

Compte-rendu du Comité Social d'Administration Local (CSAL) du 14 mars 2024

ORDRE DU JOUR

Point soumis pour approbation :

Procès-verbal du CSAL du 04/05/2023.

Points pour information

- Dialogue de performance - plans d'action prioritaires de la direction ;
- Point d'étape sur le SIP de demain
- Plan de transition environnementale de la direction
- Promotion sociale à la DGFIP
- Plan d'action sur l'enregistrement
- Fonds européens : arrêt progressif d'activité
- déploiement de CHORUS S/4 HANA
- Questions diverses.

En préambule nous sommes informés du recrutement d'un AFIPA fonctionnaire, hors DGFIP, au poste de chef du BIL.

Dans le cadre de la crise agricole, des permanences sont organisées pendant 1 mois et demi avec les EDR. Une 50aine de RDV ont été pris.

Mme La Directrice, en réponse à une liminaire, répond qu'il n'y aura pas de suppression d'emploi en 2025 et que la situation s'améliore. **Les services en souffrance vont être heureux de l'apprendre ! est-ce à dire que nous allons être épargner par la rigueur !**

Mme la Directrice nous annonce une année exceptionnelle en termes de DGF pour le département, des chantiers ont avancé. Mais il reste les gros chantiers (ouvrants de Slovénie, de Châtellerault...) **C'est sûr qu'écologiquement avec nos passoires thermiques nous montrons l'exemple en matière de transition écologique, il n'y a donc aucune urgence !** Le désembouage va être fait à Riffault.

Par ses actions, ses orientations et son approche des usagers, la DGFIP fait figure d'exemple par rapport à d'autres administrations. Nous sommes à l'avant-garde de la dématérialisation. **C'est pour cela que les contribuables ne viennent plus nous voir !**

Observatoire interne, la participation de la Vienne a été bonne.

La CFE-CGC demande si Mme Verdier va revenir sur la décision de la DG concernant **le 10 mai**. Pas à la connaissance de Mme la Directrice.

La CGT rappelle qu'il s'agit d'une année exceptionnelle, le mercredi et le jeudi sont fériés et le vendredi les écoles sont fermées sans mise en place de service de remplacement de la part des collectivités. La CGT ne va pas forcément relayé les informations concernant le 10 mai sauf si la DG offre le jour.

La Directrice a enfin répondu à la CGT : aucune sanction si les agents amènent leurs enfants au bureau.

- Dialogue de performance - plans d'action prioritaires de la direction

La lutte contre la fraude : le montant des droits redressé est significatif. On va vers un développement des procédures judiciaires, des réunions avec le procureur vont dans ce sens afin également de procéder à des échanges d'informations avec l'Urssaf.

Il va falloir des relations accrues entre les services pour les successions et pour les dossiers initiatives. Comme si les liaisons inter-services n'existaient pas !

Mme la Directrice confirme la feuille de route du COM : l'accueil est une priorité. **La formation des agents va être axée sur le téléphone ou comment être efficace au téléphone ! La CGT demande si cette formation aura**

lieu avant ou après la campagne IR. D'après la direction, une formation est programmée le 17 juin, il y a des problèmes pour cadrer les sessions, trouver les formateurs.

Mais pas de soucis, pour les e-contacts un panel de réponses va être développé.

Concernant l'accueil du SIE à Slovénie, pour la direction il est marginal, les box suffiront pour les RDV de l'après-midi et pour les entreprises se présentant sans RDV une fiche contact sera établie avec un rappel dans l'après-midi. Un partenariat avec l'URSSAF est important car le SIE est submergé par les auto-entrepreneurs.

Comment la DGFIP va-t-elle profiter des évolutions de la RGP ? (question de FO) Pour nous la réponse est simple : se débarrasser de la gestion des collectivités locales.

Concernant la sécurité des agents : des gilets pare-balles ont été commandés, choix des lieux de RDV, anonymisation des dossiers (ce qui n'est pas la réalité ! car d'après la direction c'est complexe).

Quant à Novaé, la direction annonce qu'il va s'imposer à nous car a vocation à remplacer wifip, mais c'est un outil collaboratif « merveilleux » et libre d'organisation. Cela permettra les échanges entre services pendant la campagne IR. Il y a cependant un problème avec la partie gestion des tâches car elle peut générer un stress.

FO demande comment structurer une dynamique d'animation. La direction répond réunions de service régulières, collèges de chef de service. La CGT répond quid de la souffrance au travail ? Pour la CGT l'amélioration du cadre de vie matériel ne suffit pas.

- Point d'étape sur le SIP de demain

On nous a parlé liaisons interservices, accueil multicanal, espace d'accueil, signalétique, gestionnaire de file

Expérimentation du SVI de rappel au SIP Sud Vienne : un message est laissé par le contribuable et il est rappelé.

Mais le taux de décroché reste une préoccupation importante. La directrice a certifié que les agents ne sont pas responsables du taux de décroché, c'est une organisation globale ! la responsabilité de l'agent est engagée sur la qualité de la prise en charge. L'un est clairement quantifiable, l'autre moins clairement vérifiable. Qui va subir les pressions si le premier taux est mauvais ? nous avons une idée et vous ? Par contre il est de notoriété que de nombreux appels sont perdus suite à des problèmes techniques.

La CGT interpelle la direction sur la situation du SIP de Poitiers qui va connaître au moins 6 départs suite à réussites aux concours.

Réponse de la direction : la CGT connaît-elle la situation à Châtelleraut ?

La CGT ne gère pas les effectifs du département mais il est de notre devoir de signaler la souffrance au travail qui existe déjà au SIP et qui va se renforcer après le départ de sachants, l'arrivée d'agents à former tout en continuant à effectuer ses tâches. Nous soulevons les problèmes de bien-être au travail mais ouf la direction va prendre la situation en compte.

Mais voilà les agents ne doivent pas culpabiliser face aux taux de décrocher tant qu'ils sont courtois avec les contribuables !

Pour la CGT, 3h au téléphone c'est long. Comment les tâches quotidiennes vont-elles être effectuées si les agents sont à l'accueil, en RDV ou au téléphone ? La encore la réponse de la direction est accueil multicanal, la possibilité de servir le dossier en même temps que le RDV..

- Plan de transition environnementale de la direction