



Compte-rendu du CTL du 6 juillet 2022

ORDRE DU JOUR

Procès verbaux des CTL des 11 et 20 octobre 2021, des 14 et 26 janvier 2022 et des 7 et 28 avril 2022

Horaires d'ouverture des services

Déploiement de l'accueil sur RDV dans le SPL

Bilan de la campagne déclarative 2022

Présentation du plan de continuité de l'activité

Bilan de la campagne des entretiens professionnels

Point d'avancement du déploiement de Sem@for

Le centre de contact amendes d'Epinal

Suite à la lecture de notre déclaration liminaire, notre directeur a maintenu que les postes vacants sont bien dus au manque d'attractivité de notre département. Rien à voir donc avec les 6 287,4 emplois non pourvus au niveau national. Pure coïncidence si le taux de vacance est de 7 % en Meuse, comme dans le reste de la France.

Suite à nos critiques du remue-ménages, il a continué à en vanter les mérites. Il nous a

indiqué qu'il allait remonter à la centrale les éléments qu'il trouvait intéressants, ou nécessaires... Espérons que les problèmes principaux qui ont été évoqués, le manque d'effectif et la baisse de rémunération, seront effectivement transmis. Le directeur nous a également assuré que les remontées seront « regardées de près par la centrale ». On a hâte de voir le résultat ! Nous ne doutons pas de voir arriver très prochainement une horde d'agents titulaires dans les services pour venir alléger notre charge de travail et notre stress, que les restructurations vont cesser, que nos missions vont être renforcées, que nous allons assister à la fin de l'industrialisation de nos tâches et à un retour de notre intérêt dans notre travail et que notre rémunération va augmenter massivement !

Horaires d'ouverture des services

Le SGC de Bar le Duc est actuellement ouvert le matin les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h, et l'après-midi les lundi, mardi et jeudi de 13h30 à 16h.

Le changement proposé consiste à ouvrir les lundi, mardi, jeudi et vendredi matins de 9h à 12h.

En complément, un accueil sur RDV exclusif sera offert les après-midis, sauf le mercredi et le vendredi, de 13h30 à 16h.

Concernant Montmédy, le service est actuellement ouvert les lundi, mardi et jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 15h30.

Le changement proposé consiste à ouvrir les lundi et mardi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 15h30, et le jeudi de 8h30 à 12h ; ainsi que le jeudi de 13h30 à 15h30 uniquement sur RDV.



Nous avons voté contre ces modifications. Nous comprenons que les agents souhaitent une harmonisation et moins d'ouverture d'accueil au vu de leur charge de travail. Mais il s'agit bien là d'une régression pour les usagers. Développer la possibilité d'accueil sur rendez-vous ne devrait pas se faire au détriment de l'accueil spontané. Il faudrait juste plus de monde dans les services !

Déploiement de l'accueil sur RDV dans le SPL

L'accueil sur RDV (téléphonique ou au guichet) sera déployé dans les services SPL du département à compter du 1er septembre 2022, avec les motifs suivants :

Pour le SPL :

- Problème de paiement d'un produit local
- Démarche ordonnateur
- Démarche régisseur
- Autre démarche SPL

Pour les amendes :

- Problème de paiement d'une amende
- Autre démarche amende

Nous avons évoqué la lourdeur du dispositif dû à la difficulté de joindre les usagers lors des contre-appels que l'on rencontre déjà dans les SIP. Il faut également espérer que l'ergonomie de APRDV sera adaptée pour éviter les erreurs de motif de rendez-vous.

Bilan de la campagne déclarative 2022

Le directeur nous a présenté le bilan de cette campagne déclarative IR avec l'énumération des chiffres issus de tableaux comparant la campagne 2022 avec celle de 2021 et celle de 2022 avec celle de 2019.

Il a commencé à vouloir tirer des conclusions hâtives sur l'organisation des SIP en comparant 2019 et 2022 avec la baisse importante de l'accueil physique et des appels téléphoniques.

