionnelle : bilan 2023 (information) et plan de formation 2024 (avis)
- Recrutements sans concours : bilan 2023 (information)
- Organisation de la campagne IR 2024 (information)
- Budget : bilan de l'exécution 2023 et budget 2024 (information)
- Rapport d'activité 2023 (information)
- Questions diverses

Les élus CGT et Solidaires ont donné lecture de leur déclaration liminaire respective avant de participer aux travaux du comité. Le Directeur n'a pas souhaité y répondre.

1- Approbation des PV des CSAL des 23 novembre 2023, 9, 17 et 26 janvier et 13 février 2024 (avis)

L'ensemble des représentants syndicaux a approuvé les PV des CSAL des 23 novembre 2023, 9, 17 et 26 janvier et 13 février 2024.

2- Formation professionnelle : bilan 2023 (information) et plan de formation 2024 (avis)

La chef de service de la formation professionnelle a fait le bilan pour l'année 2023 et exposé son plan de formation pour l'année 2024.

Les représentants du personnel ont remercié l'équipe de la formation professionnelle pour leur disponibilité et pour le travail accompli tout au long de l'année.

La CGT a rappelé que certains chefs de service continuaient de refuser aux agents des actions de formation au motif (habituel et facile) de la nécessité de service. Nous avons donc insisté sur l'importance du droit à formation pour les agents et demandé à la direction de faire un rappel aux chefs de service récalcitrants.

Nous nous sommes étonnés de l'absence pour les agents de formation sur le nouvel applicatif ESTEVE (outil numérique pour l'entretien d'évaluations professionnelles des agents) alors que l'encadrement a suivi une formation approfondie. La direction a répondu qu'une e-formation existait et qu'un guide avait été mis à la disposition des agents. La CGT a démontré que cet outil conçu comme plus simple et plus réactif était en réalité beaucoup plus complexe et générateur d'anxiété pour les agents et élus du personnel. Ainsi, par exemple, le schéma du recours n'est pas bien appréhendé : à quelle date le recours est effectif, comment doit-il être formalisé...etc. En outre, les agents sont contraints à une double procédure en cas de recours : une saisie directe et limitée à un certain nombre de caractères sur ESTEVE et un dépôt via un mail ou papier du recours. La CGT revendique une réunion d'information pour l'année prochaine.

Nous avons également informé la direction sur la difficulté pour les agents de suivre le déploiement de nouveaux applicatifs ou d'applicatifs sans cesse modifiés. Les agents se retrouvent devant leur écran à devoir gérer par eux-mêmes ces évolutions (exemple NOVAE, BODAC...).



La direction nous a répondu que des « champions du numérique » avaient été désignés dans chaque service et que leur rôle était d'être des référents pour accompagner les agents dans le changement numérique. Des champions du numérique discrets et souvent méconnus d'une bonne partie du personnel tant par leur identité que par leur rôle ! Une liste de ces champions serait donc la bienvenue sur Ulysse 35.

Si les formations en distanciel et en présentiel demeurent un axe fort de la direction, nous n'avons pas manqué de rappeler le rôle important des agents eux-mêmes dans la formation de leurs collègues. Nous avons ainsi insisté sur la nécessité de prendre en compte ce temps de formation dans la charge de travail des agents. Réponse de la direction : le CREP (compte rendu d'évaluation professionnelle) est un outil qui doit permettre de valoriser les agents qui s'investissent dans la formation de leur collègue. Une reconnaissance que les agents apprécieront par eux même: des primes one-shot, un refus du pont naturel, une augmentation de leur ACF de 500 € étalée sur 2 ans, un refus d'augmenter leur point d'indice...sans oublier le toujours plus avec moins de moyens !

La CGT a justifié l'absentéisme relevé sur le 1^{er} semestre 2023. La direction semble en effet avoir oublié que le 1^{er} semestre 2023 a été marqué par une mobilisation d'ampleur des agents pour leur retraite.

Vote : abstention à l'unanimité des représentants du personnel.

3- Recrutements sans concours : bilan 2023 (information) :

La direction a présenté la situation des agents contractuels au 31/12/2023, en soulignant un très bon point d'ancrage et d'attractivité. L'objectif est de faire passer le concours aux apprentis et contractuels.

La CGT a interrogé sur la différence significative constatée entre la situation au 15/11/2023, chiffres donnés par la direction aux OS, et le tableau présenté par notre direction au CSAL. Réponse de la DRFIP : les recrutements des contractuels intervenant à tout moment de l'année, il est difficile d'avoir une situation précise. Difficile ou volonté de ne pas tout dire ?

