



Compte-rendu du CSAL du 16 avril 2024

ORDRE DU JOUR

**Création du Service d'Appui
Service des Impôts
des Entreprises de Verdun
(pour avis)**

**Bilan de la campagne des avis
(pour information)**

Questions diverses

Création du Service d'Appui Service des Impôts des Entreprises de Verdun

Pour rappel, le SA SIE sera créé le 1^{er} septembre 2024 à Verdun. Il comportera 1 A+, 2 A, 15 B et 7 C.

La direction exportatrice (Seine et Marne) est passée suite aux restructurations du NRP, de 12 à 4 SIE. De plus, du fait de la création de l'antenne à Verdun, leurs SIE ont déjà subi des suppressions de postes depuis l'année dernière.

Au plan national :

18 antennes extra-départementales (AED) de SIE sur la période 2022/2024 ont été créés en France. Les premières antennes extra-départementales ont été mises en place en septembre 2021. En amont des projets, Solidaires Finances Publiques a fréquemment alerté sur les risques de démantèlement de la mission de gestion des sociétés. Avec 3 types de structures pour gérer la vie des entreprises, le travail est morcelé, les tâches taylorisées avec pour conséquences une perte de sens des missions et une démotivation

réelle pouvant à terme causer de nombreux RPS pour les agents et les agentes de la DGFIP.

Côté usagers, c'est la fin de l'interlocuteur fiscal unique qui n'existe plus que pour les grandes entreprises dont la gestion de tous les actes est confiée à la DGE.

Sur les antennes existantes, plusieurs difficultés ont été recensées par Solidaires Finances Publiques :

– Au niveau du recrutement, les AED et les CC-pro sont composés en grande partie de stagiaires sortis de l'ENFiP et de contractuels (jusqu'à 45 % sur certains sites). Dans plusieurs structures, le manque d'agents et d'agentes expérimentées ne permet pas la transmission des savoirs et des gestes métiers pourtant essentielle dans notre administration. Sans toujours avoir l'expérience requise, les stagiaires et contractuels se retrouvent à devoir jongler entre formation complémentaire et apprentissage sur le tas. Par ailleurs, la formation ayant été récemment réformée, Solidaires Finances Publiques a souvent dénoncé les effets délétères d'une formation au rabais, raccourcie, qui ne prend plus en compte les chaînes de travail, ne permet pas de s'entraîner sur des applications informatiques et d'être opérationnels lors de la prise de poste. C'est pourquoi plusieurs antennes constatent déjà beaucoup de turn over. Pour finir sur ce point, pour de nombreux SIE, les postes ont été perdus avant l'ouverture effective et la prise en charge opérationnelle par les antennes de leurs missions dévolues. Ce décalage, que nous avons là aussi prédit, a entraîné des surcharges de travail conséquentes pour les collègues restés en sous-nombre dans les SIE.



– La formation semble assez hétérogène. Selon les lieux, les collègues ont eu des formations métiers suffisantes et professionnalisantes, ou au contraire trop superficielles et pas assez opérationnelles.

– Pour les usagers et usagères, au quotidien, le parcours devient parfois très compliqué. Dans certaines régions, si le point d'entrée unique est le CCPro qui oriente ensuite le contribuable selon les demandes, c'est bien le numéro de l'antenne qui est sur tous les documents. Cela crée du trouble côté usagers et côté DGFIP avec des antennes noyées sous les appels, et des boucles d'appels qui se sont fait attendre des mois.

– La mission en elle-même, morcelée, a perdu de son intérêt et certains agents et agentes dénoncent des travaux devenus inintéressants, la réalisation de petits bouts de missions sans plus de sens.

Prenons l'exemple d'un dégrèvement avant, l'opération était fluide car traitée dans le même service du début à la fin. Avec les nouvelles structures et le morcellement, des antennes ont récupéré la mission de contentieux. A ce titre, elles prononcent la décision de dégrèvement d'office, et la met en œuvre dans l'appli dédié. C'est ensuite le comptable du SIE gestionnaire de la société qui met en paiement. Lorsqu'elles prononcent la décision de dégrèvement, les antennes, dans un souci de qualité de service public, devraient s'assurer que le RIB est correct, et le cas échéant corriger dans l'application Médoc, or ces dernières n'ont pas accès à Médoc ! Donc, dans ce cas, c'est le comptable qui constate l'anomalie qui doit repartir de 0. Cela complexifie et ralentit considérablement la prise en charge du dégrèvement.

Enfin plusieurs problèmes techniques liés aux décisions administratives nous remontent régulièrement : difficultés pour les antennes extra-départementales de récupérer toutes les applications informatiques servies en SIE et indispensables à la bonne gestion des sociétés, difficultés à obtenir les habilitations informatiques extra-départementales, difficultés à avoir la fibre optique sur place avec pour conséquences la nécessité d'attendre parfois le matin 30mn que les antennes ouvrent les tableaux depuis les espaces partagés sur les RCTVA, les Avisirs.

Pour Solidaires Finances Publiques, ce démantèlement de nos missions est inacceptable. Il ne permet plus de garantir la qualité de nos missions de service public. Pour les agents et les agentes, le morcellement et la taylorisation des tâches, dans un contexte de suppressions massives de postes, entraîne une perte de sens au travail. Nous continuerons à dénoncer les effets délétères de ces politiques de réorganisations incessantes sans que jamais ni les agents et les agentes ni les représentant-es du personnel ne soient associés.

