

## CR visite du CHSCT du 4 mars 2021

### Services DIRCOFI Centre – Est, site de Valence (2ème et 3ème brigade)

#### Suites données par l'administration

Localisation	Situations d'exposition	Attentes / propositions	
Chefs de brigade.	La prise de poste à l'issue d'une promotion est source d'une surcharge de travail et des difficultés multiples. Entre les connaissances métiers et l'encadrement des agents, les chefs de services doivent faire face à des exigences fortes. L'éloignement de l'équipe de direction et un dispositif national de formation insuffisant sur les aspects management et métiers pour les chefs de brigade sont sources de difficulté.	Prévoir un parcours de formation métier et à l'encadrement avant la prise de poste. Prévoir dans ce parcours de formation, un stage pratique sur site dans une structure de même nature avec un cadre expérimenté. Organiser le calendrier des prises de postes en cascade afin que chaque entrant puisse avoir un période de tuilage avec le cadre sortant. Prévoir un dispositif de soutien au niveau de la Direction.	La promotion au grade d'inspecteur principal s'accompagne d'un parcours de formation métiers et management. Ce parcours est identique pour l'ensemble des inspecteurs principaux promus quelle que soit la mission qu'il exercera suite à son affectation (obligation de participer au mouvement national des inspecteurs principaux suite à promotion).  Au titre du soutien en interne, un tutorat est mis en place à l'arrivée de chaque IPFIP nouvellement affecté.  Il n'est pas possible d'échelonner les prises de poste avec un tuilage avec le cadre sortant, l'affectation intervenant au 1 <sup>er</sup> septembre au niveau national (sauf fiche de poste en cours d'année).
Chefs de brigade.	Eloignement des sites par rapport à la localisation de la direction. Les CDS ont eu le sentiment d'être « abandonnés ». Ni le directeur ou un de ses adjoints ne s'est déplacé sur site depuis leur prise de postes.	Renforcer et faire évoluer les échanges pour réduire le sentiment d'abandon. Prévoir le déplacement sur site d'un directeur dans les 6 mois de la prise de poste.	L'affectation d'un nouveau chef de brigade à la DIRCOFI Centre–Est s'accompagne de la mise en place d'une journée de présentation de la direction, des outils de pilotage et des liaisons et d'un parcours de formation lui permettant d'appréhender sa nouvelle mission. À l'arrivée dans la direction, une réunion de brigade à laquelle assistent l'AFIP et l'APIPA animation est généralement organisée. Par la suite, l'AFiPA Animation en charge du suivi de la brigade organise régulièrement des points d'étape avec le nouveau chef de service et/ou des réunions de brigade en présentiel ou en distanciel.
Chefs de brigade.	La préparation du retour des agents sur site à l'issue de premier confinement a mobilisé les CDS, qui ont procédé à des opérations de désinfection ; de réorganisation d'utilisation des équipements communs et à la distanciation des postes de travail. Cette dernière a eu pour conséquence d'impacter les dégagements, de dégrader l'ergonomie des postes de travail et de rendre inadapté le calepinage des luminaires.	L'action des CDS pour la mise en œuvre des mesures de préventions Covid n'est pas critiquable pour une situation d'urgence. Cependant, les conséquences possibles à long terme doivent être prise en compte. Il faut envisager au niveau de la direction une organisation d'une cellule en capacité d'apporter aux services un soutien logistique. La création de plans numérisés avec l'implantation du mobilier est souhaitable.	Le périmètre géographique de la DIRCOFI Centre – Est s'étend sur deux régions : Auvergne Rhône-Alpes et Bourgogne Franche-Comté. Les sites sont implantés sur 18 départements. Pour certains départements, comme le Territoire de Belfort, les distances avec la Direction sont importantes. Compte tenu de ces contraintes, il est donc impossible d'intervenir concomitamment sur tous les sites d'implantation de nos services. À la sortie du premier confinement, tous les sites ont été dotés de produits sanitaires. Dans un esprit collectif, les équipes ont participé aux travaux de désinfection des locaux afin de permettre une reprise tout en observant les consignes sanitaires. Eu égard au contexte géographique de notre direction et compte tenu de l'effectif du service Budget, Informatique Logistique (BIL), à savoir 3 agents il n'était pas envisageable de les faire intervenir en un temps court sur l'ensemble des sites. La direction s'est donc appuyée sur les chefs de brigade. S'agissant des plans des locaux, pour mémoire, la DIRCOFI Centre–Est est hébergée par les directions territoriales (sauf Bourg en Bresse). Des demandes visant à obtenir communication des plans sont régulièrement adressées à nos bailleurs. À date, ces demandes n'ont pas abouti.