Nous lui avons alors fait remarquer que la baisse de l'accueil physique pouvait aisément s'expliquer par la réduction de la moitié des créneaux de réception d'ouverture au public entre 2019 et 2022, sans compter la rupture que constitue l'année 2020 en matière de réception. Par ailleurs, nous lui avons fait observer qu'entre 2021 et 2022, les réceptions téléphoniques et physiques ont augmenté significativement (+21,53 % et +16,36%).

Pour Solidaires, il va falloir attendre plusieurs campagnes « normales » avant de déterminer quelle sera la tendance des différents accueils. Nous avons encore dénoncé le manque d'agents pour offrir des plages de réception plus importantes.

Cette année, le renfort des Centres De Contact (CDC) a heureusement mobilisé un peu moins les services. Nous avons fait remonter le stress qu'engendrent ces permanences (complexité des situations, revenus inhabituels comme les revenus frontaliers de certains contribuables). La direction nous a assuré avoir fait remonter ces problématiques en Centrale. Nous avons aussi dénoncé le manque de souplesse de ce dispositif sur les horaires de permanence.

L'allègement des permanences CDC a permis de pouvoir répondre à plus de contribuables qui cherchaient à joindre leur service de proximité. Mais combien furent-ils à le faire, faute de personnel ?

Section de la Meuse



Pour répondre à cette question, la direction a expérimenté le SVI mis en place au SIP de BAR LE DUC. Ce dispositif recense les contribuables n'ayant pas réussi à nous joindre, les agents étant ensuite chargés de les rappeler. Même s'il s'agit d'un plus pour l'utilisateur, nous avons relayé la lourdeur du dispositif : difficulté de joindre le contribuable, obligation de faire au moins 3 contre-appels, usager rappelant plusieurs fois de suite avec des doublons sur la liste des personnes à rappeler, contribuable figurant sur la liste alors qu'il a réussi par un autre canal à avoir une réponse à sa question...

Nous avons par ailleurs remarqué que la problématique de ces contre-appels se retrouvait dans les gestions des rendez-vous via l'appliquet APRDV.

La direction, par l'intermédiaire de SVI, a quantifié que sur le total des appels téléphoniques au SIP de BAR LE DUC, le pourcentage d'entre eux non décrochés est de 15 %.

Pour la deuxième année consécutive, la DDFIP utilise le dispositif de navigation assistée qui permet de voir l'écran de l'utilisateur pour le guider dans sa déclaration de revenus sur internet. Nous ne contestons pas l'utilité de cet outil, mais nous avons rapporté les problèmes d'ergonomie ainsi que le souci de latence (décalage entre l'écran vu par l'agent et celui du contribuable). La Direction nous a indiqué qu'elle va faire remonter ce problème auprès de la Centrale.

Nous avons profité de ce point pour demander une meilleure connexion au réseau et une informatique digne de ce nom pour une administration qui ambitionne vers toujours plus de numérique... Encore une fois, nous avons rappelé la nécessité de conserver des services de proximité.

Autre nouveauté de cette campagne, les permanences dans les structures France

Service. Après plusieurs années d'absence, c'est le retour des agents dans les collectivités. La fréquentation était très disparate. À la demande de Solidaires, la Direction a confirmé que la publicité de ces permanences n'était pas homogène mais que ce n'était pas de son fait. La DDFIP ne maîtrise plus sa communication puisqu'elle a fermé ses services de proximité pour les déléguer à des structures externes... Pour Solidaires, les contribuables ne sont plus égaux puisque certains sont mieux informés que d'autres.

Nous avons rapporté aussi le problème qu'a constitué le retard dans la distribution des avis d'imposition. La direction nous a expliqué que c'était un problème informatique (encore !).

Un point positif, la saisie des déclarations dans GESTPART au lieu d'ILIAD. Après un petit retard à l'allumage, les agents ont apprécié l'ergonomie de ce nouvel outil.

En conclusion, Solidaires constate que le contribuable dispose d'un éventail de services de plus en plus large pour nous contacter et pour être joint. La direction s'en est d'ailleurs enorgueilli. Seulement, cela nous oblige à multiplier les plannings pour y répondre alors que les effectifs sont en baisse. Nous avons donc demandé, une fois de plus, à étoffer les services et à améliorer la qualité de l'informatique pour travailler enfin dans de bonnes conditions.

