

CSAL du 22 septembre 2023

Ordre du jour :

1. Approbation des PV du CSAL
2. évolution de l'organigramme de la direction au 01/01/2024
3. point sur l'accueil téléphonique
4. point sur le bilan des mouvements locaux
5. tableau de bord de veille sociale
6. présentation des résultats de l'observatoire interne 2023
7. présentation du règlement intérieur du centre de contact
8. Questions diverses

remarque de l'UNSA : tous ces points sont « pour information » donc du blabla

Les organisations syndicales UNSA, CFTC, FO, CGT, Solidaire, étaient présentes.

Le secrétariat adjoint est tenu par : solidaires

La direction est représentée par : M Girault, Mme Ortiz,

Ce comité a commencé par les traditionnelles liminaires :

Solidaires, CGT

Point 1 : Approbation des PV du 16/3 , 19/6

Les PV sont approuvés

Point 2 : évolution de l'organigramme de la direction au 01/10/2023

Création d'une division des affaires juridiques et du recouvrement forcé

	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 ^{er} 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 premier septembre 2023	2A+ 4A et 7 A huissiers 4 B et 1 B huissier 2C	1 A+ 7 A 2 B 1 C	3 A+ 11 A et 7 A huissiers 6 B et 1 B huissier 3C	

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.

- l'instruction des dossiers conciliateurs.

Section UNSA Pas de Calais

Actuellement les dossiers conciliateurs sont instruits par les rédacteurs de la DAJ en matière d'assiette et par les rédacteurs de la division recouvrement pour le recouvrement.

Le pilotage unifié va permettre d'engager une réflexion sur la conduite de cette mission, contrainte par un délai de réponse en moins de 30 jours.

- la mutualisation du bureau d'ordre autour de l'application ERICA. Les deux divisions sont les seules divisions utilisatrices de l'application ERICA qui centralise toute l'activité juridique fiscale en direction. Seule la DAJ dispose d'un bureau d'ordre qui procède à l'enregistrement des contentieux, gracieux, et rescrits dans ERICA. La division du recouvrement assure son propre enregistrement dans ERICA (par les rédacteurs).

L'unification des deux divisions offre une perspective de mutualisation des tâches au sein du bureau d'ordre.

- rationalisation du traitement des réquisitions des huissiers de justice.

La DAJC reçoit et traite un peu plus de 6000 réquisitions provenant des huissiers de Justice dans le cadre de l'article L152-1 du Code des procédures civiles d'exécution. Ces réquisitions sont adressées sur une boîte aux lettres dédiée. La division du recouvrement forcé en assure de son côté environ 3000 par an, adressées à son agent enquêteur à Boulogne. Une réflexion va être lancée au sein de la division unifiée sur ce sujet

Installation matérielle :

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 :

- deux rédactrices sont en télétravail à 100 % pour raison de santé ; un agent doit disposer d'un bureau seul pour raison de santé ;
- la proximité du bureau de la conciliatrice fiscale départementale présente un intérêt pratique pour la circulation des courriers à signer ;
- 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 ;
- le volume de papier relatif à certaines activités (traitement des amendes et condamnations pécuniaires, contentieux des bailleurs sociaux).

Commentaires de l'UNSA : Nous avons bien compris, à l'exposé de ce projet, que tout cela est mis en place pour le bien des agents concernés c'est de l'humour !

L'UNSA Vous informe !

Section UNSA Pas de Calais

AXE D'AMÉLIORATION	Actions à mettre en Oeuvre	Acteurs	Calendrier
Améliorer les outils de suivi de l'accueil téléphonique dans le département.	Généraliser le suivi des services par l'application ORCFA :	Division de la stratégie pour : - préparer une NDS sur la généralisation d'ORCFA et d'APRDV en lien avec les chefs de division concernés et B. Flavigny; - définir le périmètre de cette généralisation (type d'accueil - physique, tel, autre ? - et services concernés) - fixer la date de mise en œuvre - associer lors d'une visio-conférence les chefs de services concernés pour valider son caractère opérationnel -habilitier à ORCFA	Généralisation au 1 ^{er} janvier 2024
		Chefs de service (SIE, SGC, SPFE) pour le relevé	Dès la mise en place

