



Comité Technique Local du 14 mars 2022

Ce Comité Technique Local s'est tenu en présentiel à la DDFiP 62. Il a commencé à 9 h 30 et s'est terminé à 17 h 15. La présidence était assurée par M. Claude Girault, Directeur des Finances Publiques du Pas-de-Calais et le secrétariat par M. Didier Vermeersch, et le secrétariat-adjoint par l'Unsa, en la personne de M. Gilles Delwaulle.



ORDRE DU JOUR :

Point 1 : Approbation des Procès verbaux des CTL de novembre 2021

Point 2 : Accès des notaires au fichier immobilier

Point 3 : Accueil des publics

Point 4 : Orientation des missions de l'E D R

Point 5 : Bilan des Entretiens professionnels 2021

Point 6 : Bilan des Campagnes déclaratives et avis IR

Point 7 : Sécurisation des Accès aux locaux de la DDFiP

Point 8 : Questions diverses

Organisations
syndicales participant à
ce Comité



Les représentants
CFTC DDFiP
Pas de Calais



Nathalie Jeamart, Titulaire, SGC de Lens

David Kaczmarek, Suppléant, E D R 62

Jean-François Heneman, Expert, E D R 62



Point 1 : Approbation des Procès verbaux des CTL du 16 et 25 novembre 2021

Les procès verbaux des CTL de novembre 2021 n'appelant aucune modification, CFTC DDFIP Pas-de-Calais a donc voté pour leur approbation.

Immobilier
.notaires.

Point 2 : Accès des notaires au fichier immobilier

Dans la documentation fournie par la direction, le dispositif ANF (« Accès des Notaires au Fichier immobilier ») permet le traitement automatisé des demandes de renseignements (également appelées réquisitions) jusqu'alors déposées par les offices notariaux auprès des services de publicité foncière. Le notaire rédige et transmet la demande de renseignements (portant sur un immeuble, une personne, ou sur un immeuble et une personne) à partir de son logiciel de rédaction d'actes et obtient les réponses de manière automatisée et instantanée.

L'accès des notaires au fichier a dans un premier temps été testé en « double commande », par 23 Départements, dont le Pas-de-Calais depuis le mois d'Avril 2019. A compter de septembre 2020, une expérimentation de l'« ANF en réel », a été mise en place dans le Département de la Sarthe, avec 1 étude notariale. A partir de ce moment, les offices notariaux de ce Département ont donc reçu les réponses à leurs demandes de renseignement sans aucune intervention des SPF, et sans « double commande ». La direction a indiqué qu'à ce jour, le déploiement se poursuit. Le Département du Pas-de-Calais sera très prochainement concerné puisqu'il entrera dans le dispositif de l'« ANF en réel » le 22 mars 2022. A noter et c'est important, que la direction, pour une fois, fait tenir le CTL concernant ce point avant son démarrage officiel... En effet, ce n'est pas toujours le cas.

L'accès des notaires au fichier immobilier semble uniquement être fait pour que les réponses de l'administration soient plus rapides qu'actuellement. Mais, si les réponses ne sont pas toujours rapides, c'est uniquement à cause des incessantes suppressions d'emplois dans nos services. Mme la Direction, si vous créez des emplois dans les services concernés, tout ira pour le mieux, et les réponses aux notaires seront rapides et efficaces.

CONTRE

L'ensemble des Syndicats présents a voté **CONTRE**.
Ce point de l'ordre du jour est donc reporté sur un second CTL
qui aura lieu le 29 mars prochain.

Selon les propres termes de la Direction, dès lors que nos services répondent de manière rapide aux sollicitations téléphoniques, internet ou aux courriers, le guichet a vocation à ne concerner que des publics fragiles, peu à l'aise avec les autres moyens de communication. L'accueil personnalisé dans les CDFiP est organisé différemment selon qu'il concerne des demandes simples ou complexes. Les demandes simples doivent être traitées, en fonction de leur nature, soit par un agent mobile ou un agent à la banque d'accueil généraliste, soit par l'utilisateur lui-même, le cas échéant avec l'accompagnement d'un agent, dans l'espace libre service du CDFiP. Seules les demandes complexes ont vocation à être traitées en box sur rendez-vous.

