CSALocal du 24/11/2026
Compte-rendu

Présents :

Direction : M. Pessarossi, Mme Herbepin, Mme Nolibois, Mme Calicharane, M Ickiewicz, Mme Séguela, Mme Toumi.

OS : CGT : Fabrice Coucuron, Isabelle Dutartre, Solidaires 4 présents, FO 3 présents.

****

Après la lecture des liminaires par Solidaires et la CGT (voir notre déclaration sur notre site web audois), le directeur ne répond pas sur les sujets nationaux mais répond à notre question CGT sur les emplois dans l'Aude en précisant qu'il n'y a pas de chiffrages définitifs, et que la décision est en cours à la DG.

1- Déploiement Medoc RSP Part en février 2027 (pour info)

Notre direction s'est portée volontaire pour l'expérimentaion qui va débuter en février 2027, 8 directions départementales sont concernées. Pour l'instant le travail des services (travaux supplémentaires dans cette période pour SIP et PRS) consiste à fiabiliser les dossiers sur un tableau excel (environ 11 144 à ce jour le sont sur 11 306) afin de faire un "nettoyage RAR" et un repérage des vieilles créances (2 292 comptes non soldés).

La CGT demande si, comme c'est souvent le cas avec de nouvelles technologies ou applications informatiques, le nombre de listes produites et à vérifier par les agents (et parfois très peu utiles pour ne pas dire autre chose), va augmenter. La direction répond que "bcp de listes sortent déjà", que "les listes seront plus fiables". L'avantage d'être expérimentateur serait d'après la direction que le pilotage proposé par le bureau métier GF2B est très efficient et réactif aux moindres difficultés des services, ce qui ne sera peut-être pas le cas au moment du déploiement plus généralisé prévu en février 2028 et novembre 2028. Une e-formation et des formations de deux jours et une de trois jours sont prévues en janvier et début février, nous relevons que c'est chronophage pour les agents et sur un laps de temps court. Trois formateurs locaux vont se former pour les assurer.

2- Evolution des horaires d'ouvertures au public (pour avis)

Les jours d'ouverture sans RDV proposés pour tous les sites accueillant du public sont le **mardi** et le **jeudi.**

Les **horaires d'ouverture** retenus pour ces deux jours : Matin : 8h30-11h30 ; Après-midi : 13h30-15h30. Actuellement, les horaires d'ouverture au public sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 sur tous les sites accueillant du public. Les seuls SIP audois recevraient sans RDV 62 000 usagers et 67 000 avec RDV.

Le principal argument donné par la direction pour ce changement, le point de départ, est que les agents ont besoin de plus de temps pour la gestion de l'APRDV (les contre-appels), les e-contact, le téléphone qui ne serait décroché qu'à hauteur de 40% dans nos services. Seulement le problème qui est vite apparu c'est que ce chiffre de 40% est incertain compte-tenu de ce que font réellement les agents, c'est-à-dire qu'ils répondent à tous les appels qui sont reçus en particulier dans les pools téléphoniques. **C'est pourquoi, en plus d'autres problématiques qui ont surgi grâce aux échanges, tandis que les bases matérielles (statistiques) des missions des agents semblent erronées ou à consolider,** Mme Herbepin et la direction proposent un sondage auprès des agents pour l'évolution des horaires d'ouverture ainsi que la transmission de nouveaux éléments chiffrés.

Les autres problèmes soulevés par les représentants syndicaux sont que les chefs de service n'ont pas du tout informé et consulté les agents avant de donner leur avis à la direction les 9 et 22 septembre.

Les stats des SGC n'ont pas été inclues car ils ne sont pas fiables sur l'utilisation récente d'orcfa (comptabilisation et motifs des réceptions).

La CGT a également soulevé que le temps que la direction veut gagner sur l'accueil physique sans RDV en réduisant les jours et plages horaires n'est au final pas entièrement regagné. En effet en recevant physiquement des usagers et en solutionnant leur besoin souvent sur des sujets qui nécessitent un contact direct (ou la vision de documents), nous évitons des complications et des retours multicanaux des demandes des contribuables.

L'horaire de 15h30 proposé comme fin d'accueil semble un peu juste pour avoir le temps de fiabiliser les arrêtés comptables. La fermeture des après-midi avait déjà été avancée pour aussi résoudre cette difficulté. Ce retour en arrière repose ce problème.

Nous demandons quels sont les jours où il y aurait le plus de réceptions. En direct Mme Herbepin fait mouliner l'application le résultat donne dans l'ordre : mardi, lundi, jeudi. Le jeudi n'est donc pas dans les 2 plus favorables aux usagers.

Des questions se posent sur l'organisation des boucles de téléphones. **La CGT demande si elle est sûre du matériel téléphonique et de l'organisation des boucles suite à la réception des appels d'usagers.** La direction avoue qu'elle n'a pas de visuel et qu'elle a prévu une première réunion le 15 décembre pour remettre tout à plat et contrôler tous les SVI (services vocaux).

Un débat s'engage sur l'APRDV. La direction ne trouve pas normal qu'il faille attendre parfois un mois pour avoir un RDV physique. Or les contribuables préfèrent en effet la réception physique et ne choisissent pas le RDV téléphonique disponible dans de meilleurs délais.

