



Compte-rendu du CSAL du 9 février 2023

ORDRE DU JOUR

Approbation des PV des CSAL précédents

Ponts naturels

Bilan de la campagne des avis

Point d'avancement du contrat d'objectifs et de moyens

Point d'avancement sur le chantier de la cité administrative

Questions diverses

Suite à la lecture de notre déclaration liminaire, notre directeur a vanté le contrat d'objectifs et de moyens, le NRP (Nouveau réseau de proximité, dernière restructuration en date qui est à présent terminée, en attendant la suivante)... Il a loué le niveau de qualité de nos services, soi-disant reconnus par nos partenaires et les usagers. Nous qui travaillons au quotidien dans les services voyons bien à quel point les indicateurs sont dévoyés et absolument pas révélateurs de la réelle qualité du service public que nous tentons de rendre au mieux. Mais apparemment pour notre direction, tout va bien !

Approbation des PV des CSAL précédents

Nous nous sommes abstenus sur le vote de ces PV, ayant boycotté le CSAL emplois.

Ponts naturels

Les ponts naturels de 2023 seront :

Vendredi 19 mai 2023

Lundi 14 août 2023

Nous nous sommes abstenus sur ce vote. En effet, nous demandons comme chaque année la fermeture des services sur ces dates et le libre choix des collègues de poser ou non un jour de congé.

Bilan de la campagne des avis

La direction nous a présenté les chiffres relatifs à l'accueil des usagers tous canaux confondus (ECONTACT, téléphone tout-venant, rendez-vous téléphoniques, réception physique avec et sans rendez-vous) sur les années 2021 et 2022.

Comme d'habitude, la DDFiP a insisté sur la baisse de prises de contact par les usagers, particulièrement en ce qui concerne l'accueil téléphonique et physique « tout-venant ».

Difficile toutefois d'en tirer des conclusions puisque les chiffres présentés ne concernent pas la seule période de campagne des avis mais l'ensemble de l'année.

Nous avons émis des réserves supplémentaires, les usagers ayant davantage sollicité les agents des SIP via e-contact et la prise de rendez-vous qu'ils soient physiques ou téléphoniques.

Nous avons également fait valoir que les chiffres de l'accueil téléphonique devaient être analysés



avec précaution. En effet, il est impossible de quantifier le nombre d'appels auxquels les agents n'ont pu répondre lorsqu'ils étaient déjà en ligne ou mobilisés pour assurer les diverses réceptions au moins sur le SIP NORD MEUSE.

Le SIP SUD MEUSE bénéficie, quant à lui, du SVI de rappel. Il s'agit d'un dispositif comptabilisant et répertoriant les appels non décrochés. Les agents du SIP sont chargés de rappeler ultérieurement les usagers. Ce dispositif est séduisant sur le papier, mais la réalité est différente comme l'a expliqué Solidaires Finances Publiques à la direction.

Tout d'abord, un même usager peut se retrouver plusieurs fois dans la liste de rappel s'il a demandé à être rappelé à plusieurs reprises. Ensuite, il faut réussir à joindre l'utilisateur par le biais d'au moins 3 tentatives de rappel. Enfin, quand vous réussissez à le contacter, il faut aussi que l'utilisateur ait tous les éléments à disposition pour traiter son dossier, pas évident quand il vous répond sur son lieu de travail par exemple. Enfin, lors du rappel, l'utilisateur a fréquemment déjà réussi à avoir une réponse par un autre moyen.

Comme vous l'avez deviné ce dispositif est extrêmement chronophage.

Nous avons aussi averti que le système de contre-appel lors de la prise de rendez-vous physique était lui-même très chronophage puisqu'il fallait faire plusieurs contre-appels pour joindre les usagers.

Compte tenu de ces remarques, la DDFiP souhaite proposer un groupe de travail sur ces points.

Nous avons aussi rappelé que c'est à force de dépeupler les services de proximité que la création des Centres de Contact (CDC) pour répondre aux usagers est devenue nécessaire.

Solidaires Finances Publiques a rappelé que cette campagne est encore marquée par un

nombre important de contentieux, notamment en foncier (même si, grâce au travail des agents, il a diminué de moitié). Les formations, liées à la montée en puissance de GMBI avec l'apparition de nouvelles applications, ont dépeuplé les services déjà exsangues et retardé le traitement des dossiers.

Autre conséquence de GMBI : la hausse des contentieux TH avec l'imposition erronée des dépendances bâties.

Nous avons fait remarquer à la DDFiP que la diminution des avis liée à la suppression de la CAP et de la TH principale ne diminue pas proportionnellement le nombre de contacts avec les usagers.

Les SIP ont toujours des travaux de mises à jour. Supprimer des emplois dans ses services est une hérésie !

Point d'avancement du contrat d'objectifs et de moyens (COM)

Nous avons détaillé les sujets de désaccord sur le contenu du COM dans notre déclaration liminaire.