Le document présenté fait état de recours aux auxiliaires, de contrats courts (contrat d'un mois avec un renouvellement de 2 fois 15 jours dans la limite de 2 mois maximum). Pourtant, malgré de nombreuses demandes des représentantes sur les contrats, ceux-ci n'ont jamais été portés à la connaissance des OS. La direction a précisé que ces contrats étaient en principe des contrats pour des missions précises telles que classement, archivage etc., mais a souligné que les contractuels pouvaient faire de tout... Autrement dit la direction souhaite disposer d'une main d'œuvre à bon marché et malléable.

Pour l'année 2023 c'est 12 % d'augmentation de contractuels et 185 % d'augmentation d'apprentis. Cela laisse perplexe quand on sait que ces emplois bloquent des mutations de titulaires.

Après avoir vivement dénoncé le recours accru aux recrutements sans concours, nous avons réaffirmé la nécessité d'ouvrir des concours afin d'avoir des emplois statutaires pour une égalité pour tous.

4-Organisation de la campagne IR 2024 (information) :

Mme MLYNARSKI, directrice adjointe du pôle gestion fiscale, a présenté l'organisation de la campagne IR 2024 qui se déroulera du 11 avril au 30 mai (avec une date limite de dépôt papier fixée le 21 mai) dans un contexte marqué par :

- la nécessité d'une vigilance accrue en matière de prévention des tentatives de fraude ;
- une poursuite de l'accompagnement des propriétaires dans les obligations déclaratives GMBI ;
- l'impératif de qualité de service sur l'ensemble des canaux de contact.

L'accueil physique au guichet sera réalisé tous les matins et limité à un accueil simple pour favoriser une rotation rapide des usagers.



Les demandes complexes feront systématiquement l'objet d'une prise de RDV sur une plage horaire s'étendant de 13h30 à 16h00. Un coupon « RDV pris » sera remis aux usagers. Au moins un «*voltigeur*», équipé d'une tablette, sera chargé de distribuer des imprimés, des fiches contact et de prendre en dépôt des déclarations papier et autres documents, afin de restreindre l'attente aux usagers ayant véritablement besoin d'un passage au guichet.

Des permanences seront assurées dans les France Services, certaines mairies et établissements particuliers (liste sur Ulysse 35). Le nombre de permanences a été légèrement augmenté pour tenir compte du niveau de fréquentation constaté en 2023.

La charge de soutien aux centres de contact a été évaluée à 10 postes au maximum, selon les besoins réellement constatés par la direction générale. Les vacations seront prises en charge par le SAR (service d'Aide au Réseau), dont les agents seront mobilisés pour 2 vacations par jour durant l'ensemble de la période en fonction des sollicitations (de 4 à 10 postes ouverts selon les périodes), permettant aux agents des SIP de se concentrer sur l'accueil local.

L'accueil téléphonique reste une priorité forte des SIP, **le décroché direct en moins de 10 sonneries demeurant la règle et la priorité. Et la note précise que le taux de décroché vision usagers fera l'objet d'un suivi rapproché.** C'est pourquoi l'accueil téléphonique se limitera strictement à une réponse aux questions simples ou sera limitée en durée. Les demandes d'accompagnement supposant un temps d'échange long feront l'objet d'un contre-appel sous 48h maximum. De même, les demandes portant sur l'aide aux services en ligne seront systématiquement traitées dans le cadre de contre-appels par un des agents disposant de l'outil co-browse ou BALI. Les demandes portant sur des sujets complexes, IFI ou patrimoniaux seront transmises au PCR.

La CGT a sollicité des explications sur la notion de taux de décroché usager. Il s'agit en fait des appels des usagers en attente parce que les agents sont déjà en communication téléphonique (sonnerie dans le vide en attendant que l'agent raccroche et décroche à nouveau son téléphone). La CGT a fait valoir que le « taux de décroché » téléphonique constituait une priorité obsessionnelle et abusive de cette campagne IR tant pour la DRFIP que pour notre DG, Mme VERDIER. N'oublions pas que notre DG a affirmé lors de sa visite que le taux de décroché n'était pas bon... Nous avons fait remarquer que les agents ne se tournaient pas les pouces, bien au contraire...et que sauf à disposer d'une boule de cristal performante, ils ne sont pas en mesure de connaître le nombre d'appels en attente, pas plus que de déterminer en amont la durée de l'appel, pas plus que de limiter les questions des usagers. Les agents sont tout particulièrement attachés à un accueil de qualité, ils ne souhaitent pas bâcler leurs missions pour satisfaire à un impératif statistique.

