

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024



Une valse à mille temps



Les 12 et 14 mars 2024 ont eu lieu successivement les premières FS de services des DR d'Amiens, de Dunkerque et Lille et la FS de CSA de l'année.

La Formation Spécialisé de Services Lille/Dunkerque était réuni pour la première fois en ce début d'année 2024, si l'UNSA s'attendait à une partition disharmonieuse (voir notre déclaration liminaire FSS Dunkerque/Lille), s'il reste quelques fausses notes, ce ne fut pas la cacophonie redoutée.

Sommaire interactif

I/ La Note d'Orientations Ministérielles santé, sécurité et conditions de travail pour 2024 (NOM)

II / Le catalogue de Formations

III/ FSS DR AMIENS

IV/ FSS DR DUNKERQUE ET LILLE

V/ FS de CSA



COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps



I/ La NOM santé, sécurité et conditions de travail pour 2024

Cette note d'orientation permet de fixer les orientations ministérielles en matière santé et sécurité et de conditions de travail. Elle a été élaborée en collaboration avec tous les acteurs sociaux dont les représentants du personnel et l'administration.

Elle prendra sans doute un peu de temps à se mettre en place mais devrait aboutir à terme sur la diffusion d'un guide de maintien à l'emploi.

Quelques sujets de discussions qui fâchent :

- le problème de la sédentarité avec la généralisation du télétravail.

L'UNSA a tout de même fait remarquer que les pédaliers demandés lors de la campagne FACVA ont été refusés. Incohérence administrative!

- la retraite progressive : elle est accessible à la branche surveillance mais seulement à la discrétion de l'administration et non cumulable avec la bonification. Injustice administrative !!!

- la santé et la branche surveillance :

Pour l'UNSA, les horaires postés, le travail de nuit et le recul de l'âge de retraite sont autant de facteurs qui peuvent empêcher un agent de faire toute sa carrière en surveillance. Que peut-on faire quand le corps dit stop ? Le reclassement en OP/ CO ne peut être une solution acceptable. Rappelons tout de même qu'un agent surv surcotise toute sa carrière d'actif pour pouvoir bénéficier de la bonification!!! Le médecin du travail qui était présent lors de l'instance FSS de CSA a d'ailleurs souligné le fait que la douane manque d'options et d'aménagements pour maintenir un agent ayant des soucis de santé dans sa branche. Ce manque d'alternatives oblige parfois les agents à demeurer plus que nécessaire en arrêt de travail. Pour l'UNSA il existe des solutions, des postes à profil en heures fixes qui pourraient être proposés prioritairement et momentanément à des agents en difficultés. Sourde oreille administrative !



II/ Catalogue de Formations

L'ensemble des formations proposées sont présentes dans ce catalogue et nous vous invitons à le consulter régulièrement et à vous inscrire. La prévention des risques passe par la formation et il est dommage que certaines formations (telles gestes et postures) utiles à toutes et tous ne soient pas sollicitées. Là encore, une meilleure communication et un recensement des besoins (habilitation électrique par exemple) pourraient améliorer la situation.



[Revenir au sommaire](#)

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE



Mars 2024

Une valse à mille temps

III/ FSS DR D'AMIENS

A - BUDGET

Le budget global de cette année est de 19 401 €. 4328 € sera consacré à la formation, mais ce chiffre sera certainement dépassé. Il y a donc en théorie 15 073 € pour le reste.

