



SECTION



DORDOGNE

Syndicat **F**orce **O**uvrière des Finances Publiques
Section locale **FO** DGFIP 24
DDFiP de la Dordogne
15 rue du 26^{ième} Régiment d'Infanterie
24 000 PERIGUEUX

(: 06-86-83-13-88
@ : fo.ddfip24@dgfip.finances.gouv.fr
Site web : www.fo-dgfip-sd.fr/024/

C.T.L. du 25 février 2021
– Compte rendu –

Le Comité Technique Local de la DDFiP de la Dordogne s'est réuni le 25 février 2021, en audioconférence, en deuxième convocation, sous la présidence de Monsieur Didier BIANCHINI.
À la demande de la majorité des agents qu'elle représente, **F.O.**-DGFIP24 était présente.



L'ordre du jour était le suivant :

1. PV du CTL du 17 décembre 2020 (pour approbation)
2. PV du CTL du 12 janvier 2021 (pour approbation)
3. Regroupement du recouvrement forcé des créances patrimoniales (pour information)
4. Nouvelle stratégie de l'accueil (pour information)
5. Ponts naturels (pour avis)
6. Questions diverses

En l'absence d'observations liminaires, le Président ouvre la séance

PV du CTL du 17 décembre 2020 (pour approbation)

PV du CTL du 12 janvier 2021 (pour approbation)

Les procès verbaux n'appelant aucune observation, vos représentants **F.O.**-DGFIP24 votent : POUR



Regroupement du recouvrement forcé des créances patrimoniales

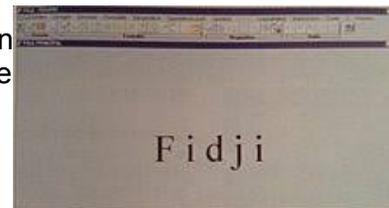
La direction rappelle la nature des créances concernées :

Ce recouvrement était initialement confié aux SIE sur la base d'une fiche de taxation élaborée par les SPF. En 2017, suite au rattachement de l'enregistrement au SPF de Périgueux, il avait été acté, conformément aux directives nationales, que le recouvrement forcé devait être réalisé au niveau du SPFE mais sans disposer d'un outil informatique dédié dans l'immédiat.

Il est apparu que ce dispositif n'était pas approprié, les SPF n'ayant pas suffisamment de compétences sur le sujet. Afin de garantir la sécurité juridique et organisationnelle du recouvrement forcé des créances patrimoniales à forts enjeux, il a été décidé au niveau national de regrouper ces opérations au sein des PRS ou des SIE.

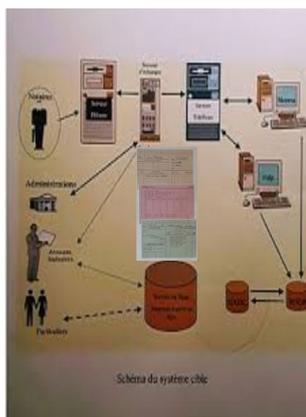
Au niveau local, le choix a été fait de désigner le SIE de Bergerac pour réaliser ces opérations de recouvrement à compter du 1^{er} janvier 2021, à partir des fiches de taxation établies par le SPFE. Le SIE Bergerac a aussi été désigné comme compétent pour le recouvrement forcé en cas de déchéance des régimes de faveur (paiements différés et fractionnés). Aucune modification du protocole de transfert des SIE vers le PRS n'a été réalisée (transfert avec un seuil à 5 000 euros).

Le président précise que c'est l'environnement qui change et que la Direction générale a renoncé à faire évoluer Fidji d'où l'idée de revenir au système précédent.



F.O.-DGFIP24 s'interroge sur le choix de Bergerac.

Le président répond que la situation du SIE de Bergerac est désormais stabilisée dans le cadre du NRP suite à la fusion avec le SIE de Sarlat, ce qui n'est pas le cas du SIE de Périgueux. Il signale en outre qu'il s'agit d'une charge très limitée qui représente moins de dix dossiers par an. Ceci ne trouvera de ce fait aucune traduction en termes d'emplois.



