



Compte-rendu du Comité technique local du 7 avril 2022

La CGT Finances publiques 35 et Solidaires ont donné lecture de leur déclaration liminaire respective.

Celle de la CGT est jointe au présent mail.

Aucune réponse, ni commentaire du directeur : c'est une première dans un CTL.

Examen des points à l'ordre du jour

1) organisation de la campagne IR 2022.

La direction a présenté le dispositif de campagne IR 2022 en le comparant à celui des deux années précédentes. Celle-ci se déroulera du 7 avril au 31 mai (jusqu'au 19 mai pour le dépôt papier).

La direction a précisé qu'elle sera abordée avec un principe de prudence vis à vis du contexte sanitaire. Les jauges sont maintenues et modulées en fonction des sites. Le port du masque sera recommandé pour les usagers mais il n'aura pas de caractère obligatoire. Les locaux seront désinfectés 2 fois par jour dont une fois durant la pause méridienne.

La direction a présenté le dispositif d'accueil dit « multi-canal » :

- accueil physique simple se fera uniquement le matin, avec prise de RDV pour les questions plus complexes avec un coupon RDV remis aux usagers par les collègues à l'accueil généraliste ou par les « voltigeurs ».

- accueil physique sur RDV tous les après midi, dans les conditions actuelles, les RDV téléphonique sont tenus en priorité l'après-midi et les contre-appels pourront être effectués sur la totalité de la journée.

Les horaires d'ouverture seront harmonisés sur l'ensemble de la direction: guichets ouvert de 8 h 45 à 12 h et RDV physiques tous les après-midis de 13 h 30 à 16 h.

Tableau de synthèse de la gestion des flux d'accueil

	Missions en présentiel				Missions télétravaillables			
	Accueil de proximité	Guichet	RDV physique	Renfort CC	Accueil téléphonique 1 ^{er} niveau	RDV téléphoniques	Contre-appels	Mails et e-contacts
Matin	?	X		X	X		X	X
Après-midi	?		X	X	X	X	X	X

En premier lieu, la délégation CGT a regretté que le document de travail du CTL au sujet de l'organisation de la campagne déclarative à l'IR 2022 soit aussi limité (à peine 4 pages) et qu'il ne présente pas intégralement le dispositif d'organisation de cette campagne, notamment l'organisation des vacations téléphoniques pour le renfort au numéro national (du 11 avril au 8 juin 2022).

Renfort des centres de contact :

Ces vacations téléphoniques d'une durée de 2h30 et pouvant être non continues, seront à positionner librement sur les créneaux horaires suivants : 8h30-11h00, 10h30-13h00, 12h30-15h00, 14h30-17h00, 15h30-18h00. Ces vacations permettent aux agents qui les assurent de bénéficier de 2 pauses de 20 minutes, en dehors de leur temps de téléphone.

Le temps quotidien consacré au traitement des appels en provenance de la solution nationale sera donc de **5H40 par poste**, dont 40 minutes de pause.

Concrètement, pour un poste :

- soit un seul agent y est affecté : il peut librement choisir les deux créneaux non continus pour les vacations, ainsi que ses pauses. Par exemple, il peut choisir de répondre aux appels de 10h30 à 13h00 et de 14h30 à 17h00, et prendre une pause de 10h10 à 10h30 (ou de 14h10 à 14h30) et une autre de 14h10 à 14h30 (ou de 17h00 à 17h20),
- soit plusieurs agents y sont affectés : ils peuvent également librement choisir les deux créneaux non continus pour les vacations. Par exemple, un agent peut choisir de 8h30 à 11h00 (prendre une pause de 11h00 à 11h20), et un deuxième agent peut assurer une vacation de 12h30 à 15h00 (et prendre une pause de 15h00 à 15h20).

Au maximum 16 lignes seront dédiées à ce renfort sur le département.

La répartition de cet effort est définie comme suit, **en cas de sollicitation maximale :**

Service Postes en renfort

SIP Rennes 1 : 4 postes ; SIP Rennes 2 : 4 postes ; SIP Saint-Malo : 3 postes

SIP Fougères : 1 poste ; SIP Vitré : 1 poste ; SIP Redon : 1 poste ; SIP Montfort : 1 poste

Direction : 1 poste ; soit un total de 16 postes.