Les formations :

- Gestion des conflits avec les usagers : 2 jours de formation mais pas encore de devis. La formatrice, basée à Toulouse, parcourt toute la France. Cette formation se chiffre à pas moins de 3 à 4000 €. Elle serait programmée au 2nd semestre, les agents de Beauvais ayant beaucoup de formations dans le cadre des JO.
 - Manutention des charges légères : la formation se chiffre à 1600 € avec possible mutualisation avec la DGFIP. 5 agents des bureaux ont demandé. Il reste 3 places.
 - Habilitation électrique : d'un coût de 250 €, elle ne s'adresse qu'à un agent BHR.
 - Extincteurs : 7 collègues sont inscrits.
 - Secourisme : 8 personnes inscrites, mais pas encore de retour des brigades. D'autres pistes pour la sécurité des agents SU sont évoquées (formation périples meurtriers, gestes de premiers secours pour tous les fonctionnaires selon les vœux du Président de la République, contact du DR avec le chef de corps du SDIS...).
 - Recyclage secourisme : 3 agents inscrits. Pour mémoire, 11 personnes ont été habilitées en 2023.
 - Prévention de la conduite Centaure : 5 agents des bureaux ont répondu.
 - Premier secours canin : le coût s'élève à 2100 €. Les frais seront partagés avec la FS du Nord dont émane le devis. Une trousse de premier secours sera composée après la formation pour répondre au mieux aux besoins.
 - Prévention du risque canin : 3 personnes inscrites, mais stage limité en nombre de places et mutualisation avec d'autres administrations.
 - Perspective : une formation sur la fouilles des véhicules électriques pourrait être faite par le STA, faute de module dédié au niveau national. Se poserait alors la question de son financement BOP ou FS.
- Le catalogue des formations va prochainement être renvoyé aux collègues pour rappel.

Matériels et équipements - aménagements - entretien

- La réserve pour les achats sur prescription médical : elle représente 2000 €, mais évolue dans le temps selon la consommation des crédits.
- Les vacations de la psychologue : N'ayant plus le cadre interdirectionnel des ex CHS-CT, les 10 vacations de la psychologues financés par la FS d'Amiens seront étendues aux douaniers de l'Oise et de l'Aisne. Il y aura donc une communication du SGR, mais aussi relais de la correspondante sociale ou de la médecine du travail pour en parler aux agents.
- L'achat d'un film isolant pour le BP d'Amiens : le projet est abandonné. La pose à l'intérieur aurait entraîné de la surchauffe. Par dérogation à la transition écologique, la climatisation a donc été choisie.
- Les hottes aspirantes : à Beauvais, c'est pris en compte dans les travaux. Pour Amiens et Laon, le PLI va effectuer des visites pour en étudier la faisabilité. Si la FS d'Amiens supportera l'achat de ses deux hottes pour un montant d'au moins 3000 €, la DI prendra en charge leur installation. Pour l'instant ne figure au budget que celle d'Amiens.
- les trousse de secours : leur composition, établi par Bercy, s'appuie sur les fiches professionnelles. Aussi celles des SU est-elle plus étoffées.

B- PRÉSENTATION DE LA MEDECIN DU TRAVAIL

Le docteur Julie SAHNOUNE a pris ses fonctions le 1er février 2024 pour exercer dans la Somme et le Pas-de-Calais. Après 7 ans en médecine urgentiste, elle a pratiqué dans le privé pendant 4ans avant de nous rejoindre.

Ses objectifs sont :

- de créer ou de mettre à jour des fiches professionnelles,
- de poursuivre le suivi des agents, notamment en prenant en compte la spécificité des agents SU (port d'arme et horaires atypiques).

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps

III/ FSS DR D'AMIENS

Elle invite les agents à privilégier les courriels, car elle a beaucoup de consultations.

Un bilan de la médecine du travail 2023 sera donné lors de la prochaine FS, le 6 juin.

Pour rappel, la correspondante sociale gère les visites annuelles ou quinquennales. Pour toutes demandes supplémentaires, les agents doivent s'adresser à la secrétaire médicale Astrid LE MERRER (astrid-le-merrer@finances.gouv.fr ou au 03.20.62.88.79 / 06.17.42.03.88

C - BILAN DES PRÉCONISATIONS MEDICALES

Dès qu'il y a une préconisation médicale, tout est fait pour y répondre. Néanmoins il y a du retard sur les étuis de cuisse. Le DR propose de relancer la demande.

D - LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Beaucoup d'accidents liés aux séances de TPCI (Technique professionnelle de contrôle et d'interpellation) posent de nouveau la question du sport en Douane. Celui-ci permettrait d'avoir des agents en forme et renforcerait le collectif. Autre piste : les protèges-dents pourraient s'avérer efficace pour protéger les agents lors des séances.

E - REGISTRE HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DES SERVICES

Le 1er janvier 2025 devrait être mis en place le registre dématérialisé, dénommé "prev'action". En attendant, dans beaucoup de service, le registre papier demeure.

À la brigade d'Amiens, le coffrage des volets roulants posent des problèmes d'isolation, notamment dans la salle de procédure. La DI prévoit d'engager les travaux au plus vite, une fois le financement obtenu.

Une partie du vestiaire montagne va être ouvert aux autres agents SU.

F - FICHE DE SIGNALEMENT

Il s'agit de la situation du collectif d'Amiens BSI. Pour résumé, un premier temps a été consacré au recueil des informations auprès des agents volontaires, puis un second, à l'analyse dans des ateliers en début d'année. Enfin le 15 avril aura lieu la restitution à l'ensemble des agents de la brigade.

G - LETTRE DE MISSION DE L'ASSISTANTE DE PREVENTION

Ce rôle est dévolu à notre secrétaire générale régionale. Cela représente 30% de son temps, mais variable selon les époques de l'année. Elle a prévu la visite des 3 bureaux de la circonscription pour rencontrer les agents et apprécier le bâtimentaire. Elle fera la présentation de prev'action auprès des cadres. Elle sollicitera le collectif pour répertorier les risques.

H - QUESTIONS DIVERSES

Déclinaison locale du dispositif de mobilisation des services lors des JO 2024: du 26 juillet au 11 août, le taux de mobilisation des unités et de l'agent GIR est de 80%. Il est même de 100 % à Beauvais avec les jeunes et les paris-spé.

Les SU bénéficieront en effet entre début juillet et fin septembre de renforts en paris-spé : 3 à Beauvais et 2 à Amiens.

Beauvais BSE sera renforcée par Nogent BSI. Amiens se consacrera au PPF d'Albert et aux contrôles routiers. Laon sera une unité pivot dédiée aux contrôles routiers.

Présentation des plans immobiliers de la BSE de la Beauvais : une surface de 1000 m² avec un bâti de 269 m² sur deux niveaux. Ce projet a coûté 2,45 millions d'euros à travers un marché public global de performance. Il s'inscrit alors dans un mode de contractualisation avec un calendrier fonctionnel très fort en termes d'obligations.

Il sera muni de barreaux et divisé dans son fonctionnement en zone technique au rez-de-chaussée et en zone de vie à l'étage. Il a été configuré pour 20 agents, mais sans salle de repli. La correspondante sociale a déjà sollicité la délégation de l'Oise pour l'achat de petit matériel.

Projet de déménagement de la BSI de Nogent-sur-Oise à Senlis : si le loyer ne s'élève qu'à 1500 €/mois, cette opération de réhabilitation s'élève à environ 3 millions dont les premiers coûts concernent les travaux de désamiantage.

Les véhicules de service seront abrités à l'intérieur. Les agents bénéficieront de places de parking. L'opacité est demandée sur les fenêtres donnant sur les habitations. Il reste à finaliser les études avant le lancement des marchés.

Les conditions et régime de travail pendant les intempéries : le DG Adjoint a indiqué qu'en cas d'annulation de service pour cause d'intempérie, les agents SU doivent être recotés sur une autre vacation existante ou à créer. Dans cette situation, les CO ont eux été placés en télétravail, effectuant ainsi leur service.

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps

IV/ FSS DR DUNKERQUE ET LILLE

A - Présentation de la programmation des dépenses et approbation des projets budgétaires

Exercice délicat, nous regrettons que l'enveloppe bien que légèrement supérieure à l'an dernier soit encore insuffisante.