		hebdomadaire des données	
Développer les dispositifs d'accueil téléphonique sur rendez-vous et les dispositifs de rappels des usagers	Implanter APRDV dans tous les services accueillant du public	Division SPL	Généralisation 1 ^{er} janvier 2024
	Former les agents à APRDV	SRHD (FormPro)	A compter de janvier 2024
	Exercer un pilotage et un suivi de l'application APRDV	Divisions Stratégie et Métier	En cours
Réduire la concentration des appels entrant sur les numéros de standard.	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 des centres d'appels nationaux et non celui des standards téléphonique des SIP	Division de la stratégie	En cours (mise à jour déjà validée sur quelques sites dont Arras)
Réduire la concentration des appels entrant sur les numéros de standard.	Mieux identifier les numéros des services dans les courriers et courriels adressés aux usagers. Appeler l'attention des agents sur ce point pour que l'ensemble des courriers et courriels adressés aux usagers mentionner le numéro direct du service ou des équipes en charge du dossier (secteur d'assiette, pôle recouvrement, etc).	Division de la stratégie / Chargé de missions (note départementale) Ensemble des chefs de service du département	1 ^{er} janvier 2024

Section UNSA Pas de Calais

Améliorer et raccourcir les messages de pré-décroché	Supprimer les messages de pré-décroché sur les lignes directes	Division BIL (correspondant téléphonie)	Dès que possible
	Proposer à la direction générale des messages de SVI plus court dans le cadre du déploiement de la TOIP	Equipe de direction via la Délégation	Au fur et à mesure du déploiement de la TOIP
Optimiser les boucles téléphoniques des services.	Faire un état des lieux des boucles existantes dans les principaux services	Division BIL (correspondant téléphonie)	Dès que possible
Optimiser les boucles téléphoniques des services.	Associer aux boucles les numéros de portable des agents à l'occasion du déploiement de la TOIP	Division BIL / DISI en lien avec les chefs de service	2023 – 2024 suivant le calendrier de déploiement de la TOIP
Améliorer le pilotage de l'accueil téléphonique par les chefs de service.	Finaliser le réseau des correspondants SP +	Division de la stratégie en lien avec les chefs de service	Fait
Améliorer le pilotage de l'accueil téléphonique par les chefs de service.	Mobiliser les équipes sur les exigences de présentation via le réseau des correspondants SP+	Division de la stratégie	Fait (réunion des correspondants le 12 juin, nouvelle réunion prévue en octobre)
Améliorer le pilotage de l'accueil téléphonique par les chefs de service.	Faire de l'accueil, et particulièrement de l'accueil téléphonique un point obligatoire lors des dialogues de performance	Division de la stratégie	Fait en 2023 à l'occasion des dialogues de performance + objectif chiffré sur les e-contact si taux inférieur à 75 %

La direction a la volonté de diriger les appels des standards téléphonique des SIP vers les centres d'appels nationaux en modifiant l'ensemble des numéros sur les fiches Google.

Commentaire de l'UNSA : On constate que les chefs de service feront pression sur les agents en charge de l'accueil téléphonique

Point 4 : point sur le bilan des mouvements locaux

Nombre d'agents ayant déposé une demande de mutation :

	A - Titulaires	B - Titulaires	B GEO - Titulaires	C - Titulaires	C - Stagiaires	TOTAL
Interne	42	107	2	54	Sans objet	205
Externe	10	26	1	25	12	74
TOTAL des demandes	52	133	3	79	12	279

Examen des résultats du mouvement en fonction des vœux exaucés :

63 % des internes ont obtenu leur premier vœu et 71 % un de leur trois premiers vœux.

Ces proportions se répartissent selon les grades comme suit :

Pourcentage d'agents ayant obtenu leur vœu 1 :	A - Titulaires	B - Titulaires	B GEO - Titulaires	C - Titulaires	C - Stagiaires
Interne	60 %	72 %	50 %	70 %	Sans objet
Externe	40 %	23 %	0 %	56 %	17 %

Pourcentage d'agents ayant obtenu leur vœu 1 à 3 :	A - Titulaires	B - Titulaires	B GEO - Titulaires	C - Titulaires	C - Stagiaires
Interne	74 %	80 %	50 %	81 %	Sans objet
Externe	50 %	38 %	100 %	76 %	50 %

Section UNSA Pas de Calais

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

- pour la catégorie A : 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.