Nouvelle stratégie de l'accueil



Le directeur précise qu'il semblait important d'en parler dès maintenant même si la déclinaison locale sera soumise au vote lors d'un prochain CTL.

Il a été demandé aux chefs de service de faire des propositions à la Direction, en concertation avec les agents, dans le cadre des orientations fixées par les circulaires nationales.

Il semblait intéressant pour l'information des représentants du personnel de faire un point sur les trois sujets qui relèvent de cette nouvelle stratégie.

L'accès des usagers à nos guichets

Depuis quelques années, nous sommes dans un accueil qui permet aux usagers de nous contacter par plusieurs canaux :

- guichet,
- téléphone,
- courriels,
- accueil personnalisé sur rendez-vous).

Certains de ces canaux génèrent des travaux de back-office.

La situation est difficile pour les agents qui ne peuvent pas à la fois être au guichet, répondre au téléphone et traiter des e-contacts.

À la suite d'un groupe de travail national en 2019 et au vu du déroulement de la campagne IR en 2020 en période COVID, la Direction générale a pris une circulaire conduisant à faire évoluer la situation. Sont concernés par la circulaire, les SIP, SGC, et trésoreries.

Le guichet reste un canal privilégié car nécessaire pour les usagers fragiles ou situés en zone blanche ou peu à l'aise avec les téléprocédures, mais il est décidé de réduire le temps d'ouverture.

- Un minimum de 20 h par semaine est fixé dans les communes de plus de 10 000 ha: Périgueux et Bergerac
- Un minimum de 16 h est fixé par semaine dans les communes de moins de 10 000 ha.
-

Concernant l'accueil exclusivement sur rendez-vous est limité à 50 % de l'accueil hebdomadaire.

1 incitation du Directeur général pour une mise en œuvre au plus tard au début de la campagne déclarative IR.

Les services qui étaient déjà en accueil sur rendez-vous (SIE, SPFE, SDIF, etc.) continuent de le faire.

Des propositions ont été faites aux chefs de service pour harmoniser les horaires d'ouverture si possible sur les sites multi-services mais également dans les services isolés ou, à défaut, de faire des contre-propositions motivées à la Direction.

L'accueil téléphonique

La réflexion de notre direction est moins aboutie sur ce sujet et il faut que l'on y travaille.

C'est sur cet accueil que nous avons les résultats les plus perfectibles notamment au regard du taux de décrochés.

En outre, l'amélioration de l'accueil téléphonique est la contrepartie de la diminution des horaires d'ouverture au guichet.



Le nouveau référentiel Services publics +

Parmi les aspects du référentiel Services publics +, remplaçant de Marianne, figure la nécessité de continuer à offrir « l'accueil fiscal de proximité » alors même que le NRP conduit par ailleurs à une spécialisation des missions.

Cette mesure concerne les SIP, les SGC et les trésoreries autres que les trésoreries hospitalières et EPSMS.

Il est attendu que ces services offrent aux usagers le même niveau de services que ce qui est offert par le réseau France Services (FS), c'est-à-dire les 14 points en matière d'accueil.

3 situations peuvent se présenter :

✓ Vous êtes dans un CfiP multi-services, l'accueil est assuré par le SIP et le SGC ou la trésorerie dans leur domaine respectif
ou

✓ Vous êtes dans un SGC ou la trésorerie est située dans une commune où un FS est implanté :

Le FS assure l'accueil fiscal de proximité

✓ Vous êtes dans un SGC ou la trésorerie est située dans une commune où il n'y a pas de FS :

Le SGC ou la trésorerie doit assurer le socle de services correspondant à l'accueil de proximité

Dans cette dernière situation, la direction a une approche pragmatique. Il faudrait au moins prendre en charge la demande de l'utilisateur, en prenant un RDV auprès du service de gestion ou transmettre sa question par e-contact.

Ceci sera d'une portée limitée à terme puisque le déploiement des FS dans le département est ambitieux et doit couvrir toutes les communes où il y a actuellement une trésorerie, à l'exception d'Excideuil.

La déclinaison locale de ces 3 sujets fera l'objet d'une présentation en CTL.

