



COMPTE RENDU RÉUNION INFORMELLE DU 11-05-2023

ORDRE DU JOUR

- Accueil SIP METZ fusionné
- Création du CDIF

Un comité social d'administration local (CSAL) se réunira fin septembre, début octobre sur ces sujets.

ACCUEIL DU SIP DE METZ

Actuellement, il y a deux SIP à Metz, et le SIP Metz Nord Ouest est chargé de l'accueil physique.

Effectifs calibrés pour cette charge commune avec un protocole pour que Metz Centre Est vienne en renfort.

L'accueil téléphonique est centralisé sur Metz Nord Ouest. Organisation sur une cellule dédiée, renforcée, éventuellement, par des agents de la gestion et de l'équipe de renfort.

Taux de décroché est de 15 à 30%. Un outil, l'autocom SIV enregistre les appels perdus. La liste est récupérée par la DAFPE qui procède à la redistribution entre les SIP du département, le soir-même, pour rappel des usagers dès le lendemain.

Actuellement le SIP de Metz Nord Ouest a des difficultés à organiser les plannings pour tenir l'objectif DGFIP de 30h d'accueil téléphonique / semaine (30h / 5 jours= 6h/j).

Les horaires de l'accueil téléphonique de 8h30 à 14h30 posent problème pour la pause méridienne.

L'organisation décidée en période Covid a été maintenue.

Accueil téléphonique: 60 à 70% des appels sont traités par décroché ou rappel. Il y a 1/3 de perte.

Dans les autres départements, ce taux s'élève seulement à 30% (autocom ne permettant pas d'enregistrer les appels non aboutis).

Or la DGFIP a réaffirmé que l'objectif national est un taux de décroché de 60%. La qualité de service n'est appréciée que par le taux de décroché, pas par l'ensemble des appels traités.

Selon la Direction, le système de rappel permet de favoriser le télétravail et il introduit également de la souplesse pour basculer la charge de travail, d'un service à l'autre.

L'injonction de l'objectif national de 60% de décroché et les réflexions menées en groupes de travail, conduisent le DDFIP Moselle à demander la réorientation suivante:

Relocalisation des appels dans chacun des 4 SIP: un numéro d'appel sera attribué à chaque SIP qui sera porté sur les CERFA. Exception: pour SIP Forbach/Sarreguemines: un seul numéro de téléphone pour les deux sites.

Qualité de service: la ToIP (nouveau dispositif téléphonique) généralisée dans tous les services, sauf METZ qui se fera en 2024.

La ToIP permettra de déterminer tous les appels non traités, y compris le nombre d'appels. La DAFPE n'aura plus à répartir les listes de rappels. Ils seront gérés par chaque service. Il aura éventuellement des rappels à traiter prioritairement (par exemple, un numéro ayant appelé plusieurs fois, ce qui peut être un signe d'urgence pour un usager).

La DAFPE sera soulagée de ce travail.

Cela ouvre des perspectives en termes de plage horaire d'accueil téléphonique.

Le DDFIP veut des plages identiques entre les SIP pour éviter que les appels non aboutis sur un SIP se reportent sur les autres SIP. Une réflexion est en cours entre chefs de services pour trouver des plages communes entre les SIP qui tiennent compte de la population d'utilisateurs, du tissu fiscal, propre à chaque SIP.

Les horaires intégreront les pauses déjeuner pour atteindre les 30h de décroché.

Un pilotage sera mené par la direction sur le taux de décroché. Par exemple, lorsque 4 postes de travail sont prévus en accueil de décroché, chaque poste sera surveillé pour analyser les problèmes éventuels.

Réorganisation des locaux.

Un des avantages soulignés par les agents, dans l'organisation actuelle, est que le téléphone ne sonne plus en permanence. Les appels arrivent tous en cellule d'appel, et non en gestion.

Dans chaque SIP, la DDFIP envisage la création d'un espace d'accueil téléphonique dimensionné pour faire face aux pics de charges.

Exemple:

- Metz: 8 postes de travail
- Forbach / Sarreguemines: 5 postes
- Sarrebourg: 2 postes.
- (- Thionville pas cité)

Des crédits seront sollicités à la DGFIP pour l'immobilier : moyens d'insonorisation, petites cloisons...

La nouvelle organisation va avoir un impact sur le télétravail, car elle va nécessiter davantage d'agents sur place. En appels directs, il serait impossible de transférer les appels vers un téléphone portable.

La mise en place est prévue au 01/01/2024.

Fusion des SIP de Metz

Les préconisations de la DGFiP sont : pas de cellule dédiée, les agents seront multidisciplinaires. Ces préconisations seront appliquées à l'accueil physique, à l'accueil téléphonique, à e-contact et à la gestion.

Cette organisation permettra de mieux gérer les plannings.

Par exemple pour les 8 postes de Metz: tous ne seront pas occupés en permanence. Il y aura 4 postes en temps normal. En moyenne: 4 agents sur les 60 du SIP fusionné, soit 1j de présence à l'accueil tous les 15 jours pour chaque agent.

La CGT demande si un retour d'expérience à court terme est prévu afin de réajuster l'organisation, si certains paramètres doivent être revus (matériels, humains, organisation du travail...). Un retour d'expérience associant les agents, à 1, 2 ou 3 mois, et avant toute arrivée d'une période de pic de charge, nous semble un minimum. Sans plus de précision, le Directeur répond que c'est naturellement prévu. L'exercice est donc informel. La CGT insiste pour que ce retour d'expérience soit mis en place.

CRÉATION DU CDIF

2 hypothèses de départ:

- Un seul CDIF centralisé sur Metz;
- Un seul CDIF sur Metz et plusieurs antennes.

La 1ère hypothèse est plus simple mais comporte plus de risques

- pertes de compétences, en centralisant
- problème de place.

L'organisation retenue est : siège du CDIF à Metz avec une antenne à Sarrebourg, chaque site ayant les mêmes attributions.

Compétence de Metz : Metz, Thionville, Forbach, Sarreguemines.

Mise en place prévue au 1/09/2024.

Pour la Direction, cela laisse le temps d'aménager les locaux à Metz en rationalisant les espaces, en rapprochant physiquement les services ayant des liens fonctionnels entre eux et en améliorant l'installation physique de la documentation cadastrale.

Du point de vue RH, cela représente également un intérêt: les emplois seront ajustés au 1/9/2024, à Metz, Thionville, Forbach et Sarrebourg. Il n'y aura pas d'ALD.

Reste la question de la cellule foncière du SIP de Metz Centre Est au 01/01/2024, va-t-elle rester attachée au SIP de Metz fusionné ?