



## Comité Social d'Administration Local du 22 septembre 2023

Ce Comité Social d'Administration local s'est tenu dans les locaux la DDFiP du Pas-de-Calais. Il a commencé à 9 h 30 et s'est terminé à 18 h 00. La présidence était assurée par M. Claude Girault, Directeur des Finances Publiques du Pas-de-Calais, le secrétariat par Mme Hélène Snauwaert, et le secrétariat-adjoint par Mme Catherine Verdaux de Solidaires DDFiP 62.



- Point 1 : Approbation des Procès-verbaux des CSAL précédents.
- Point 2 : Evolution de l'organigramme de la Direction au 1<sup>er</sup> janvier 2024
- Point 3 : Point sur l'accueil téléphonique.
- Point 4 : Point sur le bilan des mouvements locaux.
- Point 5 : Tableau de bord de veille sociale.
- Point 6 : Présentation des résultats de l'observatoire interne 2023.
- Point 7 : Présentation du règlement intérieur du centre de contact.
- Point 8 : Questions diverses.



Organisations Syndicales participant à ce C S A L

Vos représentant(e)s CFTC DDFiP 62 en Comité Social d'Administration Local:

- Frédérique Monchy, Titulaire, S I P de Lens
- David Kaczmarek, Suppléant, E D R
- Nathalie Jeamart, Experte, S G C de Lens



A noter, car c'est important, que ce C S A L ne comporte aucun point soumis à un vote des Organisations syndicales ( les approbations des P V ne sont pas des points capitaux). Donc, la direction des finances publiques du Pas-de-Calais est tranquille, car il n'y aura pas de seconde convocation. Faire un C S A L sans aucun vote, c'est plutôt rassurant pour notre chère DDFiP 62. La direction aurait très bien pu paramétrer des votes sur la création de la division des affaires juridiques et du recouvrement forcé ou sur le point du règlement intérieur du centre de contact. On peut en toute logique se demander si elle continuera ainsi pour le prochain C S A L qui aura lieu le 20 octobre.



### Point 1 : Approbation des Procès-verbaux des C S A L des 16 mars et 19 juin 2023 ...

Ces deux procès verbaux n'ont appelé aucune modification de la part des syndicats présents. Ils ont donc été validés.



### Point 2 : Evolution de l'organigramme de la Direction au 1<sup>er</sup> janvier 2024 ...



Il s'agit de la création d'une division des affaires juridiques et du recouvrement forcé.



La direction nous indique donc que les deux actuelles division du recouvrement forcé et division des affaires juridiques et du contentieux vont être fusionnées en une seule division des affaires juridiques et du recouvrement forcé à effet du 1er octobre 2023, après une préfiguration dès le 1er septembre. Elle portera le nom de Division des Affaires juridiques et du Recouvrement Forcé.

Selon elle, la création d'une division unique aura pour effet de regrouper des missions similaires au sein d'une même division ; elle offre également des possibilités d'améliorer la circulation d'informations utiles aux missions exercées.

La direction estime que l'unification du visa des dossiers des deux divisions permettra de repérer des problématiques communes ou de faire émerger des axes de travail communs aux deux anciennes divisions. A titre d'exemple, c'est le cas en matière de droits de mutation dont les dossiers transmis en contentieux comprennent des biens immobiliers qui peuvent servir de garantie en recouvrement. De même pour l'analyse

des dossiers CCSF, l'accès aux anciens dossiers de contentieux pourra être utile à l'appréciation des situations présentées.

Cette fusion devrait également avoir pour effet d'établir et développer de nouvelles interactions entre services au sein de la direction départementale : en particulier avec l'intervention prévue de rédacteurs de la DAJ dans les réunions organisées par la division du recouvrement ou auxquelles la division du recouvrement participe habituellement (réunion métiers, dialogues de performance collectifs).

Le tableau ci-dessous présente les effectifs des deux divisions et de la division unifiée. Pour mémoire, il n'existe pas de TAGERFiP à l'échelle des divisions.