La direction nous indique que le service de la caisse est un complément facultatif au service d'accueil. Les caisses résiduelles ont vocation à :

- encaisser les scellés des tribunaux judiciaires (cela ne concerne que les caisses d'Arras, Béthune, Boulogne et St Omer)
- encaisser en espèces les sommes inférieures à 300€ qui ne peuvent pas être payées à la caisse d'un buraliste.
- verser les secours en espèces

La direction a indiqué dans sa documentation qu'au-delà de l'accueil que doit proposer chaque CDFiP, un accueil sera proposé dans les France Services. L'accueil sera assuré par un animateur qui aura bénéficié d'une formation assurée par la DDFiP et pourra faire appel à un référent du réseau (dans le SIP de rattachement) afin d'obtenir des éléments lui permettant de répondre à la question posée s'il s'agit d'une question généraliste. Dans le cadre d'une convention passée avec la commune ou l'EPCI d'accueil, la collectivité territoriale assurera la prise de RDV pour le compte du SIP de rattachement. Le SIP procédera à un contre-appel avant d'offrir, le cas échéant, un rendez-vous dans l'accueil de proximité ou de transférer la demande au service compétent.

Concernant l'accueil téléphonique, à l'exception de l'avis de taxes foncières, le numéro des services ne figure plus sur les avis d'imposition. L'utilisateur particulier dispose du 0 809 401 401 qui correspond à la plate-forme téléphonique des centres de contact. (Selon CFTC DDFiP 62, cette plate-forme est quasiment toujours occupée et ne répond que très rarement au public) Celle-ci attribue automatiquement l'appel à un centre de contact en fonction des disponibilités. Le centre de contact assure un accueil de premier niveau. Au besoin, il peut escalader la demande de l'utilisateur au SIP compétent, à charge pour lui de rappeler l'utilisateur pour lui répondre.

Concernant la formation des agents, il en est prévu un grand nombre par la DDFiP. Concernant les primes des agents en charge de l'accueil, 2 primes existent selon que les agents assurent l'accueil dans un service des finances publiques ou dans un accueil de proximité. Par ailleurs, les agents en charge de l'accueil dans les accueils de proximité ont droit au remboursement de leurs frais de déplacement.

La prime d'accueil a été maintenue pour 2020 à 400 euros bruts annuels pour un agent exerçant cette fonction à temps plein sur l'ensemble de l'année dans une structure ouverte au public 5 jours par semaine. Le plafond de 400 euros par agent ne peut en aucun cas être dépassé. Par ailleurs, le montant annuel brut de la prime ne peut être inférieur à 100 euros par agent éligible au dispositif.

La DDFiP 62 a indiqué dans sa documentation que l'équipe mobile de renfort a été constituée en 2015 par la fusion des équipes mobiles des deux anciens réseaux. Le NRP, les réformes et les actualités sur les différents métiers de la DGFIP modifient significativement les besoins en matière de soutien des services. Une réflexion a été lancée sur les évolutions attendues de l'EDR et a donné lieu à plusieurs réunions de consultation :

Cela a conduit à retenir des orientations départementales et à définir un plan d'actions pour une meilleure adaptation de l'EDR aux besoins du réseau, selon la DDFiP.

Les compétences agents de l'EDR sont très adaptées au soutien d'un réseau dense en trésoreries mixtes et des secteurs recouvrement des SIP. Une part importante des agents, 44 % de l'EDR, est formée au secteur public local et au recouvrement de l'impôt. Sur certains métiers, les agents EDR formés sont plus rares : intervention en SIE (et PCE), en missions foncières, publicité foncière et enregistrement. De même, il n'est pas toujours possible de couvrir les besoins sur certains pans du secteur public local : hébergés, paye, hospitalier, opérations complexes. Les besoins en EDR sont exprimés pour couvrir des absences imprévisibles d'agents et permettre la continuité des missions. Des actions « coup de poing » pour rattraper des retards, des chantiers exceptionnels entraînent également la mobilisation de l'EDR.