Par ailleurs, le refus assumé de Mme VERDIER, directrice générale, d'octroyer le pont naturel du 10 mai au prétexte que le taux de décroché est insuffisant est inadmissible...Si notre DG est autant attachée au bien être des agents comme elle le prétend, alors elle devrait faire preuve de bienveillance plutôt que de mépris et cesser toute pression inutile.

La CGT s'est étonnée des termes utilisés par Mme MLYNARSKI pour présenter le dispositif de la campagne IR 2024. Les agents doivent faire preuve «d'agilité», elle a évoqué «des acrobaties», de la «subsidiarité», des «voltigeurs» et même des «miracle» (sic). Le directeur a conforté en soulignant ce vocable que « l'idée était de s'adapter, de trouver une agilité collective ».«Un agent du recouvrement SIP peut tout à fait fournir des renseignements simples ».

La direction, a poussé jusqu'à utiliser le terme de « vernis » pour les formations professionnelles. Nous n'avons pas manqué de répondre qu'une formation superficielle pour les personnels non titulaires: services civiques, étudiants stagiaires, auxiliaires recrutés en nombre ne fait que satisfaire à des apparences bien trompeuses. Oui la campagne IR se passe, mais en mode dégradée...Et la CGT ne peut pas se satisfaire d'un tel mode de fonctionnement !



Le directeur a reconnu par ailleurs qu'« il n'était pas magicien et qu'il ne pouvait pas créer de la ressource en illimité. » Mais qui a supprimé les emplois à la DGFIP, qui a dégradé nos missions, qui a restructuré ? Alors, Mme VERDIER la solution nous semble évidente : il faut créer des emplois statutaires ! Les statistiques seront ainsi excellentes et les agents pourront exercer leur mission dans de bonnes conditions

La CGT invite les agents à faire remonter à la section les éventuelles pressions hiérarchiques et/ou statistiques qui pourraient être exercées durant cette période dans les services concernés.

4- Budget : bilan de l'exécution 2023 et budget 2024 (information)

La direction a souligné la nécessité de faire un effort sur l'affranchissement (n'oublions pas qu'il y a 10 milliards d'économie à trouver pour 2024 !)

La CGT a indiqué que cette économie ne devait pas se faire au détriment des procédures inscrites dans le Livre des Procédures Fiscales. L'envoi en courrier simple au lieu et place de l'AR, l'envoi en dématérialisé via ESCALE, l'envoi en masses via CLIC ESI est ce la solution idéale ?

Le directeur a souligné qu'il faudrait effectivement revoir le LPF pour sécuriser les procédures.

Nous avons fait par ailleurs remarquer que si les économies d'affranchissement était un objectif recherché, il en était également un autre que la DRFIP n'avait cessé de mettre en avant : l'eco-responsabilité. Or, l'envoi de mails et de pièces dématérialisées a un impact très important sur l'empreinte carbone et les data center sont très énergivores...La direction n'a pas semblé convaincue contrairement à l'ADEME qui alarme régulièrement.

5- Rapport d'activité 2023 (information)

La CGT a pris acte de ce rapport qui comme chaque année fait une analyse très positive de l'organisation et des actions de la DRFIP 35. Le directeur a juste omis d'évoquer dans sa synthèse les conditions de travail des agents avec des RPS en hausse, des accidents de travail en augmentation, des fiches de signalement qui dénoncent un management de plus en plus toxiques...Sans oublier une démotivation croissante des agents.

Ce bilan est un pur outil de communication qui manque de sincérité.

6- Questions diverses :

Le DRFIP a été interrogé sur la semaine EN 4 jours : application, expérimentation, quid des RTT, quid des horaires variables, quid du télétravail...Il a répondu ne pas disposer d'information particulière

A la CGT, nous disons NON à un temps global de travail inchangé, compressé sur moins de jour, augmentant ainsi les plages de travail au quotidien. Ce n'est en aucun cas une avancée sociale.

Nous avons appris le lendemain de ce CSAL que la DG avait rédigé une note de service en date du 2 avril sur la semaine En 4 jours. Nous avons donc adressé un mail au DRFIP 35 pour lui demander des explications. Il a indiqué avoir eu connaissance de cette note après le CSAL, et revenir vers les représentants du personnel dès qu'il disposerait de plus d'information. A ce stade la note ne serait que qu'une simple réflexion.

Les élus CGT Finances publiques 35

Rennes, le 16 avril 2024