Deux salles, deux ambiances... Pour la direction : la DGFIP a consulté les agents et il n'y a eu aucun filtre sur leurs remontées.

Pour nous : nous ne sommes pas d'accord sur la méthode, par exemple sur la récurrence des propos des agents. Ainsi, l'amélioration de la mobilité des agents, ou la promotion de la « marque DGFIP » passent au même rang de priorité que la revalorisation de leurs salaires ou le manque de personnel. Et pourtant, ce sont leurs deux principales préoccupations actuelles !

La rémunération au mérite, demandée par une minorité d'agents, apparaît même écrite avec une police de caractère plus grosse que la revalorisation des rémunérations... On croit rêver !



De nouvelles restructurations sont annoncées alors que dans l'observatoire interne, année après année, l'énorme majorité des personnels expriment un rythme de changement trop rapide.

On nous annonce des redéploiements pour aider les services en plus grande souffrance...

Nous ne demandons pas des redéploiements mais des recrutements ! Tous les services sont dans une situation telle qu'une seule personne qui s'absente suffit à en perturber le fonctionnement et son fragile équilibre. Nous n'avons plus de marge pour compenser un congé maladie, une absence pour formation ou un congé maternité !

La fin des suppressions de postes était la demande principale des agents, résultat ils nous en annoncent 3000 supplémentaires jusqu'à 2027, et en faisant encore passer ça pour une bonne nouvelle. On voit à quel point notre avis compte et à quel point nous sommes écoutés !

La parole des agents a été vidée de sa substance par l'utilisation de leur langage technocratique. Nous avons également déploré l'obligation de participer aux récentes réunions de services alors que le volontariat était le principe de base.

Ces pseudos concertations dont les résultats sont connus d'avance, juste pour cocher la case « dialogue social », énervent plus les collègues qu'autre chose.

Point d'avancement sur le chantier de la cité administrative

Voici le nouveau calendrier prévisionnel :

- Installation des zones de travaux le 24 février 2023,
- Désamiantage du bâtiment B le 27 février 2024 (amiante dans les colles des revêtements de sol et dans certains enduits, qui était encapsulée donc ne présentait pas de danger),

- fin des travaux le 20 mars 2024

- début des travaux du bâtiment A le 18 avril 2024.

La société chargée de la délimitation des zones de chantier est intervenue sans en informer au préalable la direction, bloquant la circulation dans la cour de la cité administrative.

Une réunion relative aux modalités de circulation aura lieu le 14 février et une communication aux agents sera faite le 17 février.

Nous avons posé des questions sur l'organisation de l'accueil commun de la future cité administrative (donc réception des usagers du SIP, SGC, SPFE, PRS, SIE...)

Des agents participant au GT accueil nous ont en effet fait remonter le problème de la capacité prévue, ne dépassant pas la dizaine de places assises.

Les usagers patientant dehors risquent de se montrer plus agressifs envers les agents.

Réponse de la direction : aucune modification n'est prévue... Peut-être que si les agents et les OS avaient pu consulter les plans en amont avec la possibilité d'effectuer des modifications, on aurait pu y réfléchir avant... Mais anticipation et administration ne font décidément pas bon ménage.

Un abri type pergola est la seule solution envisagée...

Nous avons également soulevé le problème que posait l'accueil unique devant être réalisé par une personne du SIP, avec la situation d'effectifs que l'on connaît et qui ne s'arrangera pas en septembre avec les nouvelles suppressions de postes... Un recrutement en service commun serait en effet préférable puisqu'elle ne démunirait pas un service d'un de ses agents.



Questions diverses

Nous avons, pour la troisième fois consécutive en instance, demandé les informations supplémentaires que la direction s'était engagée à nous fournir lors du CTL de juin 2022 sur le Plan de Continuité d'Activité.

Nous avons également demandé pour la troisième fois que soit organisée une formation sur le harcèlement.

Nous avons demandé où en étaient les travaux du 2ème étage de Verdun, qui doit accueillir entre 20 et 25 agents du fait de la « démétropolisation » du SIE de Meaux, au 1^{er} septembre 2024. Rien n'a démarré et nous ne savons toujours pas quelles missions seront transférées.

Nous avons également souligné la gêne occasionnée par les pannes fréquentes des applications, le fait qu'on doive utiliser les applications métier sur deux navigateurs différents, qu'on ne puisse parfois pas ouvrir deux applications en même temps et qu'il faille quelquefois se connecter deux fois de suite pour ouvrir un applicatif.

La DG est au courant, on ne doute pas qu'une solution sera rapidement apportée vu leur réactivité...

SFP a tenu à faire un point sur GMBI. Depuis le 1er janvier 2023, tous les usagers redevables de la taxe foncière ont l'obligation de déclarer les occupants des locaux dont ils sont propriétaires. Avec plus de 15 jours de retard, les usagers peuvent désormais satisfaire cette obligation.