Le budget est réparti en deux postes : fonctionnement et formation. Le budget de fonctionnement est légèrement en baisse, celui des FP en hausse. Si le budget fonctionnement peut servir pour les formations, l'inverse n'est pas possible.

Comme précédemment, une enveloppe pour chaque DR a été votée pour les préconisations médicales.

L'UNSA et l'ensembles des OS ont cependant regretté l'absence des médecins de prévention lors de cette instance , quelques explications sur certains projets auraient été les bienvenues.

L'enveloppe pour les préconisations médicales a été fixée à 7000 euros pour chaque DR. Si les montants de ces préconisations sont inférieurs à 1000 euros, elles ne seront pas soumises au vote en FSS mais seront évoquées lors de la FSS suivante.

Sur le vote des projets ,l'UNSA votera toujours en faveur des préconisations médicales et ce dans l'intérêt des agents ,il en est de même pour les projets ayant reçu l'expertise de l'inspecteur Santé Sécurité . A l'inverse , l'UNSA votera contre les projets relevant de la compétence de l'employeur notamment sur les questions de sécurité (cône de Lubek , matériel apparenté à des EPI...).

Projets DR Lille approuvés

Services de la DR	Analyses légionelle
CODT	2 lits d'appoint
CODT	ambiance lumineuse – Relamping
St Aybert BSI	ambiance lumineuse – Relamping
Lesquin BSE	Sécurité des locaux - protection balistique

– Pour la BSI de St Aybert, relamping. Si nous votons pour, l'UNSA souligne qu'une visite de site rapide s'impose car il y a de nombreuses choses qui ne fonctionnent pas dans un bâtiment vétuste.

- Pour Lesquin, installation d'une couverture balistique. Si l'accord de principe est donné pour garantir la sécurité des agents, il est regrettable que ce ne soit pas l'employeur qui la prenne en charge.

Projets rejetés pour Lille : abri fumeur. Unanimement la construction d'un tel abri est contraire aux principes mêmes d'une formation santé sécurité.

Pour le stationnement des vélos, si les représentants sont d'accord sur le principe, une étude de faisabilité doit être menée et des budgets doivent pouvoir être trouvés ailleurs également.



COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps



IV/ FSS DR DUNKERQUE ET LILLE

A - Présentation de la programmation des dépenses et approbation des projets budgétaires

Projets DR DK votés :

Tous services DR	Analyse de l'eau des douches - Qté 41
BC CALAIS PORT TUNNEL (4) + CALAIS TUNNEL CYNOPHILE (1)	5 lits picots
BC calais(5) / BC Dunkerque Ferry (4) / PLT/BSI BSM-Le touquet	11 fauteuils grand confort
DK BSE	Gerbeur
DK BSE	Pont de liaison
CALAIS PORT BSE	Gerbeur
CALAIS TUNNEL BSI ST1 / ST2	Une hotte pour le labo
DUNKERQUE DIRECTION REGIONALE - BUREAUX CHEFS PAE ET SG	Achat de 3 stores
CALAIS TUNNEL BSIFF	Remplacement défibrillateur défectueux
DUNKERQUE PORT BUREAU PRINCIPAL (PCUF)	Fourniture et pose de 11 stores
CALAIS TUNNEL BSE - SITE CHERITON	Achat de 13 stores
CALAIS PORT BSE	Achat de fil opacifiant
MONITEURS DE TIR	11 trousse de secours moniteurs de tir avec garrot tourniquet
CALAIS PORT BSE	6 lampes pour le guichet import Calais 1 / Calais 2 et le BVE / ATA Export
CALAIS PORT BSE	4 supports d'ordinateur portable
DUNKERQUE PORT BSE	Echelle télescopique aluminium HEILO (13 échelons) et 1 échelle télescopique aluminium HEILO (11 échelons)
CALAIS TUNNEL BSI ST1	2 miroirs d'agglomération permettant d'enlever les angles morts sur la zone de contrôle
CALAIS BUREAU PRINCIPAL	29 souris ergonomiques et 29 repose pieds
CALAIS PORT TUNNEL BC	1 chariot inox 2 plateaux - 2 chariots inox 3 plateaux pour chacun des 2 sites + 1 diable escalier site port + 1 diable à bavettes
CALAIS TUNNEL DIVISION ET CALAIS PORT TUNNEL BC	2 traducteurs
CALAIS PORT TUNNEL BC	Achat de 15 lampes de bureau lumière de jour et gradables
CALAIS TUNNEL BSE	Pont de liaison

