SOLIDAIRES-FINANCES PUBLIQUES
SECTION DE LOIR-ET-CHER

A Blois, le 9 novembre 2018

COMPTE-RENDU DU CTL DU 8 NOVEMBRE 2018

Le 8 novembre 2018 s'est tenu un CTL dont l'ordre du jour était : le bilan de la notation 2018 ; l'affichage d'indicateurs de qualité de service dans les SIP (points pour information); les ponts naturels 2019 (pour avis); questions diverses.

Le bilan de la notation 2018 : la procédure d'entretien professionnel a connu plusieurs évolutions en 2018, notamment la disparition pour tous des dotations capital mois (DKM) de 1 et 2 mois et l'apparition de l'estimation directe du chef de service notateur (via trois cases) si son agent est « apte à exercer les fonctions du grade supérieur », déterminante dans le cadre des listes d'aptitude. Du fait de la disparition des DKM, le tableau synoptique à profil croix et les appréciations littérales prennent une place prépondérante pour l'évolution de carrière des agents, y compris pour le passage sur tableau d'avancement. Un point d'attention sera porté sur la concordance entre les tableaux synoptiques et les appréciations littérales, parfois réduites au strict minimum. Il y eut six refus d'assister à l'entretien professionnel.
Cette année, il n'y eut que deux recours hiérarchiques (sans demande d'entretien avec l'autorité hiérarchique) qui sont allés en CAPL (1 A et 1 B), avec modification de l'appréciation pour un dossier. Aucun recours n'est remonté en CAPN.
Notre analyse est que nous sommes dans une période intermédiaire où la disparition progressive des attributions de mois a fait chuter le nombre d'appels. L'arrivée programmée du RIFSEEP (la paie au « mérite », en fait à la tête du client) en 2020 fera automatiquement monter le nombre de recours.

L'affichage d'indicateurs de qualité de service dans les SIP : à la suite d'une promesse faite lors de la campagne présidentielle, le Président de la République entendait « restaurer la confiance des usagers envers les services publics », et à ce titre il fut décidé que toutes les administrations de réseau qui reçoivent du public, dont la DGFIP, devront avant 2020 déployer un affichage à destination des usagers pour les informer de la qualité du service. Pour la DGFIP ce sera, dès décembre 2018, l'affichage dans les halls des hôtels des finances des trois grands sites du département (ainsi que sur internet) de plusieurs indicateurs concernant les SIP, dont pour 2018 le traitement des taux de réclamations IR-TH-CAP, les taux de satisfaction des usagers à l'issue de leur rendez-vous, les taux d'usagers satisfaits des services en ligne (cette fois encore dans le but de les promouvoir) et le taux de satisfaction globale de l'usager. Trois autres suivront dont, en 2019, les taux d'usagers « ayant trouvé claire la réponse apportée à leurs questions ». A ce titre, les usagers seront sollicités par un sondage. Les indicateurs seront mis à jour annuellement.
Outre qu'il s'agit d'une opération de communication clairement destinée à valoriser les services dématérialisés, il faut noter l'appréciation toute relative d'un usager « satisfait de la réponse apportée à ses questions » comme cela se passe dans le cadre d'opérations de vente dans les sociétés commerciales. Si l'affichage des résultats de notre administration est tout à fait légitime, et peut permettre de valoriser la qualité de notre travail, nous ne vendons pas pour autant un produit ou une prestation pour