Nous avons demandé si les usagers en avaient été informés. Un mass courriel était prévu fin janvier, début février mais n'a toujours pas été envoyé. Seul un communiqué de presse a été diffusé pour le moment.

Nous avons demandé si les agents des *France Service* avaient reçu une formation sur cette

nouvelle obligation, comme prévu dans la note de Bercy. Là encore ce n'est pas le cas...

Nous avons informé la DDFIP des complications liées à cette nouvelle tâche.

La première est liée au retard dans la publication des actes notariés puisqu'on va demander à des propriétaires de déclarer des occupants de locaux dont ils ne sont plus propriétaires. Seulement le service n'ayant pas connaissance de l'acte, la documentation cadastrale est fautive et ne peut pas être mise à jour. Nous avons demandé à la DDFIP ce que les agents devaient répondre aux usagers dans ce cas de figure.

La deuxième concerne les propriétaires qui ne peuvent faire la mise à jour via GMBI et qui demande aux SIP de le faire à leur place. Les agents souhaitent la création le plus rapidement possible d'un formulaire-type à fournir au propriétaire.

La troisième concerne le fait que, depuis la mise en place de l'applicatif SURF gérant la relance des propriétaires ayant effectué des changements dans leur propriété, aucune demande de déclaration n'a pu être faite depuis octobre-novembre 2022. De plus, aucun permis délivré depuis septembre 2022 n'a pu être intégré dans l'application SURF. Ainsi, il manque certainement des locaux dans la base et, par conséquent, le propriétaire ne peut pas nous indiquer l'occupant de ces locaux.

Tout cela va générer énormément de listes d'anomalies à traiter...





GMBI est donc bien mal parti :

- des propriétaires ne pouvant pas satisfaire leurs obligations déclaratives (occupants des locaux) soit par manque d'information ou soit parce que les applicatifs ne sont pas opérationnels (déclaration des propriétés bâties via GMBI prévue au départ au mois de novembre 2022 et toujours pas disponible) ;
- des propriétaires qui ne le sont plus et qui sont sollicités ;
- des formations sur de nouvelles applications sans base école, à base de copie d'écran de l'application (quelquefois dans une version non finalisée).

Mais comme il n'y aura plus de saisie de masse à faire par les SIP, la DGFIP a déjà prévu de sabrer les effectifs de ces services, la charge de travail étant censée diminuer.

On n'est décidément pas du même monde...

Nous avons soulevé les problèmes de téléphone qu'a engendré l'installation de la TOIP à Commercy. Le SGC reçoit en effet énormément d'appels destinés au SIP, impossible à traiter avec les effectifs actuels. Le message d'accueil, long et incompréhensible pour les usagers, devrait être modifié.

Nous avons demandé s'il était prévu de créer un SDIF (service départemental des impôts fonciers) en Meuse. Une étude sera finalisée au cours du 1^{er} semestre de cette année, les agents seront informés des suites de cette dernière. Pour mémoire, les CDIF (Centres des impôts foncier), à peu près la même structure mais avec un « C », ont été supprimés il y a une dizaine d'années. On admire la vision à long terme de l'administration.

Nous avons soulevé le problème de l'accueil de la Direction. En effet, de nombreux collègues ont éprouvé des difficultés à pénétrer dans les locaux alors qu'ils étaient conviés à une réunion ou une formation. Un numéro de téléphone portable devrait être communiqué prochainement pour pouvoir se faire ouvrir la porte lorsque l'accueil est fermé.

Nous avons réitéré notre mécontentement quant à l'utilisation abusive de nos adresses mail personnelles par M. Guérini, nous vantant une réforme non encore adoptée.

Enfin, nous sommes revenus sur le problème posé par la suspension de la convention fiscale internationale entre la France et le Luxembourg l'année dernière. En effet, nous avons interrogé notre directeur en octobre dernier quant aux modalités déclaratives à communiquer aux usagers frontaliers pour leurs revenus 2022, afin d'éviter que les SIP ne se retrouvent à nouveau à gérer dans l'urgence des changements de procédure. N'ayant reçu aucune réponse, nous avons interrogé fin novembre le DG, avec nos camarades de Moselle et de Meurthe et Moselle, également concernés. Toujours aucune réponse... Les usagers commencent à interroger les collègues des SIP sur ce sujet, et ils n'ont aucune consigne sur la réponse à leur apporter. Au final, une fois de plus, une charge de travail supplémentaire risque de retomber sur les agents, faute d'anticipation... Ils n'avaient pas besoin de ça !

Vos représentant-es :

Eve Cultot,
Anne Lepape,
Eric Porchon,
Bruno Rop,
Françoise Jacobee,
Elisa Mansuy,
Jérôme Hébrard,
Roselyne Dehaye,
Enrico Schaeffer,
Luc Biganzoli,
Etienne Dechavassine.