-- L'analyse des douches étant obligatoire, en l'absence de devis, les OS ont tout de même voté pour.

- Fauteuil grand confort : il y a 11 fauteuils à acheter, si les OS ont voté pour nous aurions également aimé une explication du médecin de prévention au vu du prix des fauteuils.

- L'achat des matériels de manutention a reçu notre approbation car la formation à leur usage est prévue dans le devis. Il en est de même pour les trousse de secours moniteurs de tir.

Projets DK rejetés :

Tous les projets pour lesquels aucun devis n'a encore été établi ont été reportés, la FSS ne pouvant s'engager sans visibilité de coût réel.

Tous les projets relevant de la compétence de l'administration ont été rejetés, la FSS n'est pas là pour pallier aux manquements de l'employeur notamment en termes de sécurité. Il en est de même pour les traducteurs.

Les OS souhaitent plus d'info sur les gants anti NAC .

L'UNSA émet également une réserve sur les conditions d'utilisation collective de ce type de gants.

Concernant les souris et les repose pied, si les souris ne posent pas de soucis, un recensement des repose pieds et de leur utilisation a été demandé

Concernant les volets formation , l'ensemble des dépenses a été accepté pour les DR de Lille et DK seule la FP Gestion des relations difficiles reste en suspens au vu de la faible participation des agents l'année dernière .

L'UNSA a d'ailleurs rappelé qu'il faudrait améliorer la communication sur les formations au sein des services. Certains agents ne s'inscrivent pas car ils n'ont pas lu l'information.

[Revenir au sommaire](#)

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps

IV/ FSS DR DUNKERQUE ET LILLE

B - Point sur les accidents du travail et les Registres Santé et Sécurité au Travail (RSST)

On ne peut que constater que bien souvent il n'y a pas de retour sur les annotations RSST. Même si les travaux sont faits et les problèmes résolus les agents n'ont pas toujours le retour des démarches entreprises. Une meilleure communication voire une information lors des réunions de services doivent permettre aux agents de ne pas se sentir oubliés. Certes, si certaines interventions sont directement visibles par les agents, d'autres nécessitent un travail de longue haleine et des tractations avec les prestataires. D'ailleurs, nous saluons de nouveau le travail de nos collègues des fonctions supports.

L'UNSA insiste une fois de plus pour un accès plus aisé et plus uniformisé aux Registres Santé Sécurité au travail !!!

Sur les points abordés lors de cette séance, l'épineux problème de l'entretien des locaux (ménage assez succinct, nettoyage des vitres plus que sommaire) et le remplacement aléatoire des consommables (papier essuie main, papier toilettes...) a été évoqué. Madame la Cheffe du PLI a reconnu les difficultés de dialogue avec certains prestataires et malgré l'utilisation de tout l'arsenal à sa disposition (rejets de facture pour prestation non conforme par exemple) la situation peine à s'améliorer. Autre nouveauté, l'installation de sèche-main à enrouleur tissu. Espérons une meilleure gestion des changements de rouleaux.

L'unsa a également interrogé l'administration sur le problème électrique au frêt ferro, un joint d'isolation a été posé pour régler le problème temporairement. Le problème n'apparaissant que lors de fortes pluies et vents, nous sommes rassurés, il ne pleut presque jamais sur les côtes ! Concernant la BSI de St Aybert, certains travaux ont déjà été réalisés (garage, élagage) d'autres sont programmés ou en cours de budgétisation.