Au plan local :

Les agents verdunois seront au départ chargés de la gestion des Avisir (ce qui représente entre 90 000 et 95 000 avis par an, contre environ 8 000 au SIE de la Meuse actuellement) et de la mise à jour des locaux dans le cadre de la gestion de la cotisation foncière des entreprises (CFE). Les dossiers les plus complexes seront conservés par le 77.

Le transfert sera progressif, en fonction du recrutement et de la « montée en compétence » des agents.

Contrairement à ce qu'on a pu entendre auparavant, la répartition des tâches ne se fera pas selon le grade (Avisir pour les C et CFE pour les B), il y aura une souplesse qui pourra être mise progressivement en place, qui permettrait d'éviter

Section de la Meuse

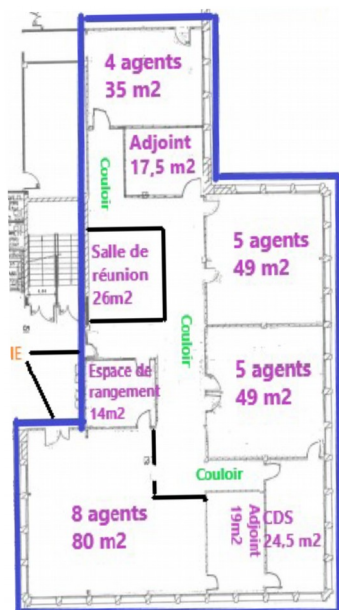


les tâches trop répétitives (ou une polyvalence demandée, à salaire différent pour un même travail, selon votre conception des choses).

Lorsque ces missions seront maîtrisées par les agents, le périmètre des missions pourra être alourdi avec le traitement du contentieux de CFE, des remboursements de crédit de TVA et le traitement de la défaillance déclarative.

Concernant les locaux, les peintures ont été refaites, les sols changés et des cloisons montées. Des dalles LED gradables vont être installées. Les agents disposeront de mobilier neuf.

L'Inspecteur santé et sécurité au travail a cependant rappelé à la direction que la préconisation pour un bureau accueillant deux écrans était de 180 cm, or les bureaux (déjà commandés) ne font que 160 cm. Dommage, contrairement aux futurs locaux de la cité administrative de Bar le Duc, le SA SIE bénéficiait pourtant de surfaces spacieuses.



Autre point d'achoppement ; un des bureaux regroupera 8 agents, ce qui peut être inconfortable phoniquement. Le bruit constitue une nui-

sance majeure dans le milieu professionnel. Il peut provoquer non seulement des surdités mais aussi gêne, fatigue cognitive et stress qui, à la longue, ont des conséquences sur la santé des agents. Des séparateurs phoniques sont tout de même prévus entre les bureaux, ainsi que des casques téléphoniques de bonne qualité. Une isolation phonique supplémentaire pourra être prévue après l'installation des agents, en cas de besoin.

Concernant le parking qui risque d'être surchargé, la DDFiP essaye d'obtenir des places de stationnement supplémentaires devant le CFP.

Bilan de la campagne des avis

Après une campagne IR 2023 harassante du fait de GMBI ('Gérer mes Biens Immobiliers), des équipes en effectifs réduits (25 % de baisse d'effectif dans les SIP depuis 2015), de la multiplication des canaux de communication entre les agents et les contribuables, les collègues tendaient le dos pour la campagne des avis.

Nous avons d'ailleurs alerté la direction lors des différentes instances sur un risque d'augmentation substantiel du nombre de contentieux et de sollicitations des contribuables.

Et nous avons raison !

- Rendez-vous téléphoniques : +25,95 %,
- Rendez-vous physiques : +34,79 %,
- réception sans rendez-vous: +38,77 %,
- E-Contact : +25,54 %.



Section de la Meuse



Et ce ne sont pas les légers fléchissements des appels téléphoniques et des contacts sur la BALF qui ont permis aux collègues de souffler...

Concernant les contentieux, même constat : une hausse d'environ 11 % en matière d'IR, de TH, et de THLV.

L'impact de GMBI sur les contentieux TF a été limité. En effet, les consignes ont été de ne pas faire de dégrèvement pour les personnes contestant la consistance de leur maison, mais de se contenter de mises à jour. Cela a par contre engendré un afflux d'échanges avec les contribuables, ainsi qu'une forte hausse de demandes de pièces justificatives et de déclarations à prendre en charge.

A cela ce sont ajoutés de nombreux bugs dans les applications. Les contribuables devant satisfaire leurs obligations déclaratives ont ainsi dû faire face à de nombreux blocages ou dysfonctionnements générant des mises à jour incohérentes.

La Direction a tout de même admis une campagne difficile – quel euphémisme...

La campagne déclarative 2024 sera couplée à celle de « Gérer mes Biens Immobiliers ». Même si l'administration annonce avoir tiré les conséquences de la campagne chaotique de 2023, pour Solidaires Finances Publiques, au vu des problèmes rencontrés l'année dernière, les files d'attente seront sans aucun doute très importantes une fois encore.

Questions et informations diverses

Nous avons demandé si le réaménagement des box d'accueil à Verdun sera réalisé avant le début de la campagne IR. La direction nous a répondu que la DG avait été saisie et qu'ils attendaient leur retour.

Nous avons demandé où en étaient les réflexions en Meuse sur la semaine en 4 jours. Aucune décision n'a été prise.



Il est urgent de renforcer les effectifs, puisque les usagers sont de plus en plus nombreux à venir chercher des renseignements dans nos accueils. De plus, comme l'année dernière, la cam-

Vos représentant-es :

Eve Cultot,
Étienne Dechavassine,
Myriam Héba,
Françoise Jacobée,
Eric Porchon,
Bruno Rop,
Enrico Schaeffer.