

CTR Comité Technique de Réseau

du 3 mai 2016

1 ● LE RENFORCEMENT DU SERVICE DE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS RECTIFICATIVES (S.T.D.R.) :

a) Les modalités du renforcement :

- ▶ 20 agents renforceront au plus tard au 1^{er} septembre 2016 les équipes composant les pôles existants.
- ▶ 3 nouveaux pôles dotés d'une compétence géographique nationale seront créés dès le 1^{er} juin 2016 à Lille, Nantes et Ermont. Ces pôles seront composés chacun de 10 agents de catégorie A et B encadrés par IDIV ou un IP. Les agents seront choisis de préférence au sein de la RAN de leur chef-lieu de la direction mais un détachement en provenance d'une autre résidence de la direction est possible sur la base du volontariat. Lorsqu'il s'agira d'inspecteurs, ces prélèvements seront compensés par des affectations d'agents à la disposition du directeur en surnombre au 1^{er} septembre 2016. Les agents affectés bénéficieront du régime indemnitaire DIRCOFI avec le maintien du régime antérieur si ce dernier est plus favorable. Les agents recevront une formation particulière de la part du STDR.
- ▶ 5 agents renforceront au plus tard au 1^{er} septembre 2016 l'équipe dédiée à la mission au sein du PRS DNVSF.

b) L'argumentaire de l'administration :

Afin de justifier le renforcement du STDR, l'administration s'est livrée une fois de plus à une présentation très flatteuse du dispositif de régularisation fiscale qui serait à la fois l'un des plus durs du monde (prélèvement de 20 % de l'avoir qui peut aller jusqu'à 50 %) et l'un des plus efficaces en terme de rentrées fiscales. 45 000 demandes ont été déposées avec une moyenne mensuelle de 300 dossiers. Il n'y a pas de tapis rouge, ce serait le cas s'il y avait une amnistie fiscale.

L'objectif de l'administration est de terminer le traitement des demandes pour fin 2017.

Le personnel mis à disposition du STDR a vocation en fin de mission à retrouver son poste. Il existe « un droit au retour » pour les agents.

c) La position de la CGT Finances Publiques :

Une fois de plus, la CGT a dénoncé les régularisations à bon compte et s'est interrogé sur les motivations réelles du succès rencontré par le dispositif, les conseillers fiscaux ont bien compris l'intérêt des régularisations.

Aucune information précise n'a été donnée sur l'établissement de fiches de programmation de contrôle externe à l'occasion de l'examen des demandes de régularisation. Il a été seulement précisé que les collègues qui procèdent aux régularisations, ne sont pas chargés des contrôles. Néanmoins, ils doivent alerter les services de contrôles.

La dégradation des conditions de vie au travail dans les pôles STDR a été dénoncée compte tenu des résultats attendus par le pouvoir politique. En réponse à cette inquiétude, le président du CTR a déclaré que les fonctionnaires avaient besoin de protection et qu'il fallait tenir les agents à l'abri de toute pression.

Une nouvelle fois, la CGT a appelé l'administration à redoubler de vigilance sur l'évolution du PRS DNVSF compte tenu de l'ampleur des tâches à accomplir dans ce poste comptable à haut risque. Il faut

calibrer ce PRS par rapport aux enjeux de recouvrement de ses créances.

La CGT s'est également étonnée de la précipitation de l'administration la conduisant à vouloir régler tous les dossiers pour fin 2017 sans doute pour des motifs parfaitement étrangers à la sphère administrative.

Dans un contexte de suppression massive d'effectifs qui n'épargne pas les brigades de vérifications, les ponctions opérées sur les services créeront de nouvelles tensions supplémentaires. Malgré le discours rassurant de l'administration sur l'adaptation des objectifs des services « prélevés », les conséquences seront désastreuses.

La CGT a voté contre ce projet.

