

Orléans le 2 octobre 2018

Compte-rendu du Comité Technique Local du 2 octobre 2018

L'ordre du jour du CTL était le suivant :

- 1- PV des séances des 09/04, 29/05 et 05/06/2018 pour approbation.
- 2- ASR 2019 - emplois.
- 3- Accueil personnalisé sur rendez-vous – déploiement au sein du CDIF.
- 4- Affichage d'indicateurs de qualité de service dans les SIP.
- 5- Point immobilier.
- 6- Questions diverses.

Étaient présents : l'Administration, Solidaires Finances Publiques, FO, CFDT et CFTC.

Le secrétariat adjoint : Sylvie SAMAT

La mémoire de Sylvie HAAS, notre dévouée militante Solidaires trop tôt disparue, a été évoquée.

Lecture d'une déclaration liminaire de Solidaires Finances Publiques

M Mordacq répond sur des thèmes abordés dans cette déclaration :

CAP 22 est simplement un rapport proposant des orientations sur lesquelles l'État n'est pas engagé.

La feuille de route n'est pas encore fixée et dans tous les cas, il nous informe que des décisions seront prises en fin d'année.

Il déclare être « un fonctionnaire de l'État qui devra se plier aux décisions du ministre ».

Il, se réfère au discours du 11 juillet dernier prononcé par M.DARMANIN qui envisage des délocalisations de services :

- d'Ile de France vers les Régions.
- du chef lieu du département vers les territoires.

l'objectif est de maintenir un service de proximité via les maisons de service au public (MSAP) par exemple. Et pourquoi pas le retour au fisco-bus ?

Il affirme qu'aucune fusion des « départements » 41 et 45 n'est prévue, pas plus que pour d'autres départements. Prudence sur la sémantique tout de même car nous évoquons des fusions de directions!

Aucune fusion de trésorerie n'est envisagée sauf celle déjà actée sur Orléans (Municipale et Rive de Loire)

Solidaires Finances Publiques s'inquiète de l'éventualité d'annonces tardives lesquelles pourraient avoir une incidence sur les vœux de mutation des agents. Le Directeur estime que les participations aux mouvements devraient pouvoir se faire en toute connaissance.

Le futur plan de restructuration s'inscrit dans un cadre pluriannuel 2020 à 2022. Cette vision à trois ans apparaît satisfaisante pour le Directeur a contrario des ASR annuels plus brutales.

Au final, la DG en serait toujours au stade des arbitrages et des réflexions à moins de 3 mois des échéances . (Sic !)

1- PV des séances des 09/04, 29/05 et 05/06/2018 pour approbation.

Approuvés à l'unanimité sauf pour celui du 05/06/2018 reconvoqué où Solidaires n'était pas présent suite au vote contre sur l'ASR 2019.

2- ASR 2019 - emplois.

Le transfert du recouvrement impôt de Neuville au bois et de Sully sur Loire a été imposé par la direction lors des CTL des 29/05 et 05/06/2018.

L'ensemble des organisations syndicales a voté contre.

Ce CTL apporte les précisions sur l'impact des emplois et de la gestion des affectations.

- Transfert du recouvrement d'impôt de la trésorerie de Neuville aux bois vers le SIP Orléans Ouest

Selon le SAGERFIP 2017, 1,10 emploi temps plein a été consacré au recouvrement amiable et forcé des particuliers. Compte tenu de la répartition catégorielle des emplois sur chaque service, il est proposé le **transfert d'1 emploi B de la trésorerie de Neuville aux bois au SIP d'Orléans Ouest.**

-Transfert du recouvrement d'impôt de la trésorerie de Sully sur Loire vers le SIP de Gien

Selon le SAGERFIP 2017, 1,02 emploi temps plein a été consacré au recouvrement amiable et forcé des particuliers. Compte tenu de la répartition catégorielle des emplois sur chaque service, il est proposé le **transfert d'1 emploi C de la trésorerie de Sully sur Loire au SIP de Gien.**

Les agents désirant suivre la mission dans les SIP, seront amenés à déposer une demande de mutation au mouvement national de septembre 2019 (rédaction à partir de décembre 2018)

Solidaire Finances Publiques réitère son inquiétude quant à la pérennité des postes sachant qu'il ne restera plus:

-à Neuville 1 IDIV, 2 B et 1 C soit 4 emplois.

-à Sully 1 IDIV, 2 B et 2 C soit 5 emplois.

A Sully, les agents ont récupéré la gestion du SITCOM pour la Communauté de Commune de Sully avec une énorme hausse des taux.

1/3 des redevances n'a pas été payée. 3800 poursuites sont à faire pour 2017 et 2018 et 200 dossiers ont été portés devant la justice par une association créée en réaction à la création de la redevance. (calcul et recouvrement distincts des taxes foncières).

La gestion de la REOM sur l'année représente 1 temps plein.

La trésorerie a vu son effectif diminuer de 1 C au 1er juillet 2017 et de 1 A au 1er janvier 2018.

