

Il y a un an jour pour jour, nous étions convoqués à un CSAL avec un ordre du jour identique. Les constats restent les mêmes d'année en année... sans que rien ne se passe !
Voici un aperçu du fonds documentaire avec lequel nous devons travailler.



Bilan de la formation professionnelle 2025 et plan local de formation (PLF) 2026

BILAN DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE 2025

Le bilan local de la formation professionnelle pour 2025 est présenté en annexe.

Après une année 2024 marquée par d'importantes difficultés matérielles rencontrées sur le site d'Aguesseau où sont situés les bureaux de l'ensemble des équipes de la Forpro34, de l'ACIF et les salles de formation ; l'année 2025 s'est déroulée sans incident majeur notable.

Les trois nouvelles salles de formation créées fin 2024 (deux sur le site de Montmorency et une sur le site de Mosson) ont permis de répondre aux besoins de formation du réseau sur l'année 2025.

PLAN DE FORMATION PROFESSIONNELLE 2026

I – LES MODALITÉS D'ÉLABORATION DES ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES

Les orientations annuelles départementales de la formation sont élaborées tout au long de l'année par tranches trimestrielles évolutives à partir de plusieurs sources d'informations :

- La déclinaison des actions des priorités nationales de formation (PNF, ex : plan national de formation*) que l'ENFiP délègue aux directions locales. Les actions de formation déléguées aux directions locales sont très minoritaires. Elles font également l'objet de notes de campagnes de chaque formation au fil de l'eau et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une planification en début d'année.
- Les besoins exprimés tout au long de l'année par les agents, les chefs de services et les divisions en fonction de l'évolution des métiers, du réseau et des mobilités :
 - Les réunions annuelles avec les divisions (4^{ème} trimestre) ;
 - Les dialogues de performance (1^{er} trimestre) ;
 - Les entretiens d'évaluation (avril) ;
 - Les besoins de formations des nouveaux arrivants affectés au sein de la DDFiP, notamment les agents stagiaires ou changeant de métiers (juin-juillet).
- Les besoins exprimés au fil de l'eau par les divisions, les services et les agents.
- Les besoins exprimés lors du Collège départemental de la formation qui s'est tenu le 15 avril 2026.

** **Nouveauté PNF 2026** : Désormais, il ne présente plus uniquement les nouveautés de l'année, mais aussi les actions de formation déjà répertoriées dans le catalogue et considérées comme prioritaires cette année pour les métiers de la DGFIP, au regard des enjeux stratégiques et des évolutions opérationnelles.*

Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34

II – LES ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES 2026

A. Poursuivre les actions mener pour développer les compétences des cadres et des agents :

- l'animation de l'équipe locale de formateurs.
- le rapprochement de l'offre de formation des agents.
- la sécurisation de l'organisation des concours
- l'accompagnement des agents et cadres dans la préparation des concours et des sélections.

B. Poursuivre l'accompagnement des réformes engagées :

- la mise en œuvre du « SIP de demain », avec notamment la déclinaison thématique des contrôles sur pièces ;
- l'accueil et la téléphonie ;
- l'accompagnement des France Service
- la facturation électronique
- le traitement des 2409
- les mesures conservatoires
- la consolidation des compétences des inspecteurs en charge du contrôle (BDV, PCE et PCRP : reconstitutions d'assiette, Rialto Mémo, Alpage CFIR) ;
- Le renforcement de la protection et de la sécurité des agents ;
- La transition écologique et l'éco-responsabilité ;
- l'acculturation au numérique (refonte de l'E-formation obligatoire, Café de l'IA)

C. Des actions nouvelles :

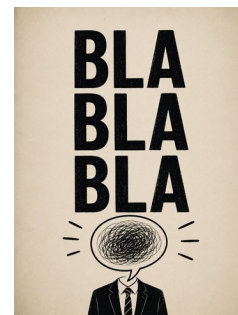
- Développement des compétences en matière de recouvrement forcé
 - la recherche du renseignement
 - Les procédures de renforcement forcé
- Le développement de la polyvalence au sein du SPFE
- L'amélioration des conditions de vie au travail
 - La sensibilisation à la santé mentale
 - la prévention des violences sexuelles et sexistes

La CGT FP 34 remercie l'équipe de la Formation Professionnelle et de l'ACIF pour son engagement en 2025.

Présentation du tableau de veille sociale (TBVS) 2025

Le TBVS est un dispositif de veille active qui, mis en synergie avec le DUERP et l'Observatoire interne au plan local, contribue au développement d'une culture de la santé au travail et de la prévention des risques psychosociaux.