Chefs de brigade et vérificateurs.	La première évolution du travail compte tenu des contraintes Covid a été de dédier un espace partagé en ligne où sont réunies toutes les pièces des dossiers. La numérisation des pièces est source de bénéfices (disponibilité des documents, suppression des doublons papiers, réductions des impressions et des archives, ...) mais nécessite du temps et des outils adaptés pour l'acquisition des documents. Les anciens scanners portatifs dont l'usage était prévu lors de déplacement ne sont pas appréciés et inutilisés.	Rechercher une solution de numérisation utilisable facilement à l'extérieur, à partir de smartphone qui génèrent des fichiers PDF à partir de l'appareil photo.	Une réflexion va être engagée sur l'utilisation de smartphone et des applications disponibles pour les PDF.
Chefs de brigade, vérificateurs et contrôleurs.	Le courrier est relevé, tous les matins, par la première personne qui arrive (local à proximité de l'entrée des personnels). Il est ensuite déposé dans la salle de réunion qui a été reconvertie également maintenant de salle courrier. La gestion du courrier qui est répartie entre les chefs de brigade et les autres agents en l'absence de la secrétaire absente pour cause de maladie est considérée comme une tâche supplémentaire, qui prend du temps, et qui implique une gestion matérielle chronophage. Chaque courrier qui arrive est scanné. Les départs courrier sont assurés par chacun. La gestion des envois est reportée sur chacun. Ces tâches ont été organisées au sein des brigades mais la gestion matérielle constitue une charge de travail supplémentaire	Affecter un renfort durant l'absence de la secrétaire.	L'absence de la secrétaire pour raison médicale impose une nouvelle organisation du service. Les tâches sont réparties entre les équipes. Cette situation n'est pas propre au site à Valence et se rencontre dans d'autres sites d'implantation (ex : Chalon/Saône , Privas,....). La DIRCOFI Centre-Est ne dispose d'aucune marge de manœuvre en effectif sur une résidence extérieure au chef-lieu d'implantation. De plus, suite à la réussite au concours de contrôleur de l'actuelle secrétaire, son poste n'est pas remplacé dans le cadre du mouvement national cette année. Les deux brigades de Valence n'auront pas de secrétaire pendant une année et devront s'organiser pour prendre en charge ces différentes tâches.
Vérificateurs.	Gestion des applicatifs La gestion de Mémo constitue une charge supplémentaire en parallèle de l'alimentation des éléments qui sont mentionnés dans le cadre de la loi ESSOC.	Simplifier les tâches et supprimer les tâches inutiles	L'application Mémo (module de l'outil RIALTO) est en service depuis plusieurs années. Elle a pour utilité de tracer les axes d'investigations définis conjointement entre les chefs de brigade et le vérificateur : il s'agit d'un outil précieux notamment depuis la mise en œuvre de la garantie fiscale (Loi ESSOC de 2018) qui permet également de générer de manière automatisée les rapports de vérification. L'utilisation de Mémo est désormais obligatoire et généralisée à tous les services de la DGFIP.
Vérificateurs.	Les vérificateurs doivent mentionner au contribuable les investigations qui n'ont pas entraîné de rectification en application de la loi ESSOC. Or ces travaux n'ont aucun intérêt financier pour les vérificateurs et sont considérés comme une perte de temps et d'énergie.	Simplifier les tâches et supprimer les tâches inutiles. En l'absence de mesures adaptées réduire le volume du programme annuel.	La garantie fiscale est issue de la loi ESSOC (Article 9 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018). Chaque vérificateur doit lister dans la proposition de rectification (ou l'avis d'absence de rectifications) les points examinés n'ayant pas donné lieu à rectification. Cette obligation législative ne peut souffrir d'aménagements (simplification ou suppression). Des glossaires et une FAQ ont été mis à disposition des équipes pour simplifier les travaux de rédaction. S'agissant du volume du programme annuel, comme pour toutes les autres directions de contrôle fiscal spécialisée, celui-ci est adapté par service aux différentes situations (ex programme 2020/crise sanitaire) dans le cadre du dialogue de gestion et des points d'étape de suivi.

Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	Redéfinition des travaux des contrôleurs En 2018, les travaux des contrôleurs ont été orientés sur la seule programmation. Les autres tâches que les contrôleurs effectuaient ont été reportées sur les chefs de brigade et les vérificateurs. La taxation et des travaux sur les dossiers ont été reportés sur les vérificateurs et les chefs de brigade. Or, ce report de charge de travail n'a pas été évaluée ni compensé. Cela s'ajoute à l'augmentation du programme annuel des vérificateurs de 12 à 13 vérifs.	Adapter la charge de travail et permettre une organisation plus souple pour répartir plus équitablement les travaux. Expertiser le travail réel et associer en amont les agents à l'évolution de charges et aux évolutions des processus de travail.	La réorganisation de l'activité de programmation au sein de la DIRCOFI fait suite aux constats de l'IGF, à la création du PPI (Pôle de programmation interrégional) et à la baisse significative du nombre de fiches en provenance des PCE (Pôles contrôle Expertise). En 2018, la décision a été prise d'orienter les travaux des contrôleurs de brigade prioritairement sur la programmation, à titre accessoire sur l'appui tactique et les travaux de finalisation des dossiers sur les 10 premiers mois d'e l'année. En fin d'année, les travaux de finalisation des dossiers sont prioritaires. Cette décision a été prise en concertation avec les chefs de brigade. L'organisation du travail a donc été revue en conséquence. Sur le plan opérationnel, la situation varie d'un site à l'autre selon l'existence ou non de postes de contrôleurs, selon la capacité des contrôleurs à assurer les travaux de programmation et selon la présence ou non d'un secrétariat. L'adaptation de la charge de travail s'est donc faite brigade par brigade.  S'agissant de l'augmentation faciale du programme des vérificateurs, celle-ci a été compensée par la mise en œuvre de nouvelles procédures comme le CSP (contrôle sur pièces) suite à 3909 (ex : en 2020, les opérations ciblées représentent près de 28 % du programme des BIV 2 et 3).
Chefs de brigade et vérificateurs.	Le transfert des charges de travail d'agent de grade B vers des agents de cadre A et A+ est source de dévalorisation personnelle ou d'inutilité.	Implanter des emplois B pour les travaux de taxation.	Pour mémoire, l'implantation des agents relève de la politique globale de gestion des emplois conduite par la Direction générale. Le tableau des emplois des contrôleurs sur le département de la Drôme est de 2.
Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	Dans le cadre de la COVID, afin d'éviter une présence à plusieurs dans les bureaux partagés, il est demandé aux agents de remplir un tableau dématérialisé de la présence ou non au bureau de chacun. En plus de ce tableau, chacun doit indiquer dans l'application SIRHIUS les jours de télétravail, de congés, d'absence, ... Le planning de l'équipe dans SIRHIUS est visible par l'ensemble de la brigade, l'annotation du planning dématérialisé est jugée comme un doublon.	Simplifier les tâches et supprimer les tâches en doublon.	Depuis le début de la crise sanitaire il est demandé aux chefs de service de servir un fichier « Calc » par semaine. Ce fichier sert à vérifier une présence « organisée sur site » conformément aux préconisations sanitaires et à alimenter deux fois par semaine un tableau de statiques demandé par la Direction générale. Pour information, tous les vérificateurs ne saisissent pas tous leurs jours de télétravail dans SIRHIUS,. De plus, cette l'application ne permet pas d'extraction sur le télétravail en individualisant par agent. Il est donc nécessaire de servir à la fois le fichier « Calc » pour le chef de service et pour les agents SIRHIUS. Cette tâche, certes répétitive, est peu chronophage.
Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	Les pièces de procédures doivent être imprimées afin qu'une signature puisse être apposée et ensuite ces documents sont numérisés de nouveau pour envoi et archivage dans l'espace partagé. Ce processus consomme du papier, multiplie les manipulations et est chronophage.	Simplifier et alléger la charge de travail : adopter une signature électronique pour permettre d'éviter les manipulations de documents.	La proposition du CHSCT d'adopter la signature électronique est intéressante. Toutefois, la DGFIP n'a pas encore autorisé ce type de signature s'agissant des pièces de procédure.

Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	En raison de la distanciation des équipes, les chefs de brigade et les vérificateurs ont beaucoup échangé par téléphone ou avec autres moyens. Les échanges ont pu être chronophages, d'une charge émotionnelle particulière dans une période difficile, et chaque chef de brigade a recherché à équilibrer leurs interventions pour éviter de donner le sentiment d'une trop grande immixtion. Alors que les chefs de brigade ont assuré leur soutien aux vérificateurs, il n'existe pas d'espace de dialogue libre pour les chefs de service.	Pour répondre au besoin d'écoute des équipes : Assurer un soutien de la hiérarchie des équipes. Proposer des formations sur la gestion du temps Proposer des formations sur l'écoute	Depuis le début de la crise sanitaire, les modes de communication entre les équipes ont évolué. Les chefs de service ont été sensibilisés à la nécessité d'établir un lien avec les équipes en utilisant des moyens comme l'audio conférence et la visio conférence. Dans le cadre du RETEX les agents et les chefs de service ont pu s'exprimer sur ce point et globalement le retour est positif. En ce qui concerne les chefs de service, la Direction (équipe de commandement, division RH, AFIPA Animation...) a maintenu un lien et une communication pour les accompagner dans la gestion de cette situation professionnelle inédite. Ainsi, pendant les périodes de confinement, les responsables de division de l'animation de la direction ont organisé des réunions hebdomadaires et/ou mensuelles avec les chefs de service afin d'échanger sur les bonnes pratiques et mutualiser les informations et consignes de l'administration centrale et de la direction.
Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	La situation Covid et le recours organisation du travail sans présentiel, avant un retour possible au bureau dans un temps restreint ont eu un impact le moral des agents qui constatent une perte de lien social, d'intelligence de groupe, de dynamisme.	Offrir un accompagnement adapté pour les agents et les chefs de services. L'accompagnement des équipes ne doit pas être seulement sur l'aspect métier ou renvoyer à une plateforme d'appel et d'écoute.	L'action de la Direction ne s'est pas limitée à communiquer le numéro de la plateforme de soutien. Des messages réguliers ont été adressés aux équipes. L'assistant de prévention a initié une newsletter à l'attention des agents sur les conditions de vie durant le premier confinement.
Chefs de brigade et vérificateurs.	Formation des agents nouvellement affectés sans expérience du contrôle fiscal : Leurs formations ont été réalisées en partie en binôme mais en raison de la crise sanitaire, ce fonctionnement en binôme a été plus difficile.	Assurer la formation des agents nouvellement affectés. Assurer un soutien hiérarchique.	Les agents arrivants en DIRCOFI suivent un parcours de formation adapté aux missions qui seront exercées par l'agent. Ils sont accompagnés dans cette formation par leur chef de service et bénéficient également des compétences des collègues du service. À noter qu'en 2020/2021, la DIRCOFI a développé les opérations de contrôle à distance (Examen de comptabilité, contrôle sur pièces...) ce qui a permis de préserver un accompagnement des jeunes agents.
Chefs de brigade et vérificateurs.	Modification des travaux de vérification : L'application de la loi ESSOC sur la garantie fiscale et la limitation de la durée des contrôles ont modifié les travaux en orientant les vérifications sur des points particuliers au lieu d'une vérification générale et au développement de l'examen de comptabilité. Ces opérations partielles conduisent les vérificateurs à un sentiment d'insatisfaction. Une telle vérification relève d'un travail incomplet. Ils éprouvent un malaise profond lié à cette modification de leur travail.	Supprimer les tâches inutiles. Accompagner le changement. Former le personnel aux nouveaux outils. Rendre le sens au travail. Valoriser les travaux réalisés.	Cf. réponse ci-dessus sur l'obligation d'application de la loi ESSOC.

Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	Ambiance thermique : l'isolation (ou son absence !) des locaux a pour conséquence de contraindre les agents à travailler en hiver dans le froid et en été dans un excès de chaleur ; de 36 à 38° ! Des chauffages d'appoint sont présents, mais parfois insuffisants. La salle de réunion a été climatisée pour offrir des conditions acceptables l'été.	Rechercher des mesures d'améliorations. Faire un audit thermique du bâtiment pour évaluer les travaux de rénovation. Prévoir des extensions de climatisation en privilégiant les agents les plus sédentaires.	Le site de Valence est géré par la DDFIP de la Drôme. La DIRCOFI Centre Est ne peut pas, à sa propre initiative, réaliser un audit voire engager des travaux de cette ampleur.  Par ailleurs, afin de répondre aux demandes des agents, des climatiseurs mobiles et des ventilateurs ont été fournis par la DIRCOFI Centre – Est.
Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	Éclairage des bureaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calepinage des luminaires n'est pas en adéquation avec la position des postes de travail. Des lampadaires et de lampes de bureaux sont réparties dans tous les bureaux.</li> <li>• Les commandes des plafonniers ne permettent pas de dissocier les luminaires en premier jour de ceux en retrait des fenêtres.</li> </ul> La lumière des plafonniers n'est pas appréciée. Elle est jugée trop forte et éblouissante.	L'éclairage doit être homogène pour réduire la fatigue oculaire. Des mesures et une étude serait utile pour remettre l'installation à niveau. Les commandes devraient permettre de dissocier les luminaires positionnés en premier jour et permettre la variation du niveau d'éclairage. Les lampes de bureaux sont à retirer et l'emplacement de lampadaire devrait être optimisé en fonction des postes de travail.	Même réponse que supra concernant l'éclairage au plafond. Des halogènes sont fournis mais pas toujours placés comme il faudrait malgré les recommandations de l'assistant de prévention. Il est très difficile voire impossible d'imposer la position de l'halogène à un emplacement donné.
Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.	La gestion de l'espace dans les bureaux n'est pas satisfaisante. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dégagements de sécurité ne sont pas toujours respectés. Plusieurs points de passage inférieur au minimum réglementaire. Par ex 69 cm bureau 131.</li> <li>• L'accès aux ouvrants est difficile voire impossible.</li> <li>• Encombrement des bureaux avec de nombreuses armoires.</li> <li>• Le bureau à trois agents de la 2ème brigade a servi de zone de stockage pour les anciens photocopieurs et divers encombrants. Les agents de ce bureau avaient le sentiment de travailler dans un « dépotoir ».</li> <li>• La numérisation des pièces de procédures a réduit le volume dans les armoires, de fait des mobiliers sont vides et encombrent l'espace. (Colonnes à clapet par exemple)</li> </ul>	Respecter les dégagements. Rétablir l'accès aux ouvrants pour l'aération de locaux et aux commandes des stores. Trouver des zones de stockage séparées des bureaux. Mettre à jour le mobilier en fonction des besoins et éliminer le surplus pour libérer l'espace.	Suite à la visite du CHSCT, une réflexion est menée par les chefs de service avec les agents sur ce point. Une opération de désencombrement des mobiliers non utilisés sera menée en juillet 2021.

<p>Chefs de brigade, vérificateurs, contrôleurs et secrétaire.</p>	<p>Ergonomie des postes de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs écrans sont orientés en direction des fenêtres.</li> <li>• Les écrans et claviers déportés ne sont pas toujours utilisés.</li> <li>• Les bureaux avec retour ne présentent pas de plan rectiligne suffisamment large pour permettre à l'agent un placement adapté.</li> <li>• Pour contourner cet inconvénient, des agents utilise en partie les retours ou extensions de bureau et se retrouve gênés par les piètements.</li> <li>• Le bureau a deux agents imposent des placements contre le mur sans champ de vision ou sans recul.</li> <li>• Des stations d'accueil d'ancienne génération ne sont plus utilisées en raison de coupures répétées.</li> </ul>	<p>Eliminer le mobilier inadapté Fournir de bureau avec desserte si nécessaire pour les agents qui ont besoin de surface pour les dossiers. Mettre à niveau l'équipement informatique. Remplacer le mobilier inadapté Si la surface et la disposition de la pièce ne permet l'installation de deux postes de travail, installer un des agents dans un autre bureau.</p>	<p>Comme mentionné ci-dessus, une opération de désencombrement des mobiliers non utilisés sera menée en juillet.en réflexion Le renouvellement des bureaux est à l'étude.</p>
<p>Photos</p>	<p>L'assistant de prévention va rappeler les consignes déjà données pour le respect des règles ergonomiques pour le travail sur écran, le placement des halogènes.</p> <p>Une amélioration du passage de câble sera également réalisée avec la fourniture de câble adapté.</p>		