Pour mémoire au 1er janvier 2022, il y a 40 emplois à l'EDR : 6A, 27B, 7C. Des suppressions de postes ont de plus été décidées lors des exercices emplois : - 2 emplois B en 2021 hors CPSR, - 3 B emplois en 2022 (soit -10,6% de l'EDR hors CPSR).

Chaque agent EDR se verra proposer des formations à dérouler à partir du 1er trimestre 2022. Il s'agira soit de monter en expertise sur la dominante métier actuelle, soit de développer ses compétences sur une autre dominante. L'entretien professionnel permettra de valider cet objectif de formation sur l'année 2022. Le volontariat sera bien entendu privilégié.

Il est prévu de faciliter le travail à distance des agents EDR. Un espace de travail à distance, salle blanche, sera réservé en direction et activé en fonction des besoins. Les agents EDR seront en outre tous équipés de matériel informatique permettant le travail à distance et le télétravail. Les possibilités d'interventions sur des services éloignés seront ainsi facilitées



Pour finir, La direction stipule que la réflexion est à poursuivre sur la taille de l'EDR. L'achèvement de la construction du nouveau réseau de proximité et le lancement de nouveaux chantiers permettront de définir des critères pour que la taille de l'équipe reste adaptée aux besoins. Ses propos sont certes un peu ambigus, mais, on peut cependant sérieusement se poser des questions et s'inquiéter sur l'avenir de l'EDR, avenir qui risque de devenir sombre ...



Point 5 : Bilan des entretiens professionnels

La Direction nous a informé que les agents de la DGFIP ont continué de bénéficier, en 2021, de l'entretien professionnel selon les modalités habituelles, sous réserve des aménagements découlant de l'entrée en vigueur dès 2018 des nouvelles règles de gestion pour l'établissement des tableaux d'avancement de grade dans les catégories B et C et des listes d'aptitude. Le compte-rendu a ainsi été complété de l'avis de l'évaluateur sur l'aptitude de l'agent de catégorie B ou C à exercer les fonctions du corps supérieur. Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n° 2010-888 du 28 juillet 2010 modifié, une appréciation particulière (avis motivé) sur les perspectives d'accès au grade supérieur a été émise par les évaluateurs sur les agents ayant au moins trois ans d'ancienneté dans le dernier échelon de leur grade lorsque l'accès à ce grade ne résulte pas d'une promotion interne (par voie de concours ou au choix). Les agents concernés ont été relativement peu nombreux (dix inspecteurs ayant atteint le 11ème échelon et un contrôleur 2ème classe ayant atteint le 13ème échelon) et les chefs de service concernés en ont été informés par la division RH.

Le nombre d'agents évalués en 2021 à la DDFIP du Pas-de-Calais est de 1.189 (1.236 en 2020, 1.286 en 2019 et 1.273 en 2018) et se décompose comme suit :

Grade	Nombre d'agent évalués	Pourcentage d'agents
Inspecteur	209	17,58%
Contrôleur	582	48,94%
Géomètre	19	1,60%
Agent	353	29,69%
A S T	26	2,19%
Total	1189	100,00%

En matière de recours, le décret du 28 juillet 2010 modifie le niveau et l'objet de l'intervention de la CAP, le délai d'appel et introduit l'obligation d'un recours hiérarchique, qui est un préalable au recours en CAPL. Le nombre de recours devant l'Autorité Hiérarchique est de 16 et se décompose comme suit :