Il fournit localement un constat objectif permettant d'identifier des situations à risques, de suivre leur évolution et d'agir en conséquence.



Qualité de service : bilan départemental 2025

I – DONNÉES SUR LES FLUX DE CONTACT SIP ET SDIF

Accueil SIP :

En 2025, les flux d'accueil physique au guichet continuent à diminuer (- 8,6 % entre 2024 et 2025) de même que le nombre de E-Contact traités (- 14,6%).

Parallèlement, le décroché téléphonique augmente fortement de 141,8 % alors que le rendez-téléphonique baisse de 19,8 %.

Cette tendance résulte du plan d'actions téléphonique départemental déployé depuis 2024, de la suppression du dispositif convivialité à compter de 2025 et du déploiement progressif de la TOIP dans les SIP.

On note par ailleurs une stabilisation du nombre de rendez-vous au guichet.

Le déploiement de la TOIP aux SIP de Lodève et de Béziers est intervenu en 2026, respectivement le 4 février et le 1^{er} avril.

Accueil SDIF :

L'accueil téléphonique réalisé par le SDIF est conséquent avec une hausse de 79 % des appels décrochés, alors que le nombre de E-Contact traité baisse de 45 % et les rdv téléphoniques de 14,2 %.

Flux de contact Année entière	TELEPHONE			ACCUEIL PHYSIQUE		E-Contacts
	Nombre d'appels décrochés	Nombre de RDV téléphonique	Nombre de rappels usagers (SVI de rappel) CONVIVIANCE	Nombre de déplacements spontanés au guichet et en lieux tiers (permanences DGHF en mairies, FS, MSAP...)	Nombre de RDV au guichet de la DGHF	Nombre de demandes Traitées
Origine	Div Part / Dataviz	ORCEA	ORCEA	Div Part	ORCEA	E-Contacts
SIP 2025	114 736	26 801	0	170 042	5 747	150 116
SIP 2024	47 466	33 429	16 024	186 010	5 555	175 714
SIP 2023	32 714	48 623	27 524	203 763	8 423	276 758
Evolution 2025/2024	147,72 %	-19,83 %	SQ	-8,58 %	3,46 %	-14,57 %
SDIF 2025	21 553	6 567	SQ	SQ	SQ	21 828
SDIF 2024	12 064	7 655	SQ	SQ	SQ	39 383
Evolution 2025/2024	78,66 %	-14,21 %	SQ	SQ	SQ	-44,58 %

Il est à noter qu'en ce qui concerne le décroché téléphonique du SDIF seul le site de Montpellier est passé sous TOIP ; le déploiement de la TOIP virtuelle sur le site de Béziers Verdier a été réalisé le 1^{er} avril 2026.

Le tableau ne traduit donc que l'activité de la structure de Montpellier.

II – INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

Indicateurs de qualité de service

SIP et SIE			2025	2024	Objectif
Taux d'usagers satisfaits à l'issue de leur rendez-vous (particuliers et professionnels)	SRP-03A	Accueil physique / téléphonique / visio	85,90 %	82,68 %	85% à 90%
Taux de courriels envoyés via la messagerie sécurisée ayant obtenu une réponse dans un délai d'une semaine (particuliers et professionnels)	SRP-IQS1	Messagerie	75,95 %	77,90 %	75% à 85%
Taux de décroché téléphonique dans les services locaux (particuliers et professionnels)	SRP-IQS2	Téléphonie	52,50 %	5,80 %	60% à 70%
SIP			2025	2024	Objectif
Taux de réclamations (IR-TH-CAP) traitées dans le délai d'un mois	JF-03	Courriers et Courriels	97,65 %	98,49 %	94,00 %
SIE			2025	2024	Objectif
Part des demandes de remboursement de crédit de TVA et de restitution de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une réponse favorable traitées dans un délai de trente jours	GF-16	Courriers et Courriels	93,82 %	93,30 %	80,00 %

Taux de satisfaction à l'issue d'une demande de Rendez-vous (SRP- 03A) : en progression depuis 3 ans pour les SIP/SIE avec 85,90 % en 2025 (contre 82,68 % en 2024 et 77,57 % en 2023).

Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
 Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34



Statistiques APRDV DDFIP34 – Année 2025

Structure		Accueil				Répartition des annulations				Pour mémoire	
Code	Libellé	Nb RDV Total	RDV honorés	RDV non honorés	RDV annulés	À la demande de l'usager	Réponse apportée par téléphone (avant RDV)	Orienté vers un autre service	Réponse apportée par la messagerie sécurisée	Nombre de contre-appels réalisés	RDV replanifiés
3400203	SIE OUEST HERAULT	1 177	470	57	650	65	265	133	50	393	85
3400253	SIP OUEST HERAULT	7 969	6 352	740	877	565	114	102	33	1 043	178
3400351	SIP COEUR D'HERAULT	2 862	2 446	131	285	215	26	19	9	117	77
3400451	SIP MILLENAIRE	6 816	5 450	718	648	469	33	10	33	512	236
3400501	SIE COEUR D'HERAULT LITTORAL	1 478	884	30	556	66	119	87	44	204	185
3400751	SIP LITTORAL	6 064	5 388	262	414	324	7	9	18	676	111
3400801	SIE EST HERAULT	882	669	27	186	48	70	21	16	427	49
3400851	SIP EST HERAULT	4 241	3 437	456	348	242	3	13	11	145	112
3400900	SIE MILLENAIRE	1 118	928	30	160	56	7	5	20	55	102
3400901	SIE MOSSON	2 214	1 642	160	412	91	27	43	41	52	79
3400951	SIP MOSSON	8 610	6 607	1 109	714	592	17	32	13	1 179	194
3404101	SDF HERAULT	7 509	6 237	326	946	450	6	45	109	223	176
3404P02	SDF MONTPELLIER 2	4 218	3 449	453	316	298	2	11	1	4	108
3404P04	SDF BEZIERS 2	829	686	87	66	57	0	4	2	0	22
3409C03	SGC COEUR D'HERAULT	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
3409C13	Trésorerie HOSPITALIERE EST HE	3	1	1	1	0	0	1	0	1	0
3409C19	Trésorerie HOSPITALIERE OUEST	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		55 995	44 738	4 678	6 579	3 538	696	535	400	5 041	1 714

Taux de réponses apportées par la messagerie « e-contacts » dans le délai d'une semaine (SRP-IQS1) : résultats conformes à l'objectif national mais en léger retrait en 2025 avec 75,95 % contre 77,90 % en 2024.

La hausse du décroché téléphonique a eu un impact sur le traitement des e-contact ; la priorité ayant été donnée à l'accueil téléphonique.

A noter par ailleurs sur le sujet que, pour la campagne des avis, la DDFIP34 s'est située dans le top 10 au niveau national des e-contacts reçus (taux de pression calculé sur le nombre de e-contacts reçus / au nb de foyers fiscaux), ce qui explique une baisse de cet indicateur.

Taux de décroché téléphonique (SRP-IQS2) : en très forte hausse en 2025 avec 52,50 % après une baisse continue depuis 3 ans (5,80% en 2024, 12,22 % en 2023, 18,70 % en 2022).

Le plan d'action mis en œuvre dès le début de l'année 2025, (*note de service du 18 février 2025 publiée sous DOCAD*), avec la vérification des installations téléphoniques et des SVI, l'arrêt du dispositif convivance, la mise en place d'équipes dédiées à l'accueil téléphonique, les formations dispensées en interne et le pilotage des chefs de service et de la direction via Dataviz TOIP, a permis à la DDFIP34 d'atteindre son objectif en 2025 : Retrouver une «culture accueil téléphonique».

SIP - taux de réclamations IR-TH-CAP traitées dans le délai d'un mois (JF03) : taux de réalisation de 97,65% au-dessus de l'objectif national de 94 % mais en baisse par rapport à 2024 (98,49%).

L'indicateur a été impacté défavorablement en début d'année 2025 par la campagne THRS de fin d'année 2024 d'où un nombre très important de contentieux (bug THRS/TLV/THLV) et une dégradation de l'indicateur en début d'année.

SIE : part des demandes de remboursement de crédit de TVA et des restitutions de trop perçu d'impôt sur les sociétés ayant reçu une réponse favorable, traitées dans un délai de trente jours (GF16) : constante avec 93,82 % contre 93,30 % en 2024 et toujours très au-dessus de l'objectif national de 80%.

III - PRÉSENTATION, MESURE ET ANALYSE DES AUTRES OUTILS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Évaluation de la qualité de la relation des opérateurs avec les France Services de l'Hérault :

Suite à l'enquête de satisfaction effectuée sur 2025 par l'ANCT auprès des France services du département visant à déterminer la qualité de leurs relations avec les 12 opérateurs nationaux, la DDFIP34 se situe, dans l'Hérault, au 1er rang avec une note de 4,61/5 (contre 4,11/5 en 2024).

Cette évolution du taux de satisfaction est le résultat des actions mises en œuvre tout au long de l'année 2025 par les SIP et les équipes de direction .