F.O.-DGFIP24 trouve honteux cet accueil France Services. Le Directeur général devrait aller dans les services et se mettre au

Le président souligne qu'un usager qui se présente dans un service ne puisse pas avoir le même accueil que dans un France Services.

Avec le temps, certains vont mieux aller dans un SIP plutôt que dans une France Services pour un renseignement fiscal : nous avons une forme de « défiscalisation de la France Services » et les France Services cependant de la remarque de l'orientation retenue peut, il est contradictoire avec le fait que les trésoreries et s'engage à aller dans un France Services. Le Directeur Général.



d'obliger les agents à faire et considère que le Directeur général devrait aller dans les services et se mettre au guichet.

aurait été paradoxal qu'un service de la DDFIP ne dispose pas d'informations que

les usagers comprennent qu'il faut aller dans un France Services ou une trésorerie pour avoir un renseignement fiscal. Il prend note de la remarque de l'orientation retenue peut, il est contradictoire avec le fait que les trésoreries et s'engage à aller dans un France Services. Le Directeur Général.

F.O.-DGFIP24 fait remarquer que cette contradiction est provoquée par le maintien de réformes que les organisations syndicales n'ont pas cessé de dénoncer.

Les collègues doivent toujours faire la même chose qu'avant alors qu'on vient de leur retirer le recouvrement de l'impôt et les applications qui vont avec.

Le directeur rappelle toutefois que grâce au déploiement de nombreux FS dans le département, cette situation devrait être à terme marginale en Dordogne.

F.O.-DGFIP24 précise qu'il va falloir gérer les 3 ans à venir.

La direction dit faire preuve d'une certaine lucidité et qu'il sera simplement demandé, pendant cette période transitoire, que la demande de l'utilisateur soit prise en compte : rendez-vous ou numéro de téléphone à appeler ou transmission par e-contact.

F.O.-DGFIP24 dit qu'il était constaté une baisse de l'accueil depuis le début de l'année et cite la situation des postes de Bugue et de Terrasson qui n'ont pas de FS et qui vont recevoir plus d'utilisateurs.

Le directeur estime qu'à partir du moment où le recouvrement de l'impôt est retiré des services, on va progressivement défiscaliser les guichets de type SGC et TS car les usagers vont comprendre que ce n'est plus dans ces services qu'ils peuvent obtenir des renseignements fiscaux mais qu'en attendant, il est demandé à ces services d'exercer un accueil généraliste comparable à celui des France Services.

En outre, il précise que la communication départementale sur l'accueil ne sera pas axée sur ce type de service.

F.O.-DGFIP24 considère que même en l'absence de communication, le bouche à oreille fonctionne très bien en milieu rural. Les usagers sauront que leur demande peut toujours être prise en charge par la Trésorerie. Le Directeur général a mis la charrue avant les bœufs et aujourd'hui on redemande aux trésoreries de faire de l'accueil impôts.

F.O.-DGFIP24 souligne au demeurant que dans certains postes, comme à Lalinde, le sachant impôts est parti avec son emploi au SIP.

Le président relativise en rappelant que la forte densité des FS répondra à cette inquiétude et qu'il promeut une conception pragmatique de l'accueil de proximité polyvalent.

Il conclut en rappelant qu'une solution médiane a été retenue pour l'accueil physique par rapport à la circulaire de la Direction générale et que tous ces sujets seront soumis au vote lors d'un prochain CTL.

Ponts naturels

Le sujet avait déjà été abordé en questions diverses lors d'un précédent CTL, 2 ponts naturels sont possibles :

1. vendredi 14 mai
2. vendredi 12 novembre

vos représentants **F.O.**-DGFIP24 votent : POUR

Questions diverses

En l'absence de nouvelle question, le Président lève la séance

Les représentants FO DGFIP24:

Titulaire

Sandrine THYSSEN (absente)

Gaëtan LEJEUNE

Suppléants

Jacques JOUSSON (absent)

Sabrina BENDERRAJI

**Rejoignez FORCE OUVRIÈRE – Le syndicat qui reste un syndicat
Libre et Indépendant
1ère Organisation Syndicale dans la Fonction Publique d'État
Pour nous le plus important c'est FORcément vous**