Solidaires Finances Publiques s'interroge sur la rationalité de ce transfert d'emploi ?

Pour la Direction, les actions en justice ont nécessité la suspension des poursuites sur l'ensemble des créances en attendant la décision des juges. Globalement, les contribuables ne seraient réfractaires au paiement de cette redevance. La décision envisagée comme défavorable aux plaignants permettra de rétablir la situation rapidement.

Le service des ressources humaines rappelle les règles en matière de transfert d'emploi suite à restructurations : les agents sont prioritaires au national et au local et doivent participer au mouvement du 1er septembre 2019, s'ils souhaitent suivre l'emploi.

Des primes de mobilité géographique et de mobilité fonctionnelle sont prévues.

Le service RH prendra contact avec les agents concernés pour leur faire part des conditions réglementaires en pareille situation.

Solidaires Finances Publiques :

Attention : en cas de mutation, le délai de séjour sera de 2 ans à compter du 1er septembre 2019 avec détachement dès le 1er janvier 2019.

Les agents concernés conservent le bénéfice de la résidence locale s'ils ne souhaitent pas suivre la mission.

Une autre organisation syndicale pose la problématique du futur classement des postes (actuellement C3) dont les emplois sont transférés. A ce stade, ils ne seraient pas impactés par ces changements.

L'ensemble des organisations syndicales a voté contre.

3- Accueil personnalisé sur rendez-vous – déploiement au sein du CDIF.

Le nouveau dispositif d'accueil personnalisé sur rendez-vous est déjà en place au sein :

- des SIP et SIE de Pithiviers, d'Orléans Sud, de Montargis et Gien.
- du SIE d'Orléans Ouest.
- du SIP et SIE d'Orléans Coligny.

et depuis le 1er juillet 2018 en expérimentation du CDIF d'Orléans.

Cet accueil conduit à adapter les modalités de réception des usagers à la nature des demandes sollicitées :

- demandes les plus simples (réception, espace libre-service, téléphone, e-contact ou sur le site impots.gouv.fr)
- demandes complexes (rendez-vous).

Cet outil permet à l'usager de formaliser son RV et à l'agent de gérer les RV dans le temps.

Il est souhaitable que cet accueil soit proposé sur l'ensemble des jours ouvrés de la semaine de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h sauf le mercredi

Un box de réception a été créé équipé d'un PC réseau en libre service relié au full internet avec une source d'impression à proximité.

Isabelle GLOMERON et Françoise JAUNEAU sont les 2 référentes départementales.

Un panel de stages est proposé à l'attention des responsables de structure et des agents.

La direction avance les statistiques suivantes :

en 2017 : 1662 usagers reçus sur RV, 134 par le canal e-contact

en 2018 : 1574 usagers reçus sur RV, au 30 septembre et 416 par le canal e-contact.

Depuis le 1er juillet, 10 personnes ont été reçues sur rendez-vous au CDIF (une expérimentation réussie!!!)

Solidaires Finances Publiques s'interroge sur le volume global des personnes reçues.

La direction est incapable d'avancer un chiffre.

Pour *Solidaires*, la part des réceptions sur RV est probablement très faible par rapport au volume global.

Pour la Direction, pédagogie et accompagnement doivent inciter à développer l'accueil sur rendez-vous.

M Garrigues constate malgré tout que le flux d'accueil généraliste reste important et demeure supérieur à la moyenne nationale.

Solidaires Finances Publiques, observe que les services sont difficilement joignables par téléphone.

Ce qui explique probablement en partie le flux d'accueil physique.

Nous rappelons les difficultés exprimées par les services d'accueil en sous-effectif pour absorber l'affluence.

Nous déplorons que le centre de contact dédié au PAS n'ait pu soutenir les services locaux plus longtemps.

Pour M Garrigues, la solution réside dans la création de centre de contacts téléphonique dans le Loiret.

4- Affichage d'indicateurs de qualité de service dans les SIP

La DGFIP, dans un contexte de transparence et d'efficacité, s'est engagée à afficher et à publier dès 2018, les indicateurs de qualité rendue par le Service des Impôts des Particuliers et perçue par les usagers, notamment en raison de l'affluence du public aux guichets, sur l'ensemble des canaux de contact.

4 indicateurs retenus : a) réclamations dans le délai d'1 mois

b) satisfaction des services en lignes

c) satisfaction globale de l'usager

d) satisfaction à l'issue de leur rendez-vous.

2 indicateurs seront rajoutés en 2019 : courriels envoyés avec une réponse dans le délai d'une semaine
réponse claire à leur question

1 indicateur déployé en 2020 : satisfaction à la suite d'un échange avec un conseiller téléphonique
(centres de contacts)

Cet affichage est préconisé pour valoriser l'offre de services de la DGFIP auprès du public ainsi que l'activité des services.

