



**SECTION**  
**DE L'**  
**INDRE**  
**ET LOIRE**

**SECTION F.O.-DGFIP 37**

**DDFIP INDRE ET LOIRE**  
**94 Boulevard Béranger**  
**37 032 TOURS CEDEX 1**  
**Tel. : 02 47 21 74 58 ou 74 26**

**Adresse mèl :** [fo.ddfip37@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:fo.ddfip37@dgfip.finances.gouv.fr)  
**Site de la section :** <http://www.fo-dgfip-sd.fr/037/>

**Compte Rendu du Comité Technique Local du 30 janvier et du 10 février 2017**  
(re-convocation du point 1)

**1. Mise en œuvre de l'accueil personnalisé au centre des finances publiques de Tours**  
**Champ-Girault (pour avis)**

Dans sa présentation, la direction semble avoir le souci de minimiser l'impact que cette nouvelle organisation pourrait avoir sur les différents services concernés, outre le service accueil, les SIP du site, les SIE ainsi que le CDIF.

Voici les grands principes de la nouvelle organisation de l'accueil selon notre direction :

L'accueil sur rendez-vous n'a pas pour objectif de supprimer l'accueil mais « de mieux maîtriser le flux».

Cette modalité de réception des usagers ne se substitue pas aux autres modes de contact, mais s'y ajoute. Les usagers pourront toujours obtenir la réponse à leurs questions par internet (e-contact), par téléphone ou en se rendant spontanément aux guichets des CDFP, y compris dans les CDFP où l'accueil sur RDV sera mis en place.

La prise de rendez-vous sera multi-canal pour l'utilisateur :

- Par téléphone :
- A l'accueil auprès d'un agent ;
- Sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) via la rubrique « contact ».

Cette demande de RDV sera inscrite sur l'outil dédié APRDV accessible dans Ulysse.

Il offre la possibilité de prise de rendez-vous par les agents extérieurs au service (centre de contact mais aussi trésoreries de proximité notamment).

Il permet aussi la gestion des contre-appels permettant de répondre à l'utilisateur en lui évitant de se déplacer ou de lui indiquer les pièces à fournir.

→ Les demandes simples (copie d'avis, renseignements généraux, paiement, demande d'imprimés...) sont traitées directement à la banque d'accueil ou au téléphone voire par l'utilisateur sur un PC en libre-service avec ou sans l'aide d'un agent.

→ Les demandes complexes (cas nécessitant une préparation ou des justificatifs ou compte tenu de la situation de l'utilisateur) ont vocation à être traitées sur rendez-vous sauf si la réponse peut être apportée lors du contre-appel.

Il est souligné que les agents d'accueil ont un rôle pédagogique primordial dans le déploiement de cette nouvelle offre de service :

- Analyse de la demande et orientation de l'utilisateur vers un RDV en cas de demande « complexe » nécessitant une réception personnalisée
- Promotion et accompagnement des usagers vers les démarches en ligne, par un agent de l'équipe d'accueil.

**F.O.-DGFIP** a fait remarquer une fois de plus que l'on pouvait inciter les contribuables à effectuer leurs démarches en ligne, mais que la population n'était pas forcément connectée, que tous ne possèdent pas un ordinateur, et encore moins une imprimante pour éditer leurs avis d'imposition ou non. Il n'est pas facile pour un non initié de s'y retrouver tant dans la déclaration en ligne que dans les guides pratiques de plus de 300 pages.

À force d'observations des OS l'administration a indiqué que le démarrage de l'accueil personnalisé se fera fin mars, la prise de rendez-vous à la suite, et l'installation pratique (estrade pour l'accueil

assis-debout et ouverture de la salle 5) plus tard, en raison de problèmes budgétaires (explications lors de la 1ère convocation)...

Nous avons fait part de notre étonnement concernant cette mise en place concomitante avec le début de la campagne de déclaration des revenus, qui va encore augmenter les difficultés du service !!!

**F.O.-DGFIP** explique que les difficultés de la mission accueil dans son ensemble sont liées à la question essentielle des moyens humains disponibles. Nous avons rappelé que depuis la conception de l'accueil en 2011, de nombreux services sont venus se rajouter, et notre Direction a supprimé des emplois. Elle nous explique aujourd'hui qu'elle va y réfléchir pour en créer (peut être) l'année prochaine !!!!

