

Compte-rendu du CSAL du 6 mai 2025

Le CSAL emploi du 6 mai 2025 s'est tenu dans un contexte de décisions prises sans concertation préalable, révélant une gestion verticale et technocratique déconnectée des réalités de terrain.

La CGT Finances Publiques 91 a ouvert cette instance par une déclaration liminaire forte, pour dénoncer une politique de "modernisation" qui déshumanise les missions, dépossède les services locaux de leurs compétences et renforce les logiques de normalisation au détriment du sens du travail.

La déclaration a rappelé que les réorganisations comme celle du SIP de Corbeil, les transferts de missions vers les pôles nationaux, la restriction du télétravail ou la précarisation des recrutements ne sont pas neutres. Elles pèsent sur les collectifs, sur l'expertise technique des services, et sur la santé des agents. À travers cette liminaire, la CGT a réaffirmé son exigence d'un service public fondé sur la proximité, le respect professionnel, et des moyens humains à la hauteur des missions.

Deux motions ont également été déposées en séance :

Motion CGT – Contre la généralisation de la polyvalence imposée aux agents d'accueil Le CSAL de la DDFiP de l'Essonne, réuni le 6 mai 2025, a été saisi d'éléments laissant entendre une volonté de la direction de mutualiser les fonctions des agents d'accueil et de renforcer leur polyvalence, notamment en réponse aux tensions d'effectifs.

La CGT rappelle que la mise en place de l'accueil unique pour les usagers, déployée à partir de 2017, visait à faciliter le parcours des contribuables, sans jamais remettre en cause la spécificité des missions exercées par les agents. Il n'a jamais été question de créer un métier unique pour les agents. L'accueil unique pour l'utilisateur ne signifie pas l'interchangeabilité systématique des personnels, ni leur mobilisation permanente au-delà de leurs compétences ou de leur cadre statutaire.

En imposant une forme de polyvalence généralisée, la direction :

- Nie la diversité des métiers et des compétences spécifiques (SIP, SIE, PRS, CDIF, etc.).
- Aggrave les conditions de travail en renforçant la pression sur les agents d'accueil déjà en première ligne.
- Instrumentalise la réforme de l'accueil unique pour masquer les effets d'une politique de suppressions de postes.
- Expose les usagers à une perte de qualité de service due à la dilution des expertises.

Le CSAL exige que le périmètre des missions des agents d'accueil soit clairement réaffirmé, que toute évolution de leur poste fasse l'objet d'un dialogue social réel, et que le respect des statuts et des compétences soit garanti.

La CGT Finances Publiques 91 s'oppose à toute généralisation de la polyvalence sans moyens, sans reconnaissance, et sans garantie pour les agents.

Motion intersyndicale – Frais de déplacement : la direction doit cesser de piéger les agents Les représentants des personnels FIP 91 tiennent à réagir à la récente communication du service budget concernant les ordres de mission et la prise en charge des frais de déplacement.

Si le rappel à la réglementation – notamment le décret du 3 juillet 2006 – est en soi légitime, la manière dont il est appliqué et surtout communiqué est inacceptable. Sur le terrain, les agents doivent faire face à des situations urgentes, à des outils complexes et chronophages comme SIRHIUS FDD, et à un manque total de pédagogie de la part de la direction.

Résultat : des collègues qui assurent leur mission avec engagement, mais qui se voient refuser la prise en charge de leurs frais pour un clic manquant ou une validation hors délai. Nous rappelons que les ordres de mission de régularisation existent justement pour pallier les imprévus. Les rejeter systématiquement, sans discernement, c'est punir l'agent pour des défaillances organisationnelles qui relèvent aussi de la chaîne hiérarchique... et surtout d'un pilotage local déconnecté des réalités de service.

Concernant l'utilisation du véhicule personnel, les exigences en matière d'assurance illimitée et de carte grise sont connues. Mais une fois encore, aucun dispositif d'information, de formation ou d'appui n'est mis en place. Les agents découvrent ces règles quand elles leur tombent dessus.

Les organisations syndicales CGT - FO - Solidaires et CFDT exigent :

- Une phase transitoire avec traitement tolérant des régularisations, notamment dans un contexte de surcharge chronique.
- Un véritable plan de formation sur SIRHIUS FDD, et sur les obligations liées aux déplacements.
- Et surtout : une communication claire, anticipée, respectueuse, qui n'attende pas que les collègues soient mis en difficulté pour réagir.

Faire des économies sur le dos des agents en refusant les frais de déplacement de régularisation, c'est une stratégie cynique. Et malheureusement, bien trop assumée. Il est temps que la DDFIP 91 cesse de confondre rigueur budgétaire et mépris du terrain.

Sommaire

1. Réorganisation du SIP de Corbeil
2. Transfert au pôle national TVA de Noyon
3. Télétravail
4. Bilan accueil 2024
5. Questions diverses

1. Réorganisation du SIP de Corbeil

Intervention CGT :

La CGT dénonce l'absence de consultation du CSAL sur la réorganisation du SIP de Corbeil, en violation de l'article 36 du décret n°2020-1427. Elle s'oppose à la polyvalence imposée aux agents d'accueil et à l'utilisation de la formation comme levier de transformation des missions sans concertation.

Réponse de la Direction :

La réorganisation vise à améliorer le service public et les conditions de travail, avec une organisation plus efficace et des formations pour développer la polyvalence. La démarche s'inscrit dans le COM qui dessine le 'SIP de demain' selon la DGFIP.

Les débuts sont reconnus difficiles, chacun doit prendre ses marques. Mais l'APRDV est formateur. Les savoirs se mélangent progressivement. La direction prétend que la polyvalence viendra au fil de la pratique.