Grade	Nombre de recours A H	% de recours AH / au nombre d'agents de la catégorie	Satisfaction total	Rejet Partiel	Rejet Total
Inspecteur	7	43,75%	-	6	1
Contrôleur	5	31,25%	-	4	1
Géomètre	1	6,25%	-	1	-
Agent	3	18,75%	-	3	-

Au final, 6 recours ont été examinés en CAP Locale selon les modalités suivantes :

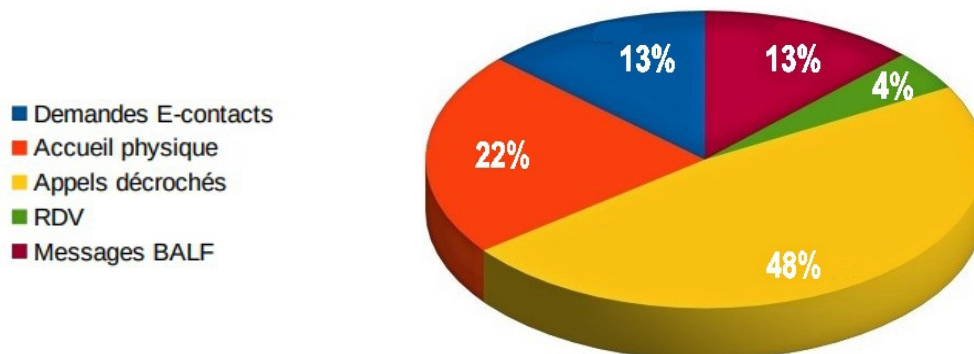
Grade	Nombre de recours en CAP Locale	Rejet partiel	Rejet total
Inspecteur	3	3	
Contrôleur	2	1	1
Agent	1	1	



1° : Bilan de la La campagne déclarative 2021

La campagne déclarative 2021 sur les revenus 2020 (du 8 avril au 8 juin) a été marquée par un retour de la réception physique des usagers (contrairement à la campagne déclarative précédente) mais avec une incitation forte à l'accueil sur rendez-vous afin de respecter les jauges des halls d'accueil.

Campagne déclarative 2021 : point d'entrée des usagers

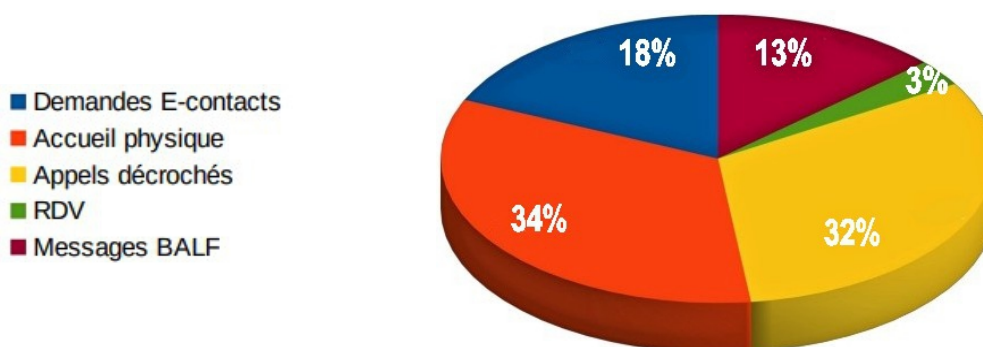


Conformément à la note départementale du 8 avril 2021, l'accueil physique en box était réservé aux usagers sur rendez-vous tandis que l'accueil d'orientation permettait la prise en charge des usagers venus sans rendez-vous. Le volume de sollicitations par voie de demandes e-contacts, téléphone ou BALF s'est trouvé logiquement diminué par rapport à 2020. 6.757 rendez-vous ont été honorés par les SIP (en hausse de 76 % par rapport à 2020). Les télétravailleurs ont été dotés de téléphone portable afin, notamment, d'assurer les contre-appels et les rendez-vous téléphoniques. Les trésoreries mixtes ont continué de participer à la campagne. Des fiches de rappel téléphonique ont été mises en place, aussi bien dans les trésoreries que dans les SIP pour réduire les délais d'attente à l'accueil généraliste. Ainsi, 4 588 fiches ont été complétées et ont donné lieu à rappel des usagers. La DDFIP du Pas-de-Calais a également contribué au renfort de la plateforme nationale à hauteur de 8 vacations quotidiennes pendant les 5 premières semaines de campagne et 16 vacations sur les trois dernières semaines. Ces vacations ont été assurées majoritairement par des EDR et également par les agents en SIP.

