



Section d'Ille-et-Vilaine



COMPTE RENDU DU CSAL DU 27 SEPTEMBRE 2023

Le 12 septembre 2023 se sont ouvertes les négociations pour la revalorisation des salaires pour reconnaître à sa juste valeur l'engagement des agents.es, leurs compétences et leur sens du service public. Le bilan de la campagne de l'impôt sur le revenu présenté à ce CSAL illustre bien leur capacité à répondre aux exigences accrues de la DG. Et l'analyse du tableau de veille sociale montre les effets délétères des réformes et des restructurations incessantes sur la santé des agent.es.

BILAN DE LA CAMPAGNE DE L'IMPOT SUR LE REVENU 2023

La campagne sur l'impôt sur le revenu 2023 s'est déroulée dans un contexte particulier avec la concomitance de la déclaration de l'impôt sur le revenu et la campagne GMBI. **Les SIP, le SDIF et les centres de contact ont été confrontés à une période de réception très longue et inédite du 13 avril jusqu'au 14 août 2023 laissant les agents épuisés !**

L'accueil physique sans rendez-vous a augmenté de 24 % par rapport à 2022 avec l'allongement de la durée des accueils du fait de l'accompagnement GMBI. Tous canaux confondus, ce sont 133 493 usagers qui ont été accompagnés durant la campagne déclarative 2023, contre 116 381 en 2022. Les canaux distants ont représenté 70 % des contacts malgré une augmentation notable de l'accueil physique spontané.

Les représentants de Solidaires Finances Publiques ont dénoncé une charge de travail non anticipée, une déclaration uniquement par voix numérique, la lenteur de l'application GestODL, les relances automatiques de GestPART et les sollicitations pour renforcer les centres de contact.

Les agents des SIP sont très inquiets par rapport à la campagne des avis de taxe d'habitation qui approche au regard du fiasco de la campagne GMBI. Actuellement ils sont sollicités pour renforcer les centres de contacts pendant la campagne des avis de taxe foncière. Et le gouvernement vient d'annoncer la mise en place d'une nouvelle aide spécifique de 100 € afin de limiter la hausse des coûts du carburant en faveur des personnes qui ont une activité professionnelle utilisant leur véhicule pour travailler ou se rendre à leur travail qu'ils devront gérer. La direction n'affectera pas de moyens humains supplémentaires et applique comme souvent la méthode Coué : Tout se passera bien !

Pour expliquer ces campagnes difficiles, le directeur a reconnu une erreur majeure de la part de la DGFIP : avoir déployé GMBI en même temps que la nouvelle obligation de déclaration d'occupation par les propriétaires de biens immobiliers et que la campagne des déclarations des revenus . Un Retex (retour d'expériences) a eu lieu au niveau de l'inter-région avec la participation d'agents de plusieurs départements du Grand Ouest. Les agents ont pointé du doigt une communication trop faible en amont et pendant la campagne, la dématérialisation totale de la procédure, la complexité du vocabulaire cadastral et de l'applicatif, le calendrier serré et concomitant avec la campagne des déclarations, et de nombreux autres éléments ont généré des difficultés de gestion dans les services. Il reste à espérer que la DG en tire des enseignements pour qu'une telle déconvenue ne se reproduise pas.

POINT SUR LE FONCIER

Le directeur a annoncé qu'une procédure de recrutement de trois agents contractuels (catégorie C) pour une durée d'un an était en cours pour venir en aide aux agents du SDIF pour la gestion des e-contacts. On compte à ce jour environ 5 000 e-contacts en souffrance. Actuellement, quatre EDR et les géomètres apportent leur contribution pour renforcer l'équipe du SDIF. De plus, le directeur envisagerait l'utilisation d'un assistant digital pour traiter une partie des e-contacts. À ce jour, il est expérimenté dans les départements 33 et 69 et les retours seraient positifs. Le directeur a annoncé qu'un Retex serait bientôt programmé pour le SDIF.

ANALYSE DU TABLEAU DE VEILLE SOCIALE 2022 DE LA DRFIF 35 (TBVS)

La DRFIP 35 poursuit sa politique d'amélioration des conditions de vie au travail des agents et de sécurisation des locaux grâce au Plan de relance et au Fonds pour l'amélioration du cadre de vie au travail des agents, largement conditionnés par la mise en place du Nouveau Réseau de Proximité et son lot de restructuration de services avec un impact sur l'évolution des missions, l'évolution des outils informatiques pour les exercer et sur l'organisation du travail. **Elle constate également comme dans le privé que le nombre de périodes de congés maladie de courte durée a presque doublé par rapport à 2021 avec des arrêts liés à la santé psychique.** Le nombre de fiches de prévention du risque psycho-social à la DRFIP remontées à l'assistant de prévention a aussi augmenté.