L'accompagnement au quotidien des agents de la DDFIP34 auprès des France Services demeure très apprécié et permet de développer, dans de très bonnes conditions, des relations de proximité qui garantissent le bon fonctionnement de ce partenariat.

**Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34**

Actions 2025 de la DDFIP34

	Nombre d'auto évaluations	Services concernés	Principaux retours	Suites
Auto diagnostic local	3	- SDIF - SGC Est Hérault - SPFE Montpellier	- Questionnaire inadéquat aux missions de la DDFIP - Résultats peu pertinents n'apportant pas de Valeur ajoutée - Faut-il poursuivre avec cet outil en l'état ?	- Continuer à accompagner les services sur les auto diagnostics même si les plans d'action générés par l'outil restent complexes et difficiles à traduire au plan opérationnel.
Principales actions en matière de qualité de service				
Autres actions en matière de qualité de service	- Tenue du 2ème comité local d'amélioration SP+ le 28/10/2025 au SIP Millénaire à Montpellier - Signalétique commune élaborée par la DDFIP34 au profit des France Services fixes et itinérantes avec le logo des 12 opérateurs nationaux - Point qualité de service lors des CODECS - Plan d'action prioritaire en matière de qualité de service dans le cadre du DPG de Directeur - Présence accrue de la DDFIP34 auprès des 45 France services (formations : 150 participants), supports d'aide à l'accueil généraliste, permanences, interlocuteurs dédiés en SIP, participation aux JPO, aux comités de pilotage (8) et inaugurations (2), immersion dans les SIP, réunions commune SIP/FS...) - Points presse et émissions radio lors de la campagne IR et celle des avis - Association à l'élaboration et au suivi du Plan Hérault Ruralité - Mutualisation des bonnes pratiques (méthode d'audit sur le taux de décroché téléphonique adressée à la délégation) - Formations dispensées en interne aux chefs de service sur l'utilisation de Dataviz TOIP - Recensement en cours sur les besoins en matière d'aménagement des accueils			- Consolider les nouvelles organisations dédiées à l'accueil téléphonique pour montée en puissance sur le taux de décroché téléphonique - Poursuivre, auprès des usagers et des partenaires, la promotion des démarches et des moyens de paiement en ligne
	Permanences	France services concernées par les permanences	Retours à l'issue des permanences	Suites
Permanences en tiers lieu	- 470 usagers reçus lors des permanences en France Services sur 2025 (campagne IR et campagne des avis) - 2 jours de permanences dans les locaux de la Police nationale et de la gendarmerie	- Juvignac - Montpellier - Courmoussier - Grabels - Ganges - Saint Martin de Londres - La Grande Motte - Gignac - Mauguio - Capetang - Castelnaud Le Lez - Frontignan - Mèze - Poussan - Cessenon sur Orb - Murviel les Béziers	- Proximité très appréciée - Disponibilité et compétence des agents relevées - Souhait de disposer de plus de permanences - Liens renforcés entre les conseillers FS et les agents des SIP	- Poursuivre le partenariat avec l'accompagnement des agents dédiés en SIP - Déployer, en commun, le nouveau référentiel FS - Envisager de nouvelles permanences dans les écoles pour sensibiliser et aider les étudiants dans leurs démarches fiscales

IV - ACTIONS PRIORITAIRES MENÉES EN 2025 ET ACTIONS PRIORITAIRES ENGAGÉES POUR 2026

Réalisation du plan d'action prioritaire du département en 2025

Actions locales réalisées sur le taux de décroché téléphonique pour retrouver la «culture accueil téléphonique» (vérifications des installations téléphoniques, mise en place d'organisations dédiées à l'accueil téléphonique, note d'accompagnement des actions à mettre en œuvre...).

Résultats 2025 : la DDFIP 34 a obtenu pour l'année 2025, un taux de décroché conforme de 52,5 % (contre 5,82% sur l'année 2024), en phase avec les résultats nationaux (52,70 %) et au-dessus de ceux de l'interrégion (50,10 %).

Comité local d'amélioration SP+ en 2025

Un 2^e comité local d'amélioration SP+ s'est tenu en octobre 2025 au SIP Millénaire auquel étaient notamment présentes la directrice métier et la responsable du pôle animation du réseau.

2026 :

- Accompagner et promouvoir les réformes : le zéro chèque et la facturation électronique ;
- Poursuivre le déploiement de la TOIP sur les sites et accompagner les équipes pour améliorer le nombre et la qualité des réponses.

Pour la CGT FP 34, l'amélioration de notre qualité de service nécessite des emplois et de vrais accueils de proximité.

*Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34*