La direction rappelle que l'APRDV est pilotée complètement par les chefs de service mais qu'elle va pousser à des réceptions d'autres jours que ceux proposés les jours de réceptions au public. Cependant nous relevons des problèmes de réception tandis que les centres sont fermés. La direction répond qu'il faudra investir (interphones, changement ou nouvelles portes, etc).

La CGT demande pourquoi nous sommes encore obligés de remplir orcfa pour les appels téléphoniques. La direction ne sait pas, pense que cela fait doublon, et va se renseigner.

Face à toutes ces questions sans réponses, aux incertitudes ou résolutions en cours, la CGT et Solidaires votent contre. La CGT rajoute que la diminution des plages et des jours de réceptions des usagers est toujours un danger pour le maintien d'un site sur un bassin ou une ville. C'est la seule raison objective à ce que le site reste sur place. Sinon le travail peut se faire de n'importe quel endroit.

La direction propose finalement qu'un sondage soit fait auprès des agents sur ces changements d'ouverture. Les trois OS sont d'accord. Notre syndicat rappelle que les résultats d'un sondage dépendent aussi de la manière dont il est préparé, expliqué et les questions posées.

3- Tableau de veille social audois (pour info)

Ce tableau présente sur 6 pages 11 indicateurs qui peuvent être des signaux de l'état de certains services et du département en général. En plus de ces indicateurs, le nombre de fiches de signalements est examiné. Il est passé de 12 en 2023 à 18 en 2024 puis 17 en 2025. En 2026 il est déjà monté à 33 et le nombre de fiches de signalement interne (c'est à dire interne au service) a été triplé. L'augmentation des fiches internes serait nationale.

Le taux de couverture des emplois départemental est inférieur de 3,4 point à la moyenne nationale avec 89,52%. Le nombre de jours sur le CET baisse à 2 137 jours. Le nombre d'écrêtements augmente à 300 et le nombre d'heures écrêtées baisse à 855 ; nous n'avons pas obtenu le nombre de pointages avant 7h30 et après 19h.

Le CDC est le service avec l'ancienneté sur le poste la moins élevée avec 4 ans et 4 mois. Le taux de rotation des agents est en augmentation à 13,61% ; **Le SDIF (27%), SIP carca (22,4%), CDC (17,6%) sont les trois services "en tête" de cet indicateur.**

La TH et le SIP de Narbonne sont les services avec le moins de TT : respectivement 50% et 38% contre 77,5 en moyenne audoise.

Le SIP et le SGC de Limoux ont chacun 4 indicateurs dégradés et le SIP de Narbonne 5 dégradés.

Sur les actions mises en oeuvre par la direction, les syndicats alertent sur les vistes médicales qui ne se font que par téléphone.

De manière générale la question du bien être au travail est une question d'organisation quotidienne pour les collectifs, d'emplois et conditions de travail, et ne peut pas se régler avec des réunions cohésions, métiers y compris départementales ou des nouveaux EDT. **Les mieux placés pour organiser sont ceux qui travaillent la matière or ils sont mis de côté et dans des rapports sociaux de subordination.**

4- Observatoire interne audois 2026 (pour info)

L'observatoire interne est le désormais "célèbre" sondage annuel du ministère que nous recevons sur nos messageries. Une ventilation par cadre A/B/C va nous être rajoutée.

30% des audois sont optimistes sur leur avenir à la DDFIP11.

36% pensent que les charges sont mal réparties.
49% sont satisfaits de la charge de travail.
52% que le fonctionnement des services est efficace.
49% que les process de décision sont efficaces.
50% que le manager veille à la cohésion de l'équipe.
34% mettent un stress au travail entre 8 et 10 ?
31% pensent que les promotions sont faites sur des bases objectives.
42% sont confrontés à des usagers agressifs ou des incivilités.
31% ont une réponse claire des services RH.

Comme nouveauté d'actions proposées par la direction, nous avons une journée dans un service dans lequel un agent envisage une mutation ainsi que la mise en place de projets communs (course, don du sang, actions caritatives ...).

5- Questions diverses

Suite aux HMI, nous avons fait remonter les questions sur la restauration, Sharvy (nous allons avoir les statistiques et la DDFIP 11 va regarder le sujet du PUC suite à la réorganisation), le parking (abonnements), le TT à Narbonne notamment à l'antenne SDIF, le sujet des H1 etc du SDIF désormais aux archives, le déménagement de la préfecture sur la cité administrative. **Nos représentants CGT ont également posé des questions sur la taxe d'aménagement** et sur les chiffres audois, pour alerter sur les missions et emplois des CAUE qui en dépendent directement. Sur 2,5 millions espérés pour 2026, le département ne va toucher qu'1,5 million suite au fiasco fiscal du transfert à la DGFIP de cette taxe...
La direction va répondre à toutes ces questions ...

Fin à 13h40,

N**ous appelons les collègues à s'organiser et se mobiliser, à se réunir, à participer aux Heures Mensuelles d'Informations** auxquelles ils ont droit quels que soient leurs statuts. Si nous ne nous mobilisons pas, ne montrons pas dès maintenant notre rejet du NRP2, notre rejet de la prochaine vague de suppression d'emplois et notre détermination à s'organiser, nous le paierons encore cher.

Pensons à voter aux élections PRO du 3 au 10 décembre et un peu pour la CGT si vous voulez garder ses deux seuls représentants.

Tout n'a pas été résumé dans ce compte-rendu,

Notre courriel : cgt.ddfip11@dgfip.finances.gouv.fr