L'OMS recommande aux employeurs pour diminuer les problèmes de santé psychique d'agir sur les conditions et le cadre de travail. La DGFIP s'est lancée dans une course à la modernisation comme dans toute la fonction publique et on commence à en voir les effets néfastes sur la santé des agents. Les moyens humains sont insuffisants pour les mener, on a supprimé trop d'emplois ces quinze dernières années principalement des cadres C et B, les outils informatiques sont souvent obsolètes et les moyens alloués pour y remédier sont encore insuffisants et les chaînes de travail de plus en plus en morcelées. Ce qui modifie la nature du travail, son sens et sa valeur.

On applique dans le public des organisations de travail similaires à celles du privé. Mise en place de back office et front office avec des échanges essentiellement par voie de mails, des logiciels inadaptés ou dysfonctionnels, numérisation et plate-formalisation qui éloignent les usagers des agents.

Le processus de dématérialisation suscite du découragement, en raison des erreurs, des bugs générés par les systèmes d'information. D'après l'observatoire interne, 55 % des agents disent que leur motivation diminue et seuls 26 % sont optimistes sur leur avenir au sein de la direction.

L'augmentation du nombre d'écriteures et du volume horaire est constaté principalement dans les services de gestion impacté par le Nouveau Réseau de Proximité (SIP, SIE, SDIF, BIL, SGC, TH de Saint-Malo).

Solidaires Finances Publiques exige qu'une vraie politique pour l'amélioration des conditions de travail soit mise en œuvre et qu'un bilan du NRP soit réalisé.

EXPERIMENTATION DU TRANSFERT DE LA MISSION RELANCE AMIABLE DES SUCCESSIONS DU SDE VERS LE PCR

La relance des successions présente des enjeux importants, tant budgétaires que d'équité fiscale. La direction a informé les organisations syndicales que le protocole SDE/PCR mis en place en 2022 n'était plus adapté aux enjeux de la mission de relance des successions et en cascade, du contrôle des successions. Il convient donc de revoir l'organisation de cette mission. Ainsi, à compter du 1er septembre 2023, l'intégralité de la mission de relance (amiable et contraignante) est traitée par le PCR à titre expérimental.

GENERALISATION DU PROCESSUS DE NUMERISATION ET DE CORRECTION DEMATERIALISEE DES COPIES DE CONCOURS

Après deux expérimentations d'un nouveau processus sur les concours d'inspecteur principal et sur le concours 1ère classe 2023 qui consiste à scanner les copies à l'issue des épreuves et à les transmettre aux correcteurs sous format dématérialisé jugé simple et rapide, la généralisation du processus de dématérialisation des copies aura lieu à compter de septembre 2023.

GESTION DES HEBERGEES EN EPHAD PAR LA PAIERIE DEPARTEMENTALE

Le directeur a décidé de transférer la gestion des hébergés en EPHAD par les SGC à la paie départementale à compter du 01 septembre 2024. Cela concernerait 6 emplois : 3 emplois de SGC et 3 emplois EDR vacants. Des groupes de travail vont être mis en place prochainement..

PAS DE "PONT NATUREL" DE L'ASCENSION EN 2024 ?

Une note récente de la DG cible un impératif de présence pour l'accueil des usagers durant la campagne de l'impôt sur le revenu. En clair, la note pose une quasi interdiction d'accorder ce pont, au moins aux services concernés par la campagne IR. Et la note va au-delà en précisant que les directions doivent être particulièrement vigilantes sur le "détournement possible" par des congés qu'elles devront dans ces cas refuser... La direction nous a fait savoir qu'elle avait deux options : pas de pont naturel pour les agents travaillant en SIP et à l'accueil des centres de Finances Publiques ou bien par équité pour l'ensemble des agents. La décision sera transmise aux organisations syndicales lors du prochain CSAL.

LE TRAVAIL A DISTANCE POUR LES AGENTS DU SAR ET DES EDR

Une information a été communiquée aux agents faisant partie de l'équipe de renfort (EDR) et du Service d'Appui au réseau (SAR) pour le secteur public local qu'ils devront travailler en partie à distance. Un espace de 15 postes seront prévus à la direction pour le travail à distance ou dans des tiers-lieux. Le directeur a expliqué que cette décision s'inscrivait dans la démarche EcoFip, de réduction des déplacements domicile/travail.