En 2022, 12 gels de poste avaient eu lieu (3 postes d'inspecteur, 1 de contrôleur et 8 d'agents).

Agents en situation d'ALD ou de détachement à l'issue du mouvement

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).

Participation au mouvement dans le cadre de la mise en oeuvre du NRP et de la création du SDIF : 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,

Participation au mouvement de mutation des agents concernés par une suppression d'emploi.

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

Répartition des affectations des agents en fonction de l'expression de leurs voeux (les données de 2022 sont également communiquées pour information) :

Nombre d'agents concernés par la suppression de leur emploi et n° du vœu obtenu	A - Titulaires	B - Titulaires	C - Titulaires
2023	2 - vœu 1	1 - vœu 1 1 - vœu 2 1 - vœu 4 3 - vœu 5	1 - vœu 1 1 - vœu 5 1 - affectation d'office
2022	-	3 - vœu 1 2 - vœu 2 1 - vœu 4	3 - vœu 1 1 - affectation d'office

La suppression des emplois est inéluctable. Chaque année les agents dont les postes sont supprimés sont dans l'obligation de déposer une demande de mutation.

Point 5 : tableau de bord de veille sociale

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.

Au cours de cette année, la volumétrie des jours de formation suivie par les agents a été importante en raison d'un rattrapage de ces formations après la crise sanitaire et de l'engagement de plusieurs formations à envergure nationale, dans le domaine foncier notamment.

L'année 2022 a aussi été marquée par le décès de Ludovic Montuelle dans des conditions dramatiques, qui ont marqué psychologiquement de nombreux agents.

Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention augmente (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
9	↗ +2/3 par rapport à 2020	15	↗ 53,33% par rapport à 2021	23

Répartition par type de fiche de signalement			
	Données 2020	Données 2021	Données 2022
Insultes / Injures	2	10	4
Menaces verbales	3	5	16
Menaces physiques	0	0	1
Conflits entre collègues	2	0	1
Conflits avec la hiérarchie	2	0	1
TOTAL	9	15	23

Les fiches concernent essentiellement les services en contact avec le public, effectuant des contrôles ou poursuites.

Deux fiches concernent le signalement d'usurpation d'identité

Indicateur n° 1 - Le taux de couverture des emplois diminue légèrement (↘)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
82,03 %	↗ +7,91 % par rapport à 2020	88,52 %	↘ -0,41 % par rapport à 2021	88,16 %

Section UNSA Pas de Calais

Indicateur n° 2 - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours augmente (↗)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
368	↗ +12,77% par rapport à 2020	415	↗ +89,15% par rapport à 2021	785

NB : En 2022 : Levée du jour de carence temporaire et exceptionnelle pour les motifs liés à l'épidémie de COVID 19 (dispositif supprimé le 1^{er} février)

Indicateur n° 3 - Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps baisse légèrement (↘)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
8 727	↘ -25,58 %	6 494,50	↘	6 231

Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables diminue (↘)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
1 149	↘ -4,61 % par rapport à 2020	1 096	↘ -11,5 % par rapport à 2021	970

La DDFiP du Pas-de-Calais reste en dessous de la moyenne nationale par agent.

Par structure :

Seuls deux services comptabilisent une moyenne de plus de 2 écrêtements ; le SGC de BRUAY et la trésorerie de LENS CH.

A l'inverse, 5 services ne comptabilisent aucun écrêtement au cours de l'année (contre 6 en 2021) : les trésoreries de AVESNES, HEUCHIN-PERNES, OUTREAU, puis les SGC de BOULOGNE et BAPAUME.

Indicateur n° 5 - Le volume horaire écrêté continue de diminuer (↘)

TBVS 2020	TBVS 2021		TBVS 2022	
3 947,37	↘ -12,32% par rapport à 2020	3 461,10	↘ -21,96 % par rapport à 2021	2 700,96