Les effectifs	Division du recouvrement forcé	Division des affaires juridiques	Division des Affaires juridiques et du recouvrement forcé	Différence avant et après fusion
Effectifs théoriques au 1 <sup>er</sup> septembre 2023	3A+ 5A et 7 A huissiers 4 B et 1 B huissier 2C	1 A+ 7 A 2 B 1 C	3 A+ 12 A et 7 A huissiers 6 B et 1 B huissier 3 C	- 1 A+
Effectifs pourvus au 1 <sup>er</sup> septembre 2023	2A+ 4A et 7 A huissiers 4 B et 1 B huissier	1 A+ 7 A 2 B	3 A+ 11 A et 7 A huissiers 6 B et 1 B huissier	

La DDFiP 62 a fait un point sur l'installation matérielle de la division unifiée. Les deux divisions sont installées au deuxième étage du bâtiment Brassart. Elles sont actuellement séparées par la division du contrôle fiscal. Un projet de réallocation des bureaux est à l'étude afin de matérialiser l'unification de la division. Cette opération, encore à venir, sera conduite en concertation étroite avec les agents et une attention particulière sera portée aux points suivants :

1° : Deux rédactrices sont en télétravail à 100 % pour raison de santé et un agent doit disposer d'un bureau seul pour raison de santé.

2° : La proximité du bureau de Marie-Pierre LE FLAO, conciliatrice fiscale départementale présente un intérêt pratique pour la circulation des courriers à signer.

3° : La nécessité d'un bureau plus vaste pour le bureau d'ordre qui assure le stockage temporaire de nombreux dossiers papiers avant archivage ou renvoi dans les postes.

4° : Le volume de papier relatif à certaines activités (traitement des amendes et condamnations pécuniaires, contentieux des bailleurs sociaux).



### Point 3 :

### Point sur l'accueil téléphonique ...

**FERMETURE  
DÉFINITIVE**

Compte tenu du très grand nombre de trésoreries que notre DDFiP a fermé définitivement dans notre département du Pas-de-Calais, il est évident que c'est devenu un désert administratif pour les contribuables et qu'au final, ils n'ont plus qu'une seule solution pour régler leurs problèmes fiscaux, à savoir, le téléphone. C'est bien la raison pour laquelle la DDFiP 62 a prévu un point d'ordre du jour de ce CSAL sur ce sujet.

Le Rapport sur l'accueil téléphonique dans le département du Pas-de-Calais que la DDFIP nous a fourni est accessible au format Pdf sur la page d'accueil de ce compte rendu.

La direction s'est fixée un « plan d'action » sur ce sujet.

Elle souhaite généraliser le suivi des services par l'application ORCFA. Pour ce qui est du déploiement de l'accueil personnalisé sur rendez-vous (APRDV), elle l'implantera dans tous les services accueillant du publics, proposera des formations aux agents et exercera un pilotage et un suivi.

Elle prévoit d'orienter les appels entrant « généralistes » vers les centres d'appels nationaux en modifiant l'ensemble des fiches Google des SIP du département pour que le numéro affiché soit celui ces centres d'appels nationaux et non celui des standards téléphonique des SI P.

Elle veut mieux identifier les numéros des services dans les courriers et courriels adressés aux usagers pour que l'ensemble des courriers et courriels adressés aux usagers mentionne le numéro direct du service ou des équipes en charge du dossier (secteur d'assiette, pôle recouvrement, etc).

Au final, la direction veut faire de l'accueil, et particulièrement de l'accueil téléphonique un point obligatoire lors des dialogues de performance.



#### Point 4 :

#### Point sur le bilan des mouvements locaux ...



La campagne de mutation locale dans notre département s'est tenue cette année ainsi :

>> envoi de la note de lancement de la campagne : 26 avril 2023

>> date limite de dépôt des demandes de mutation :

Agent C : 02 mai au 22 mai 2023 inclus

Agent B : 02 mai au 23 mai 2023 inclus

Agent A : 05 mai au 26 mai 2023 inclus

>> date de parution du mouvement local : 27 juin 2023.