2 ● LE DÉPLOIEMENT DE L'ACCUEIL PERSONNALISÉ SUR RENDEZ-VOUS :

a) La mise en œuvre de l'accueil personnalisé dans les sites locaux accueillant du public :

Après une expérimentation d'accueil personnalisé sur rendez-vous conduite dans les deux départements de l'Aube et du Val de Marne depuis novembre 2014, l'administration a décidé de déployer l'accueil personnalisé dans le réseau selon les axes suivants :

- ▶ La nouvelle organisation s'appuiera sur le traitement différencié d'une part des demandes simples pouvant être traitées soit par un agent à la banque d'accueil, soit par l'utilisateur lui-même et d'autre part des demandes complexes traitées en box et sur rendez-vous.
 - ▶ Deux grands types d'organisation pourront être mis en place en fonction de la situation locale :
- 1 • l'accueil mixte qui laisse la possibilité d'accueillir l'utilisateur spontanément quel que soit le motif de sa démarche mais sans priorité d'accueil,
 - 2 • l'accueil différencié ou exclusif qui distingue la réception sur rendez-vous obligatoire pour les démarches pré-identifiées et la réception « rapide » pour les autres démarches les plus simples.

Les principaux services en contact avec le public sont potentiellement concernés SIP, SIE, CDIF, Trésoreries (impôts/amendes/SPL).

La prise de rendez-vous sera multicanal : sur le futur site impots.gouv.fr, au téléphone ou en cas de nécessité, au guichet.

La prise de rendez-vous s'opère autour d'un seul outil en cours de développement interne qui permet de cadrer en amont toutes les demandes et donnant une grande souplesse aux chefs de service (plage d'ouverture aux rendez-vous, nombre de guichets ouverts, types de rendez-vous offerts...). Il ne faut pas confondre e-contact, outil sur étagère et l'outil de prise de rendez-vous qui doit être défini avec les directions.

Le calendrier de mise en œuvre de l'accueil sur rendez-vous sera adapté en local après évocation en CTL. En termes d'accompagnement, la mise en place de l'accueil personnalisé

prévoit la diffusion d'une boîte à outils et d'une action de formation.

Dans le cadre de la présentation du dispositif, l'administration a rappelé que l'offre de rendez-vous est pratiquée depuis longtemps dans la filière fiscale et qu'il s'agit de faire baisser la pression sur les services notamment durant les campagnes où 18 millions d'utilisateurs sont reçus physiquement.

Il ne s'agit pas de fermer nos guichets mais de permettre aux utilisateurs d'accéder à nos services sans temps d'attente et de penser aux agents d'accueil dont le rôle et le savoir-faire doivent être valorisés. Les rendez-vous devront être donnés dans les horaires normaux.

b) Position de la CGT Finances Publiques :

Les débats liés à la fusion de la DGI et la DGCP ont mis en avant le service à l'utilisateur. Les collègues ont pris conscience de l'échec de cette ambition et il n'y a plus de confiance dans les annonces du directeur général.

Avec la mise en place des centres de contact, des plates-formes et des accueils sur rendez-vous, pourquoi faudrait-il conserver un accueil physique ouvert à tous ? La CGT craint bien que ce soit cela la réelle ambition de la direction : utiliser toutes ces nouveautés pour à court terme, supprimer l'accueil physique dans les services.

De ce point de vue, lors du groupe de travail accueil pluriel du 12 janvier 2015, beaucoup d'exemples donnés d'administrations fiscales étrangères révèlent qu'il n'y a plus d'accueil physique. Le manque de moyens peut impliquer, à terme, la disparition de l'accueil physique également pour la DGFIP.

Le seul motif de satisfaction est que l'outil de prise de rendez-vous ait été développé en interne.

La CGT a voté contre ce projet.

3 ● POINTS DIVERS :

- ▶ Pour la CGT, la DGFIP est l'une des seules directions du ministère à ne pas appliquer les règles de gestion en matière d'accident du travail. Il est nécessaire qu'elle respecte les règles et les droits des agents.
- ▶ Pour le service civique, après intervention de la CGT, l'administration a indiqué qu'il était proscrit que les jeunes placés dans cette situation saisissent des déclarations ou accomplissent des tâches nécessitant un statut. Une note sera élaborée à destination des services RH des directions avant la fin de la campagne IR.
- ▶ L'adaptation de PPCR à la DGFIP sera présentée au début de l'été.
- ▶ Il sera fait appel à la liste complémentaire pour les agents C mais on ne sait pas encore dans quelle mesure. La CGT a demandé l'appel de l'ensemble des listes complémentaires pour toutes les catégories, il ne s'agit pas pour nous d'ajustement technique mais bien d'une décision politique.