Au niveau national, le dispositif doit être déployé dans au moins 1 centre des finances publiques par direction en 2018, 50 % en 2019 et 100 % en 2020.

Au niveau local, la DRFIP a souhaité intégrer l'ensemble des SIP du département configuré en APRDV dès 2018...

Cette démarche doit être présentée aux agents ; des fiches indicateurs seront diffusées aux agents des services, afin de leur permettre de renseigner les usagers et de pouvoir répondre à toute question du public relative à la méthodologie de construction des indicateurs affichés.

La direction détaille le mode de détermination des 4 indicateurs 2018 :

- a) statistiques locales de janvier à octobre 2018
- b) statistiques nationales sur un panel de 200 usagers
- c) statistiques nationales qui s'appuie sur un panel de 1000 personnes
- d) statistiques nationales qui se base sur une enquête de satisfaction en ligne

Solidaires Finances Publiques

Les agents sont en sous-effectif dans certains SIP. Pourquoi leur demander de renseigner les usagers sur ces indicateurs ?

Un simple affichage est suffisant.

Ces statistiques reflètent-elles la réelle expression générale ou celle d'un petit nombre (panel restrictif) ?

5- Point immobilier

- réorganisation de la division État au Martroi :

Regroupement de 4 services en 3 services sur 2 étages au lieu de 3 pour gagner en efficacité et permettre la diversification des compétences. Les missions des agents ne sont pas modifiées.

- création d'un box dédié au CDIF avec un accès fermé sur la zone d'accueil dans un souci de sécurité

- travaux au SIP de Montargis permettant d'installer la cellule foncière et la cellule S2M (Cellule accueil généraliste mixte et missions)

Solidaires Finances Publiques a constaté que le mobilier n'avait pas été bâché pendant les travaux. La direction s'étonne que le devis n'ait pas été respecté...

A notre sens, les travaux de finition (peinture, réagrèage) laissent à désirer...

- Travaux à venir :

Martroi : peinture des espaces de circulation et réfection des sol de l'escalier agent

D1 : réfection des sol du rez-de-chaussée et de la montée de l'escalier au CDIF

D : rénovation du réseau informatique

6- Questions diverses de *Solidaires Finances Publiques*

- SPF de Gien et Montargis, leur avenir ?

Une réponse devait être donnée à l'automne. Nous y sommes.

La direction précise que nous sommes en expérimentation ANF jusqu'en février 2019.

Un SPF départemental n'est pas envisagé avant l'été 2019.

- Concernant la fusion du SIE de Pithiviers avec celui de Montargis, quelles sont les avancées ?

Les décisions pour l'ensemble de ces services seront connues en début d'année 2019.

- Contentieux TF au SIP de Pithiviers : M Garrigue précise que le service centralisateur est la cellule foncière mutualisée, cette structure ne disposant pas d'un code sagès, ses coordonnées n'apparaissent pas sur les avis de taxes foncières. De plus, l'application MAJIC qui permet l'enregistrement et le traitement immédiat des réclamations n'est pas déployé dans les SIP associés.

Chaque SIP doit effectuer un pré-traitement des réclamations et transférer les éléments via les renvoi d'attribution (application Iliad) vers la cellule mutualisée pour intégration dans MAJIC.

Ce processus techniquement inévitable alourdit considérablement le traitement et le délai d'instruction.

Pour la direction, il n'y a pas de solutions.

Pithiviers : - Des halogènes ont été demandés dans certains services.

Le CHS reste le seul compétent pour satisfaire ces demandes.

- full internet dans les box du SIP (création des compte) : impôt, gouv ne fonctionne pas : ordinateurs trop vieux et 2 ordinateurs avec 2 claviers.

Mme Le Maner s'étonne que les services informatiques n'aient pas fait le nécessaire et prend note.

Numérisation des 2004 professionnels

A compter du 1er janvier 2019, il sera procédé à la généralisation de la numérisation des documents du dossier 2004 professionnel.

Les documents tels que création, transfert, cessation, option...seront systématiquement numérisés au fil de l'eau. Les archives ne sont pas concernées par ces opérations.

Le mode opératoire reste à déterminer.

La direction nous informe des recrutements hors concours à venir :

3 services civiques retenus à compter du 4 octobre pour une durée de 9 mois (2 au SIP Est, 1 au SIP Sud)

2 contrats d'apprentissage à compter de septembre 2018 (1 au SIE Coligny et l'autre au SIE Sud)

1 agent Pacte au 1 décembre 2018 recruté parmi 10 candidats (convention pôle emploi)

La direction se réjouit de l'arrivée de 2 cadres C stagiaires (liste complémentaire issue du dernier concours commun) affectés au SIP Ouest.

Par ailleurs, 1 poste sur le SIP de Pithiviers sera ouvert au mouvement spécifique B et C de mars 2019.

Fin de la séance à 12h30

Etaient présents pour SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES 45: David BERNAGOUT, Michèle BRAUN, Frédérique CAISSON, Eric GONIN