Nombre d'agents ayant déposé une ou plusieurs demandes de mutation

	A Titulaires	B Titulaires	B Géo Titulaires	C Titulaires	C Stagiaires	Total
Interne	42	107	2	54	Sans objet	205
Externe	10	26	1	25	12	74
<b>Total des demandes</b>	<b>52</b>	<b>133</b>	<b>3</b>	<b>79</b>	<b>12</b>	<b>279</b>

A l'occasion de ce mouvement, 13 gels de poste ont été opérés :

pour la catégorie A : 1 poste au CDL Boulogne sur Mer

pour la catégorie B : 1 poste au SIP de Lillers

pour la catégorie C : 2 poste EDR, 5 postes au CC Lens, 2 au SIP de Lens, 1 au SGC de Lens, et 1 en paierie départementale.

Les restructurations de service au 1er janvier (création du SGC de Boulogne-sur-Mer et du SGC de Calais) et au 30 septembre 2023 (création du SGC de Saint-Pol-sur-Ternoise), ainsi que la mise en place du SDIF ont conduit les agents concernés à participer au mouvement de mutation de septembre

On dénombre 29 personnes en situation d'ALD à l'issue du mouvement (7 inspecteurs, 9 contrôleurs, 13 agents). Par ailleurs, 19 agents sont en détachement (4 inspecteurs, 8 contrôleurs, et 7 agents)

Cette année, 2 inspecteurs, 6 contrôleurs et 3 agents ont été conduits à participer au mouvement de mutation suite à la suppression de leur poste. L'année passée, ce sont 6 contrôleurs et 4 agents qui y ont participé pour ce même motif.

**C'est vraiment triste pour les collègues concernés de voir leurs emplois supprimés et donc, de devoir faire une demande de mutation. La DDFiP devrait arrêter ses suppressions d'emplois, mais, on peut rêver, car, nous savons très bien qu'elle ne cessera pas de supprimer des emplois...**



**Point 5 :**

**Tableau de bord de veille sociale ...**



La Direction nous a informé que ce TBVS est un dispositif de veille active qui, mis en synergie avec l'ensemble des outils du plan national d'amélioration des conditions de vie au travail (DUERP, observatoire interne, espaces de discussion...), contribue au développement d'une culture de la santé au travail et de prévention des risques psychosociaux dans le réseau.

L'année 2022 a été marquée par la poursuite du déploiement des opérations de restructuration liées à la mise en place du nouveau réseau de proximité et la généralisation du télétravail. L'année 2022 a aussi été marquée par le décès de Ludovic Montuelle dans des conditions dramatiques, qui ont marqué psychologiquement de nombreux agents.

Pour son T B V S , la DDFiP a créé un ensemble d'indicateurs qui ne parlent pas d'eux-mêmes. Certes, ils peuvent alerter sur un problème, permettre d'identifier les difficultés d'un service ou d'une catégorie de service, mais en aucun cas ils n'en révèlent la nature exacte ni les causes.

**Indicateur n° 1** - Le taux de couverture des emplois diminue légèrement. Il s'agit des "agents affectés" corrigés au prorata du temps effectif de travail (selon que l'agent exerce à temps complet ou partiel, qu'il ait connu ou non sur l'année une ou plusieurs périodes d'absence pour maladie, maladie, maternité, enfant malade, stage, préparation concours, activité syndicale ou mutualiste).



**Indicateur n° 2** - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours a fortement augmenté en 2022 passant de 415 en 2021 à 785 en 2022.

**Indicateur n° 3** - Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps baisse légèrement de 4 % par rapport à 2021( effet COVID) pour revenir à un niveau proche de celui de 2019 .

**Indicateur n° 4** - Le nombre des écrêtements des horaires variables diminue de façon notable - 11,5 %.

**Indicateur n° 5** - Le volume horaire écrêté continue de diminuer. La moyenne par agent est de 1,95 en 2022 contre 2,46 en 2021 et 2,73 en 2020. Cette moyenne est bien inférieure au niveau national qui s'élève, en 2022, à 3,46.

**Indicateur n° 6** - Le taux de télétravailleurs augmente. Le taux s'élève à 79,11%, soit une évolution de 47,76% par rapport à l'année 2021. Le taux départemental est supérieur à la moyenne nationale qui s'élève à 73,59 %.