A la demande de la CGT, le directeur a répondu que collègues qui participeront à l'accueil de proximité bénéficieront des frais de remboursement habituels y compris si ils partent directement de leur domicile

Accueil de proximité Maintien des permanences selon le dispositif suivant :

Secteur Fougères

France Services Louvigné-du-Désert : 13 mai (après-midi)

France Services de Saint-Aubin-du-Cormier : 29 avril et 20 mai (après-midi)

France Services de Val Couesnon : 27 avril et 25 mai (après-midi)

Secteur Montfort

France Services de Saint-Méen-le-Grand : 26 avril et 24 mai (après-midi)

Mairie de Plélan-le-Grand : 5 mai (après-midi)

France Services de Romillé : 28 avril et 19 mai (matin)

Trésorerie de Montauban : 26 avril et 17 mai 2022 (après-midi)

Secteur Rennes

France Services de Châteaugiron : 10 mai (après-midi)

Trésorerie de Cesson-Sévigné : 10 et 17 mai (matin)

Trésorerie de Liffré : 12 et 19 mai 2022 (matin)

France Services de Sens-de-Bretagne : 3 mai (matin)

Mairie de Saint-Aubin-d'Aubigné : 25 avril et 2 mai (matin)

France Services de Janzé : 6 et 13 mai (après-midi)

France Services de Guichen : 3 et 10 mai (matin)

Trésorerie de Chartres-de-Bretagne : 28 avril et 5 mai (matin)

Mairie de Dol-de-Bretagne : 12 mai (matin)

Mairie de Dinard : 28 avril et 12 mai (après-midi)

France Services de Pleine Fougères : 10 mai (après-midi)
France Services de Combourg : 11 mai (matin)
France Services de Mesnil-Roch : 12 mai (après-midi)
Tinténiac (ex-trésorerie) : 28 avril et 12 mai (matin)
Secteur Redon
France Services de Pipriac : 5 et 12 mai (matin)
France Services de Bain-de-Bretagne : 3 et 17 mai (matin)
France Services de Val d'Anast : 5 mai (après-midi)
Secteur Vitré
France Services de La Guerche-de-Bretagne : 13 mai (matin)
France Services de Châteaubourg : 13 mai (après-midi)
Antenne du Service de gestion comptable de Retiers : 10 mai (après-midi)
France Services de Châtillon-en-Vendelais : 17 mai (matin)
Secteur St Malo
Mairie de Dol-de-Bretagne : 12 mai (matin)
Mairie de Dinard : 28 avril et 12 mai (après-midi)
France Services de Pleine Fougères : 10 mai (après-midi)
France Services de Combourg : 11 mai (matin)
France Services de Mesnil-Roch : 12 mai (après-midi)
Tinténiac (ex-trésorerie) : 28 avril et 12 mai (matin)

Permanences Spécifiques Handicap:

De telles permanences sont prévues mais ne sont pas encore calées.

Accueil téléphonique propre aux SIP :

Concernant l'accueil téléphonique au sein des SIP, la délégation CGT a fait part de ses inquiétudes au vu des termes utilisés dans le document de travail dans lequel il est question de *maintenir un excellent taux de décroché, de se donner pour cible une prise en charge la plus rapide possible des usagers ou encore le taux de décroché fera l'objet d'un suivi rapproché.*

Nous avons mis en garde la Direction contre le risque d'une pression statistique ou hiérarchique exagérée dans cette période déjà tendue pour les agents.

Nous alertons sur le risque de *course stérile au taux de décroché*, nous invitons les agents à nous faire remonter les problèmes de ce type auxquels ils risquent d'être confrontés.

La délégation a par ailleurs fait remarquer au directeur que le choix de la direction depuis 3 ans de fonctionner selon le système du contre-rappel était loin d'être plébiscité au niveau national puisque cette solution de rappel de l'utilisateur ne sera activée cette année que dans seulement 20 directions au plan national.