L'arrivée des contribuables de la trésorerie de Tours banlieue sud a pu générer un volume supplémentaire de visiteurs de 30 % d'après la direction...aucune mesure de prise pour anticiper, alors que le projet date de plus d'un an ???

**F.O.-DGFIP** a demandé quels renforts vont être apportés, tout de suite, à l'équipe de l'accueil (y compris les services communs) dont les collègues sont en souffrance et de plus en plus en arrêt maladie.

La direction a répondu que 3 personnes « service civique » seront embauchées à compter du 6 avril et présentent après une semaine de formation. À sa connaissance il n'y a pas eu de demande d'EDR, et qu'il est difficile d'envisager ce type de renfort, car il n'y a qu'une seule personne d'origine « fiscale » qui a les connaissances nécessaires à la fonction.

Notons, au passage, le grand intérêt porté au dialogue social par notre direction, alors que le projet est rejeté par toutes les OS le 30 janvier, celui-ci est tout de même présenté aux collègues le 3 février !!!

**F.O.-DGFIP** a voté contre ce projet avec les autres organisations syndicales, lors de la 1ère et 2ème convocation.

Pour **F.O.-DGFIP** s'il est évident que l'organisation doit évoluer, à la demande même des collègues, il est temps d'arrêter de faire porter les réorganisations sur les seuls agents, de moins en moins nombreux, et de continuer le repli généralisé du réseau pour tout concentrer en un seul lieu !!!

## **2. Création de la division "PAYES-PENSIONS" (pour avis)**

Le Centre de Gestion des Retraites (CGR) et le Service Liaison Rémunération (SLR) présentent plusieurs analogies fonctionnelles et organisationnelles. Situés l'un et l'autre sur le site des deux Lions, dans les locaux de l'ESI de Tours, leur proximité constitue un facteur facilitant le pilotage commun. Ces deux services seront placés, à compter du 1<sup>er</sup> mars, sous la responsabilité d'un même chef de division.

**F.O.-DGFIP** a demandé les implications au niveau du TAGERFIP (tableau des emplois). L'administration a précisé qu'il restait deux lignes distinctes d'emplois et que seul lors du « réajustement » des emplois ceux-ci pourraient être modifiés, comme actuellement.

Vote : **F.O.-DGFIP** et CGT abstention ; Solidaires : contre

## **3. Projet de plan local de formation professionnelle (pour avis)**

Le plan local initial de formation pour l'année 2017 est composé des besoins recensés au cours du dernier quadrimestre 2016, des besoins spécifiques des chefs de service, des demandes des divisions métier et du report des actions du plan national de formation (PNF) 2016, qui n'ont pu être mises en œuvre en 2016.

La parution le 16 décembre 2016 du PNF 2017 a bouleversé l'organisation du plan local initial.

**Le PLF initial sera disponible sur Ulysse 37, à la rubrique les agents / Formation et concours - onglet Formation Professionnelle « plan de formation ».**

Le Prélèvement A la Source (PAS) va générer de nombreuses formations au 2ème trimestre 2017. Le Centre Interrégional de Formation d'Orléans est supprimé, il devient une antenne, mais les CIF de Nantes et Rennes ne sont pas en capacité d'absorber l'ensemble de ses formations. Une option a été posée par notre responsable de formation, sur le site de Nantes qui est plus proche que Rennes.

Les espaces dédiés à la e-formation, malgré les demandes répétées des OS, ne sont pas mis en place sur tous les sites, et sont encore, là où ils existent, mal connus des collègues

Vote : **F.O.-DGFIP** et CGT abstention ; Solidaires : contre

#### **4. Point d'étape sur le développement du projet SIRHIUS (pour information)**

Les évolutions de l'organisation de la gestion des ressources humaines à la DGFIP à l'occasion du déploiement de SIRHIUS et des CSRH en 2019 porteront sur trois points principaux :

- le regroupement des fonctions de gestion du dossier et de la paye dans une dizaine de centres de service (CSRH) chargés d'instruire les demandes et les événements affectant la situation de chaque agent puis d'intégrer, dans le dossier administratif, les informations ayant un impact sur la paye (changement de situation familiale, temps partiel, congés longue maladie, mobilité, etc).
- la création d'un service nouveau, le Service d'Information des Agents (S.I.A.) qui sera chargé, au niveau national, d'être la structure en charge de répondre aux questions les plus courantes des agents ;
- Le service RH, désormais dénommé FRHL (fonction RH locale), de chaque direction demeure l'acteur RH de référence.