**Indicateur n° 7** - Le taux de rotation des agents est globalement stable à 12,26 %. 4 services connaissent un taux supérieur à 30 % : le SIP de Bruay (36,62 %), le SGC de Bapaume (35,71 %), le PCE d'Arras (33,33 %) et le SIP de Calais (32,03 %).

**Indicateur n° 8** – le taux d'absentéisme pour maladie augmente de 18,20 % pour 2022. Cette année, seuls trois services connaissent un taux d'absentéisme de plus de 10 % : le SIE de LENS (12,47 %), le SIP d'Hénin-Beaumont (11,99 %) et la trésorerie hospitalière de Calais (11,77 %).

**Indicateur n° 9** – Le nombre d'emplois non pourvus continue d'augmenter, passant de 43 à 55 emplois. Au 31 décembre 2022, on dénombre 44 agents en situation d'ALD. Ils étaient 40 au 31 décembre 2021. Il reste donc 11 chaises vacantes, cela pouvant s'expliquer par des départs en retraite en cours d'année ou des situations de congés longue durée.

**Indicateur n° 10** – Le nombre de fiche de signalement interne augmente.

**Indicateur n° 11** – Le taux de recours à l'entretien professionnel en CAPL continue d'augmenter. 8 recours ont été déposés sur 6 structures différentes (en 2021, il s'agissait de 6 recours sur 5 structures)

Selon la Direction, les indicateurs du TBVS peuvent contribuer à la définition d'actions en faveur de l'amélioration des conditions de vie au travail. Leur suivi au cours de la mise en place des actions de prévention permet également d'évaluer les bénéfices de celles-ci dans le cadre d'une démarche de prévention durable.

Toujours selon les propos de la DDFiP, Le TBVS permet de faire le bilan de l'année écoulée au regard d'un certain nombre de marqueurs. Il corrobore les tendances déjà connues ou supposées mais il ne permet pas, du moins à lui seul, d'anticiper une dégradation d'un environnement de travail.

**Mais, si notre Direction a besoin d'informations sur les très nombreuses dégradations des environnements de travail, générées au passage par elle-même, elle peut nous nous interroger sur le sujet quand elle le veut.... Nous lui fournirons toutes les informations dont elle peut avoir besoin pour gérer au mieux l'ensemble du réseau du Pas-de-Calais...**

**Bien qu'il ne soit pas parfait ( la perfection n'étant pas de ce monde ... ) , le principe de l'Observatoire est un élément très important que la DGFIP a installé dans nos services. Même si elle ne tient pas forcément compte de tout ce que nos collègues lui font remonter, elle a au moins la possibilité de voir et comprendre ce qui ne va pas dans nos services. Bien évidemment, si elle tenait compte de toutes ces remontées, nos services iraient nettement mieux...**

Le diaporama concernant ce T B V S est consultable en format Pdf sur la page d'accueil de ce compte rendu.

Selon la DDFDiP 62, le but de l'enquête IPSOS diligentée en début d'année 2022 au titre de l'observatoire interne a permis de connaître et analyser le ressenti des agents du Pas-de-Calais. Le taux de participation progresse de 2 points pour s'élever à 36 % : 519 agents ont répondu à l'enquête (contre 498 agents en 2022) avec une participation accrue des contrôleurs. Cependant, la participation reste inférieure à la moyenne nationale (38%) et se situe également en deçà du seuil de 40 % fixé par IPSOS garantissant la représentativité des réponses.

Au vu des résultats 2022, la direction a invité l'ensemble des managers à suivre au moins une action de formation dédiée au management (management à distance, management collaboratifs, fondamentaux du management, etc). Ces actions sont reconduites en 2023 avec une vigilance particulière sur l'appropriation, par les managers et les agents, de Novae, plate-forme de travail collaborative accessible depuis mai 2023.

Lors de l'observatoire 2022, les agents de la sphère du contrôle fiscal et de la mission foncière présentaient les résultats les plus en retrait s'agissant de la motivation, du stress au travail, de la reconnaissance et de la valorisation de leur travail. Les actions visant à renforcer les échanges (organisation de journée d'ateliers, de GT) sont reconduites en 2023 à destination des PCE, du SDIF et des SPFE.