Nous avons une fois encore exprimé l'opposition des agents à ce dispositif en démontrant une fois de plus que celui-ci conduit à l'inverse de ce qui est mis en avant par la direction et que celui-ci dégrade le service rendu aux usagers. En effet, pendant que les agents font les contre-appels, qu'ils renforcent les centres contacts ou qu'ils effectuent les rendez-vous téléphoniques combien d'utilisateurs voient leur appel ne pas aboutir. Le soit disant remède choisi par la direction conduit en fait à aggraver ce qu'elle affirme améliorer. La délégation a demandé que soit mis en place un message pour avertir les contribuables lorsque la totalité des lignes étaient occupées pour ne pas laisser à penser que les agents ne seraient pas sur le pont.

Renforts EDR :

La direction annonce 7 EDR affectés sur les différents SIP au mois d'avril ainsi que 17 agents du PCR/P à compter du mois de mai, 3 volontaires services civique au SIP de Montfort, Vitré et Redon, 9 stagiaires à Rennes du 19 avril au 25 juin et 1 stagiaire à Vitré, des auxiliaires seront embauchés mais le nombre n'est pas encore déterminé, soit a minima 39 renforts, ce nombre pourrait être amené à être renforcé en fonction du déroulement de la campagne.

La direction a également a confirmé la présence d'un vigile sur les sites rennais et malouins. La délégation CGT a fait part de son inquiétude vis-à-vis des collègues EDR affectés pendant la campagne IR en renfort auprès du SDIF alors qu'ils étaient initialement prévus en renfort des SIP. La direction a confirmé les renforts prévus dans son document c'est à dire 7 EDR en avril avançant le fait que le SDIF avait un besoin crucial de renfort avant l'extraction D4. La délégation CGT a fait remarquer à la direction que si les postes initialement prévus lors de la création du SDIF avaient été pourvus selon les engagements pris par la direction il n'y aurait alors pas besoin de recourir aux collègues EDR. La direction a précisé qu'une fois l'échéance D4 passée les collègues EDR seraient redéployés dans les SIP comme prévu initialement et qu'il aurait même la possibilité de recourir à d'autres renforts si nécessaire.

Renforts PCRCP :

Ce renfort interviendra à compter de mai, la délégation CGT est intervenue : si les agents du PCRCP n'ont jamais refusé de participer à la campagne impôt sur le revenu et ont toujours apporté leur soutien à leurs collègues, ils ont découvert sur Ulysse sous la rubrique campagne IR fiche n°10 le calendrier de leurs vacances et ceci sans qu'il n'y ait eu de concertation en amont pour tenir compte de leurs éventuelles difficultés ou disponibilités.

D'autre part, le PCRCP pour la partie IR fonctionne avec deux équipes, l'une chargée du CSP d'initiative et l'autre chargée du CSP plus complexe (DFE, compte à l'étranger, 2074 ...).

Par ailleurs la délégation CGT a mis en garde la direction concernant l'affectation des agents du PCRCP sur un SIP sans que ne soit tenu compte des compétences de chacun peut donc poser des difficultés aux collègues.

La question a été posée de savoir pourquoi n'est-il pas possible pour les agents SIP ou d'accueil de transférer les e-contact ou mail sur la boîte du PCRCP, cela permettrait à l'encadrement d'affecter les questions en fonction des compétences et appétences des agents. Une clarification a également été demandée sur l'accueil physique des usagers par le PCRCP.

La direction a répondu que les agents du PCRCP étaient habitués à participer à la campagne IR, ce pourquoi elle se déroulerait dans les mêmes conditions que les années précédentes ; la participation à la campagne IR fait partie des objectifs qui leur ont été fixés lors de leur entretien d'évaluation.

Ils peuvent s'entraider pour les réponses aux questions des usagers qui se font essentiellement via APRDV (téléphone), le balfus des SIP ou E Contact. Des RDV physiques peuvent être mis en place à Magenta si nécessaire et pour les usagers hors Rennes, la direction évoque le recours à la visio.