À ce titre, il suit la carrière des agents (campagnes de mutation, évaluation, promotion) et organise le dialogue social et la formation professionnelle. Il conserve le suivi de proximité des agents (horaires variables, autorisations d'absence...) et assure également les missions d'action sociale.

Le CSRH pilote d'Indre et Loire engagera à compter du 13 mars 2017 une phase de simulation de cette nouvelle organisation qui concernera les dossiers de plus de 300 agents ; 175 agents de la DDFIP 37, 70 à la DISI Ouest intégrant l'ESI de Tours, une centaine à la DDFIP de Seine-et-Marne, pendant une durée de 3 mois maximum (2 + 1).

Chaque demande effectuée par les agents dans AGORA, sera également formulée dans SIRHIUS.

Les agents concernés :

Amboise : 40 agents de la trésorerie et du SIP/SIE

Loches : 37 agents de la trésorerie, du SIP/SIE et du SPF

Chinon : 44 agents de la trésorerie, du SIP/SIE, du SPF et du CDIF

Champ Girault : 32 agents de la TPM et BDV1

Site Béranger : 22 agents des divisions Stratégie (sauf EDR), RH et du pilote.

Le basculement dans SIRHIUS est envisagé pour le 01 juin 2018. À cette date Tours traitera 50 % de son périmètre définitif, soit 6000 dossiers pour atteindre 12 000 dossiers en 2019.

Pour **F.O.-DGFIP**, notre position syndicale n'est guère favorable à ce développement, car il est déjà acté la suppression de 300 emplois à la DGFIP. Là comme pour le contribuable, les services RH s'éloignent des collègues pour mieux les servir !!! Hasard ou volonté : les CSRH au 1/1/2019 - Le RIFSSEP à la DGFIP le 1/1/2019 !!!

#### **5. Expérimentation du dispositif d'entraide entre les Services de la Publicité Foncière de Chinon et de Loches (pour information).**

La concentration technique des bases Fidji de chacun des SPF sur un serveur national aura lieu le 22 février 2017 pour les SPF d'Indre-et-Loire. Cette organisation ouvre de nouvelles opportunités d'organisation du travail, telles que l'entraide entre des services de la publicité foncière installés sur des sites différents.

Au regard des caractéristiques des SPF de Chinon et de Loches, l'entraide pourra s'effectuer au profit de l'un ou l'autre des services, en fonction des évolutions de charges et des effectifs

disponibles.

**F.O.-DGFIP** a rappelé que l'expérimentation de juxtaposition des SPF de Tours avait donné lieu à un allongement des délais de traitement et non l'inverse.

L'administration nous a répondu que les circonstances étaient différentes et qu'elle n'exclue pas à terme la fusion des SPF.

## 6. Questions diverses

Le Président du CTL nous a fait part de son désir d'ajuster le périmètre des activités des SIP et SIE, en cohérence avec le nouveau schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI) pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Transfert de la mission d'assiette et de recouvrement de l'impôt du SIP de Tours Sud-Est au SIP d'Amboise pour les communes de Montlouis-sur-Loire, Véretz, Larçay et La Ville-aux-Dames.

Transfert de la mission d'assiette du SIP de Tours Sud-Est au SIP d'Amboise pour les communes de Monnaie, Vouvray, La Ferrière, Les Hermites, Monthodon, Nouzilly, Saint-Laurent-en-Gâtines.

Transfert du périmètre d'activité du SIE de Tours Sud-Est au SIE d'Amboise pour les communes de Montlouis-sur-Loire, Véretz, Larçay, La Ville-aux-Dames, Monnaie, Vouvray, La Ferrière, Les Hermites, Monthodon, Nouzilly, Saint-Laurent-en-Gâtines.

Vos élus **F.O.-DGFIP** en CTL : Sylvie AKHBARI, Pascale CARRE, Gilles LAVERGNE et comme expert Christophe MEUNIER