L'UNSA ne peut que souligner l'effort entamé mais ne peut également que rejoindre le Directeur Régional de Lille : un vrai signal doit être envoyé aux agents de la Brigade !!!

Enfin concernant les conditions d'exercice difficiles des agents mais surtout des moniteurs de tir sur le stand de tir de Douai surtout dans ces périodes de basses températures,

l'administration n'a pas de solution face à un prestataire privé. En effet, si les agents en formation peuvent toujours prendre leur pause repas hors du stand, les moniteurs eux doivent rester sur place pour des questions de sécurité.

L'UNSA déplore de nouveau que le projet de Stand de tir à Cambrai ne soit pas une priorité de l'administration face aux difficultés que rencontrent les moniteurs pour établir des plannings et avoir des conditions d'exercice correctes avec des prestataires privés. Sans parler des coûts...



[Revenir au sommaire](#)

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps

IV/ FSS DR DUNKERQUE ET LILLE

C – Restitution de la visite du site de Cheriton

Un premier constat unanime, la visite du site de Cheriton effectué en juin 2023 met en avant des problèmes déjà évoqués lors de la précédente visite en 2021 et les mesures présentées par l'administration nous laisse penser que la situation n'a pas évolué ou alors très lentement ... Consciente du problème, la Directrice de Dunkerque propose de refaire un audit des travaux prévisionnels, prendre à la charge de l'administration ce qui peut être fait et de proposer un cahier des charges plus précis à Eurotunnel.

En attendant, l'UNSA rappelle que la moquette souillée devrait déjà être remplacée plutôt que nettoyée et que les agents attendent toujours des caisses à outils nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Si l'administration ne peut qu'être d'accord sur le remplacement de la moquette, elle rappelle que le matériel et l'outillage doit être demandé par la canal classique (VH) et non pas en réunion FSS.

L'UNSA a souhaité revenir sur la préconisation faite suite à la visite de site sur les effectifs et la réponse laconique de l'administration. Pour rappel, il avait été préconisé : "Présence minimum de 8 agents nécessaire au fonctionnement de l'unité. Il faudrait augmenter les effectifs pour permettre à cette unité d'assurer correctement ses missions et ainsi éviter tous risques psychosociaux des agents". Préconisation à laquelle l'administration a répondu et confirmé en séance : "le service est à l'ER et c'est même l'un des seuls".

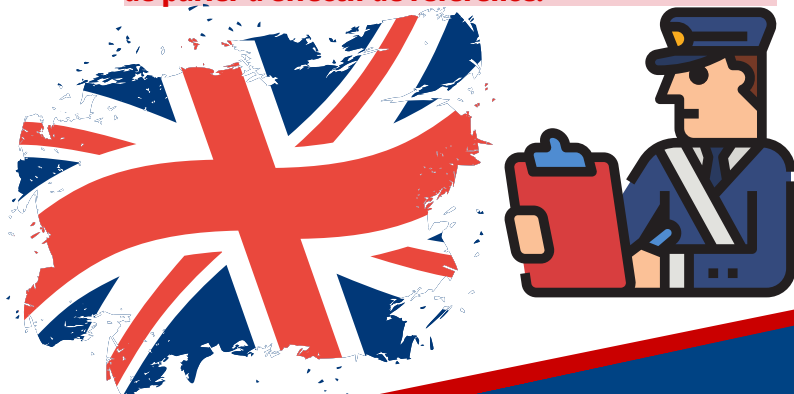
Nous rappelons à l'administration que pour évaluer un ER il faut avant tout mesurer l'impact réel de la charge de travail du brexit et que nous sommes toujours en attente du GT Brexit avant de parler d'effectif de référence.