Déclaration automatique:

La délégation CGT a insisté sur la nécessité de rappeler aux usagers la notion essentielle d'obligation déclarative, en insistant sur le fait que le système de la déclaration automatique ne s'applique qu'aux seuls usagers éligibles à ce dispositif et que selon l'article 170 du CGI, toute personne imposable à l'impôt sur le revenu doit souscrire une déclaration d'ensemble de ses revenus.

La délégation a donné l'exemple de la taxation d'office d'usagers non éligibles à la déclaration automatique auxquels on restitue du PAS, dans ce cas pourquoi souscriraient-ils une déclaration ? C'est une rupture d'égalité. Dans les faits, faire laisser entendre aux usagers qu'il n'y a plus d'obligation déclarative entraîne des difficultés supplémentaires pour les usagers et les agents. Le directeur a répondu qu'il avait compris le problème.

Brochure pratique:

Nous avons relayé la demande de nombreux agents que la brochure papier soit disponible pour les agents des SIP avant que la campagne ne soit engagée. La direction a précisé que les brochures étaient en cours d'acheminement dans les SIP.

Il a également été fait part à la direction du mécontentement des agents concernant la i-formation sur Gestpart. En effet celle-ci ne concerne absolument pas le nouvel outil mis en place pour la saisie des 2042 via Gestpart.

Postes en libre service dans les accueils :

Le dispositif reprend, mais on voit mal comment les postes pourraient être désinfectés entre chaque usager ?

Télétravail :

La direction a précisé ne pas avoir donné de consignes de limitation du télétravail durant la campagne IR mais a néanmoins précisé que comme toujours le télétravail était conditionné par la nécessité du service. Nous devons y être vigilants.

2) budget : bilan 2021 et budget 2022

Dans sa présentation du budget 2021, la drfip a précisé qu'il y a des financements spécifiques concernant les travaux sur l'immobilier. En matière de nettoyage dans les services, celui-ci se fait au quotidien (marché avec la société Onet).

Concernant l'équipement en matériel informatique, c'est la Centrale qui est en charge du financement.

Pour 2022, les perspectives portent, entre autres, sur le fait de revoir le système incendie à la Cité et sur Magenta.

La CGT a dénoncé les coûts importants (15 674 156 euros) générés par le paiement des remises versées aux débiteurs de tabac dû à l'externalisation de missions des trésoreries qui relevaient des Finances publiques.

La drfip a indiqué concernant l'affranchissement, que les avis des sommes à payer par exemple partent du centre elliptique de Mézioux.

Elle a précisé aussi qu'il y aura un GT sur l'immobilier le 06/05.

La CGT a critiqué aussi que dans une politique d'allègement afin de continuer à supprimer des emplois, les avis en recommandé ne partent plus des postes comptables (commandement, mise en demeure, etc.) ce qui impliquait la responsabilité des comptables publics. La drfip a répondu que les chefs de service examinent les risques en matière de contentieux en particulier.

3) plan égalité femmes-hommes

La drfip nous a informé que le plan d'action a pris du retard à cause, entre autres à cause de la crise sanitaire. Le SIA (service d'information des agents) doit être utilisé sachant le service RH est, en parallèle, mis au courant des demandes des agents. Il y a aussi la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des victimes, un espace dédié dans la cadre de l'égalité professionnelle, des luttes contre les violences sexistes et sexuelles.

La CGT a rappelé que dans le cadre de son congrès départemental des 24 et 25/03/2022, l'importance de l'égalité femmes-hommes ainsi que des luttes à mener contre les violences sexistes et sexuelles.

La drfip a indiqué que tous les échelons sont concernés (rappel sera fait lors de la réunion des cadres le 26/04/2022).

La drfip a rappelé l'importance de la sensibilisation au handicap, l'accueil de stagiaires (convention de partenariat).

La CGT a dénoncé que la DG n'applique pas le décret de 2019 concernant le handicap. La drfip va se rapprocher du service RH2C.

4) formation professionnelle : bilan 2021 et plan départemental 2022

En 2021, le CIF a mis en place les formations en distanciel et le service de la forpro a organisé sur le «terrain» celles-ci. Le nombre de jours de formation est resté satisfaisant malgré un contexte sanitaire compliqué. Les formations portaient à hauteur de 50% en fiscalité et à hauteur de 50% pour la gestion publique et les missions transverses.