Il faut que la DGFIP se donne les moyens de ses ambitions et améliore enfin nos conditions de travail.

LE NOUVEAU RÉSEAU DE PROXIMITÉ... PARTOUT, PRÈS DE CHEZ VOUS !





Présentation du plan de continuité de l'activité

Nous avons indiqué dans notre déclaration liminaire que nous ne souhaitons pas aborder ce point. En effet, les seules informations qui nous ont été fournies présentaient l'utilité du PCA, que nous connaissons maintenant du fait du COVID, et de la méthodologie employée, à grand renfort de « seuil de criticité », de « cotation du niveau d'impact », de « corroboration par le niveau local »...

S'il est compréhensible que la direction ne veuille pas nous fournir le document synthétique puisqu'il présente des données nominatives, nous avons tout de même demandé à être informés de manière plus précise.

Bilan de la campagne des entretiens professionnels

Aucun recours n'a été déposé auprès de l'autorité hiérarchique cette année.

Cette tendance à ne plus se battre en cas de notation médiocre est inquiétante...

Nous vous rappelons que vous devez agir si vous jugez votre notation non représentative de votre manière de servir. Une mauvaise évaluation peut avoir des impacts sur votre carrière, même plusieurs années après, ou même sur votre rémunération. En effet, nous ne sommes pas à l'abri de la mise en place du RIFSEEP (régime indemnitaire mettant en place la rémunération au mérite), qui n'est que suspendu pour le moment, la rémunération au mérite étant inscrite dans la loi de transformation de la Fonction Publique.

Nous sommes à votre disposition pour analyser avec vous votre compte-rendu d'entretien professionnel et vous accompagner dans votre procédure de recours en cas de besoin.

Point d'avancement du déploiement de Sem@for

Une nouvelle application de gestion de la formation professionnelle va être déployée à la fin de l'année.

L'agent sera acteur de son circuit de formation. Chacun d'entre eux pourra consulter l'état d'avancement d'une candidature, de l'inscription à sa réalisation.

Chaque refus de formation devra être motivé.

Le centre de contact amendes d'Épinal

Un centre de contact amendes va ouvrir à Épinal en octobre prochain.

Ce service comprendra 24 emplois (1 ldiv, 1 cadre A, 4 cadres B et 18 cadres C).

Il permettra de décharger les postes amendes des SGC du Grand-Est.

La charge prévisionnelle du centre de contact est estimée à 20 000 appels et 10 000 courriels par mois.

Le moins qu'on puisse dire est que ce nouveau service n'attire pas les foules, seuls 7 agents C l'ayant demandé. Le reste devrait être comblé par des contractuels...

Nous craignons que la création de ce centre n'aboutisse à des suppressions de postes supplémentaires dans les SGC. Même si la direction a été rassurante sur ce point, cela a un petit air de déjà-vu avec ce qui s'est passé dans les SIP lors de la création des Centres de Contact des particuliers...

Questions diverses

Nous avons évoqué le cas préoccupant des effectifs du SIE départemental et du problème de tuilage des nouveaux arrivants au 01/09/2022. Nous sommes loin de la description idyllique présentée lors de la création de la fusion des deux SIE...

Section de la Meuse



Nous avons aussi signalé le cas du désastreux courrier automatique, envoyé par la DG, aux propriétaires de constructions nouvelles, leur indiquant qu'ils vont recevoir une taxe foncière alors qu'ils pensaient en être exonérés. Cela a généré pour les services de nombreux appels, ECONTACT et réceptions dont les agents se seraient bien passés pendant la campagne IR. Tout ça pour constater, qu'au final, les services ont bien accordé les exonérations lors de la prise en charge des déclarations... La Direction nous a assuré qu'elle en ferait part à la Centrale.

Enfin, nous avons demandé la possibilité de créer une formation dédiée à la prévention du harcèlement moral. La Direction va étudier sa mise en place.

Vos représentant·es :

Marie-Astrid Malherbe,
Eric Porchon,
et Eve Cultot