### **Voici quelques éléments importants fournis par le T B V S du Pas-de-Calais ...**

Avec la généralisation du télétravail, les agents ont réaffirmé la nécessité de disposer d'outils numériques adéquats : 33 % des agents estimant ne pas en être dotés (29 % en 2022). Suite au déploiement de Novae le 3 mai 2023, la direction envisage d'organiser des formations à l'utilisation de cette plate-forme collaborative, en complément des tutoriels et parcours de formation intégrés à l'application.

Les agents ont exprimé leur souhait d'être mieux informés des réformes en cours que ce soit par leur manager ou l'intranet local. À compter de septembre 2023, Ulysse 62 fera l'objet d'une refonte afin de mieux répondre aux attentes des agents concernant son contenu (informations pratiques, réformes en cours, etc).

L'accompagnement des évolutions dans l'exercice des missions des SGC sera également renforcé au vu des résultats concernant la charge de travail : 2/3 des agents des SGC estiment que leur charge de travail a augmenté, ainsi que leur stress au travail.



## Point 7 : Présentation du règlement intérieur du centre de contact ...

L'application du présent règlement s'inscrit dans le respect de la norme de 1.607 heures annuelles qui se combine avec un socle de jours de congés annuel moyen de 32 jours. Dans ce cadre, les obligations moyennes hebdomadaires de travail ne peuvent être inférieures à 36 h 12 sans pouvoir excéder 38 h 30. Les modalités particulières d'organisation du temps offrent la possibilité à chaque agent de gérer ses horaires selon ses motivations et ses besoins personnels, dans les limites assurant aux usagers une accessibilité du service public de 8 h 30 à 19 h 00 du lundi au vendredi et, lors des périodes de pics, jusqu'à 22 h 00 certains jours, ainsi que quelques samedis de 9 h 00 à 19 h 00.

L'amplitude maximale de la journée de travail d'un agent travaillant à temps plein, plages variables comprises, ne peut excéder 11 h 30. Le temps de travail effectif de chaque agent ne peut excéder 10 h 00 par jour, non compris l'interruption méridienne. Le surplus est écrêté

L'accueil téléphonique des usagers et la continuité du service sont assurés dans les conditions et selon les horaires ci-contre >>>

**22 h 00,  
C'est tard !!**

Période normale d'activité	
Jours ouverts	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	de 8 h 30 à 19 h 00
Mardi	de 8 h 30 à 19 h 00
Mercredi	de 8 h 30 à 19 h 00
Jeudi	de 8 h 30 à 19 h 00
Vendredi	de 8 h 30 à 19 h 00

  

Période de pics d'activité	
Jours ouverts	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	de 8 h 30 à 22 h 00
Mardi	de 8 h 30 à 22 h 00
Mercredi	de 8 h 30 à 22 h 00
Jeudi	de 8 h 30 à 22 h 00
Vendredi	de 8 h 30 à 22 h 00
Samedi	de 9 h 00 à 19 h 00

Ces ouvertures élargies étant très dépendantes de la gestion des calendriers fiscaux nationaux et du calendrier prévisionnel des travaux informatiques nationaux, elles sont fixées par la Direction générale. Elles doivent s'inscrire dans une limite maximale de 40 jours par an, et le calendrier prévisionnel de ces périodes est communiqué au centre de contact au moins un mois à l'avance. Pour ce qui est de ces horaires de travail, CFTC DDFIP 62 estime que 22 h 00 pour la fin de journée de travail est beaucoup trop tard et qu'il faudrait revenir à 19 h 00 au plus tard. Les contribuables qui téléphonent après 19 h 00 devraient le comprendre. Les agents travaillant en soirée jusqu'à 22 h 00 bénéficient d'une pause supplémentaire de 20 minutes. Cette pause est également considérée comme du temps de travail. A part ces horaires très élargis et compliqués, le reste du règlement intérieur est une proposition classique comme tous les autres services.





*Connaissez-vous les valeurs de la CFTC ? Elles ont un socle commun : l'humain avant tout. Nous nous rassemblons autour du « Mieux vivre ensemble », ainsi que de la tolérance, du partage et de l'entraide. En un mot comme en cent, voyez plus grand avec la CFTC.*