C'est une initiative locale, une démarche du service. Le SIP de demain valorise la mission d'accueil. On se rapproche de la logique de l'IFU. Les outils restent encore fragiles (tableaux de bord...). Cette réorganisation n'est pas un modèle absolu, mais permettra de tirer les conséquences de la démarche.

M. Fourquet rappelle l'engagement de la DGFIP dans l'accueil multicanal (vs CAF, ...), refuse la caricature de la spécialisation absolue. On peut avoir une dominante sans que cela interdise d'apporter des réponses simples à des questions simples. Quant à la responsabilité (RGP), il ne faut pas céder à la paranoïa. La responsabilité s'applique sur des montants significatifs. Et c'est une affaire de cadre (A). M. Fourquet admet que ce ne sont pas les réorganisations qui créent les emplois.

Vote CGT : Contre

2. Transfert au pôle national TVA de Noyon

Intervention CGT :

La CGT alerte sur les risques liés au transfert d'une étape de traitement des accréditations vers le pôle national TVA de Noyon, évoquant une perte de continuité, une surcharge pour les services d'origine, et un appauvrissement technique des SIE.

Réponse de la Direction :

Le transfert vise à harmoniser et sécuriser les procédures sur l'ensemble de l'Île-de-France, avec un contrôle plus rigoureux. La surcharge actuelle des SIE justifie cette rationalisation.

3. Télétravail

Intervention CGT :

La CGT demande une cartographie précise des pratiques de télétravail, service par service, et rappelle l'obligation de motiver par écrit tout refus de télétravail, conformément au décret n°2016-151.

Réponse de la Direction :

La Direction présente une hausse de 42 % du télétravail entre janvier 2023 et janvier 2024. Une note-cadre est en cours de diffusion pour harmoniser les pratiques, avec pour norme 1 jour fixe + 1 jour flottant par semaine. Une convention annuelle sera généralisée à partir du 1er septembre.

4. Bilan accueil 2024

La direction reconnaît que avoir abandonné le dispositif du contre-appel car il a été mesuré comme peu efficient.

Renforcement de l'accueil distant. RDV téléphonique en 1^è intention. Poursuite du déploiement TOIP.

Intervention CGT :

La CGT dénonce la réduction du temps d'accueil physique malgré une hausse de la fréquentation, entraînant une densification insoutenable du travail. Elle critique la disparition de l'accueil physique à la trésorerie amendes, reportée sur d'autres sites sans moyens.

Réponse de la Direction :

La Direction met en avant l'amélioration des conditions de travail et la valorisation des missions d'accueil, avec une volonté de décroisonner les services et de faire de la polyvalence des métiers pour un interlocuteur unique.

La direction s'obstine à penser qu'on monte en compétence sur l'accueil téléphonique. Le but est qu'on n'ait plus à l'accueil que les populations éloignées de la dématérialisation ou aux situations complexes. Le reste peut être traité par téléphone. On ne réduira cependant plus l'accueil physique. Le taux de décroché est comptabilisé au moyen de 6 appels mystères par service 2 fois par an. + un suivi direction des appels pris en charge par les agents, grâce à un logiciel. On a le décroché brut, retraité selon qu'il y a un renvoi du fixe au portable, que la messagerie est désactivée... Suivi effectué chaque semaine et transmis aux CDS.

5. Bilan formation pro

92 formateurs en local. La direction parvient à maintenir un vivier. Plus que l'attractivité matérielle (rémunération), la motivation est souvent professionnelle. Les collègues formateurs aiment partager leurs connaissances. Des formations restent le pré carré du CIF, c'est pourquoi la direction n'a pas la main sur toutes.

De plus en plus de e-formations obligatoires, auxquelles les responsables de la direction sont tout aussi soumis que les personnels des services. Ces formations sont chronophages, trop longues pour certaines dont la durée n'est pas adaptée.

6. Questions diverses

Demande CGT :

La CGT exige que le bilan de la campagne IR soit systématiquement présenté en CSAL, en vertu de l'article 36 du décret n°2020-1427, avec un échange formel sur les volumes de sollicitations, les moyens, les dysfonctionnements et les remontées terrain.

Autres points :

Trésor amendes. Fin du QPV et des primes d'accueil. Compte tenu du flux d'appels tél, les agents voudraient une prime. Toulouse amendes par ex bénéficie d'une ACF assistance usagers. Est-ce applicable à la trésor amendes du 91. Mme Lapujade prépare une note pour demander à la Centrale quelle est sa position. Mais Mme Lapujade craint que la DG lui objecte le choix de la DDFIP 91 d'avoir fermé l'accueil physique

Les gardiens doivent payer les fluides. Factures parvenues en avril 2025, avec rappel depuis janvier. aux montants conséquents. Mme Lapujade : Le calcul, fait par le Domaine, est opaque même pour la direction (nombre de m², nbre de radiateurs...). Il faudrait que les gardiens mettent un compteur individuel, mais c'est onéreux.

Revendications de ma CGT Finances Publiques 91

La CGT continue de revendiquer :

- Des moyens humains renforcés pour garantir un service public de qualité.
- Une reconnaissance du travail d'accueil, en termes de formation, de valorisation et de carrière.
- Un télétravail accessible, équitable et encadré.
- Une politique de formation construite avec les agents, et non imposée.
- Et une administration réellement au service de l'usager et respectueuse de ses agents.

Vos représentants CGT Finances Publiques 91:

***Nadia SEKROUF, Ghislaine Bidenne, Nathalie ANTOINE, Odile Rouiller, Murielle Le Pissart,
Eric Nayac***