D – Établissement du calendrier des visites de sites

La FSS a programmé les visites de sites lors de ce premier semestre selon un calendrier à définir.

Pour la DR de Lille : St Aybert, Baisieux et Maubeuge.

Pour Dunkerque : le fret tourisme et ferro et le site de Malo.



COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps



V/ FS de CSA de la DI

A- Présentation de la programmation des dépenses et approbation des projets budgétaires

Pour rappel le budget de FSS doit englober les projets de dépenses, les préconisations médicales et les formations nécessaires à la sécurité des agents.

L'UNSA et l'ensemble des OS se sont réjouis de la présence des médecins de prévention lors de cette instance. Ce qui a permis un échange riche en explications et précisions.

Projets 2024

IMI	Défibrillateur SANTES	Approuvé
IMI	Achat de 2 détecteurs de monoxyde de carbone	Approuvé
CISD	10 souris ergonomiques	Approuvé
IMI	renouvellement du contrat de "l'homme mort"	Approuvé
RI DUNKERQUE	9 casques audio	Suspendu pour éviter une commande doublon avec le PLI
RI DUNKERQUE	Relamping du bureau garantie	Suspendu , en attente de devis

Les demandes de formations habilitation électrique et amiante pour l'IMI et le PLI ont été suspendues et sont attente de précisions.

B - Établissement du calendrier des visites de sites

Les visites de sites programmées selon un calendrier à définir sont :

La cellule TSI site de Malo, la Recette Interrégionale et le CISD.

C- Restitution de la visite d'IDS du 20/11/2023

Le Président nous a présenté l'évolution de la situation d'IDS depuis la visite de site :

- mise en place d'un échange périodique avec DG-COM ;
- affectation de 2 nouveaux emplois de catégorie B (dont un en sortie de stage) ;
- plusieurs pistes d'action pour permettre une amélioration de la charge de travail sont à l'étude avec Douane-Lab ;
- projet d'amélioration immobilier dans son ensemble. Malgré le gel des subventions sur les projets initiés en 2033, des petites réparations pourront se faire (poignée de porte) et l'achat de ventilateurs est programmé.

L'UNSA a abordé le sujet des "Callback" et a précisé qu'il n'était pas concevable de les imposer aux collègues en fin de journée, après une activité déjà plus bien remplie. D'autant plus qu'en l'état actuel du système leurs quantités n'est pas prévisibles, ils s'accumulent en cas de "non aboutissement", ils sont prioritaires sur les appels "entrants" et la plupart du temps, les usagers ont obtenu une réponse par un autre canal ou sont absents au moment du rappel.

L'UNSA propose que le fonctionnement d'IDS se fasse uniquement sur la base de prises de RDV téléphoniques, à l'instar de ce qui se fait à la DGFIP.

Le DI nous a répondu que la pertinence des "callback" fera l'objet d'une réflexion.

Nous avons également demandé quand le service pouvait espérer avoir la nomination d'un nouveau chef en précisant que la situation de M. Daussy, seul pour assurer l'encadrement n'était plus tenable.

La cheffe de FRHL nous a affirmé qu'une candidature est en attente de validation à la DG (à la fin du mois de mars).

La fin des lignes analogiques a également été abordée avec 2 propositions en étude :

- achat de portables pour les agents ;
- autre solution complète de téléphonie intégrée au système.

COMPTE RENDU DES FS DES SERVICES DES HAUTS-DE-FRANCE

Mars 2024

Une valse à mille temps

CONCLUSION

Ces premières FS de l'année ont été denses, soulignons encore le travail des assistants de prévention et de l'ensemble des fonctions supports pour le travail effectué pour préparer les dossiers. Si l'administration tente toujours d'imposer son rythme et malgré quelques fausses notes, finalement cette danse aura permis quelques avancées pour les agents. Nous regrettons l'absence de l'ensemble des acteurs de prévention lors de certaines de ces instances. N'hésitez pas à nous faire remonter le moindre couac.