Au total, 2 280 appels ont été décrochés sur 2 462 appels reçus. Durant la campagne, 215 appels ont donné lieu à navigation assistée. Enfin, 5 SIP du département ont expérimenté une solution de rappel téléphonique à compter du 14/04. Le dispositif consiste à offrir la possibilité à un usager qui ne parviendrait pas à joindre le SIP de laisser son numéro de téléphone afin d'être rappelé sous 48 heures. Pour des raisons techniques, ce dispositif a bien fonctionné sur 3 sites seulement et a permis à 683 usagers d'être recontactés.

2° : Bilan de la La campagne des avis 2021

Campagne des avis 2021 : point d'entrée des usagers



La saisie des déclarations papier a été effectuée au fil de l'eau par les services. Au 9 juillet 2021, 98,80 % des déclarations étaient intégrées. Les déclarations automatiques représentent 32,93 % des déclarations intégrées et les déclarations papier 12,80 % (en baisse de 0,68 point par rapport à la campagne précédente). Par ailleurs, l'accueil téléphonique connaît une forte diminution : les appels reçus par les SIP ont chuté de 46 % par rapport à la même période l'année précédente.

Les rendez-vous pris par les usagers ont augmenté de plus 44 % par rapport à la même période l'année dernière. Il est toutefois constaté de fortes disparités dans le nombre de rendez-vous effectués entre certains sites comparables en nombre de foyers fiscaux.

Enfin, 7 SIP ont participé à l'accueil téléphonique national du 23 août au 1 octobre 2021. À ce titre, 1 808 appels ont été décrochés sur un total de 1 857 appels reçus.

Par ailleurs, dans le cadre du PAS, les usagers ont pu, cette année, renoncer à l'étalement de droit lorsque le solde de l'impôt était supérieur à 300 € afin de payer le restant dû en une seule fois. Ce dispositif a été apprécié par les redevables qui l'avaient déjà souhaité l'année dernière.



Point 7 : Sécurisation des accès aux locaux de la D D F i P

La direction précise que toute personne devant accéder aux bureaux ou aux salles de réunion doit être accompagnée. Elle doit être prise en charge dès son arrivée à l'accueil, ne pas être laissée seule, dans la mesure du possible, durant la prestation et raccompagnée ensuite vers la sortie.

Les détenteurs d'un accès pérenne doivent remplir le formulaire papier de remise d'un moyen d'accès dont le nouveau modèle intègre les règles du RGPD. Il est impératif que ce formulaire soit rempli par les agents nouvellement affectés et par celles et ceux qui disposeraient d'un moyen d'accès sans avoir rempli ce document à ce jour. La remise du moyen d'accès doit être enregistrée sur le registre des visiteurs.

L'agent d'accueil invite le visiteur à prendre connaissance de la notice d'information relative aux droits qu'il peut exercer concernant les données recueillies et conservées en toute sécurité par la DGFIP, la pièce d'identité du visiteur. Il lui remet un badge d'accès qui lui permettra de circuler dans certaines parties autorisées du bâtiment.

Les moyens d'accès inutilisés doivent être conservés par le gestionnaire de site dans un lieu sécurisé. Les badges non attribués ne sont pas activés et les clés numérotées sont rangées dans une armoire fermée à clé. La liste des correspondances clés/portes est rangée dans un autre endroit que celui des doubles.