Pour 2022, les préparations aux concours repartent, le plan local de formation est mis en place. A ce jour, 20% des agents de la drfip35 n'ont pas suivi de formation depuis les trois dernières années.

La CGT a interrogé la direction sur le fait que les collègues contractuels n'ont pas de formation nationale comme c'est le cas pour les agents fonctionnaires. La drfip a répondu que la DG travaille sur ce sujet dans le cadre, en particulier, de la préparation aux concours. Le drfip a précisé qu'il ne faut pas recruter un trop grand nombre de contractuels (emplois non pérennes). Ce n'est pourtant pas la tendance...

La CGT s'est abstenue considérant que les contractuels n'avaient pas de formation suffisante et adéquate et que l'e-formation ne remplacera jamais les formations en présentiel.

Questions diverses

- concernant l'avenir du pôle d'apurement administratif de Rennes ainsi que de celui de Toulouse, le drfip a indiqué que les travaux sont toujours en cours au niveau de la Centrale. Il reconnaît la grande importance d'avoir à donner des éléments de réponse précis aux agents.

La CGT a informé les membres du CTL avoir eu connaissance de l'éventualité de la création d'une plateforme d'appui au contrôle interne!!! (pas de réaction de la part du drfip...).

- concernant le refus de la part de la drfip au dernier CTL de revoir le montant de la prime de restructuration (PRS) pour les agents qui ont suivi leurs missions de la Trésorerie de Val Couesnon à Fougères (de 5 000€ à 7 500€) alors que que la distance est supérieure à 30 kms , le directeur n'a pas voulu répondre en séance.

La CGT a rappelé au directeur qu'il avait précisé il y a quelques mois qu'il ne fallait pas ergoter s'agissant des PRS. Le directeur n'a pas nié.

La CGT a obtenu qu'une audience ait lieu l'après midi du CTL : la direction va réétudier la question et apportera une réponse définitive rapidement.

- concernant les «liens» entre la dgfip et le cabinet de conseils Mac Kinsey (gaspillage de l'argent public) que nous avons évoqués dans notre déclaration liminaire, nous avons demandé au directeur de répondre. Ce dernier n'a pas voulu se prononcer : il applique les directives de la Centrale, considère que cela existe depuis de nombreuses années. Notre délégation a réitéré sa demande exprimée dans sa déclaration liminaire que lui soit fourni le détail de l'ensemble des missions confiées à ces cabinets privés et l'assurance que le rapport Bonnet Catanèse n'était pas le fruit de cette dangereuse « collaboration ». Pas de réponse...

- Lors du CTL du 1^{er} décembre 2021, la délégation CGT avait demandé « où en était l'application de la loi de 2019 et du décret de 202 ouvrant à titre dérogatoire l'accès à une catégorie hiérarchique supérieure par la voie du détachement pour les fonctionnaires ayant une reconnaissance en tant que travailleurs handicapés. Elle s'interroge sur l'absence de note d'application à la DGFIP, d'autant que ces dispositions ne sont applicables que jusqu'au 31 décembre 2025 ». Comme marqué dans le PV de ce CTL « le Président remercie la délégation CGT pour ce rappel et indique qu'il va interroger l'administration centrale sur ce point ».

N'ayant à ce jour aucune réponse de la direction notre délégation a profité de ce CTL du 7 avril 2022 pour réitérer sa demande. Le directeur a déclaré qu'il n'avait toujours pas de réponse à nous apporter et qu'il allait de nouveau poser la question à la centrale.

Notre délégation s'est étonnée que ce décret ne soit toujours pas appliqué et a demandé au directeur qu'il en demande la raison à la centrale alors que celle-ci met en avant sa forte implication dans l'inclusion des personnes en situation de handicap !

Les élus CGT au CTL : Nadine DUROX , Jean-François LEBE, Bruce DERRIEN, Joel GARNIER et Jacques STEPHAN

Rennes, le 12 avril 2022