



**Syndicat National Force Ouvrière
des Finances Publiques
Section du Finistère**

4, Square Marc Sangnier CS92839
29228 BREST CEDEX 2
Téléphone : 02.98.80.59.12 - 06.78.56.61.04

fo.ddfip29@dgfip.finances.gouv.fr
Site Web : <http://www.fo-dgfip-sd.fr/029/>

COMITÉ TECHNIQUE LOCAL 19 MARS 2021
Compte rendu

Ordre du jour :

- Centre de contact de Brest : règlement intérieur relatif au temps de travail,
- Mise en place du SDIF : premier bilan,
- Expérimentation d'un serveur vocal interactif au sein des CFP,
- Organisation de la campagne IR 2021,
- Classement des postes comptables,
- Budget 2020 et prévisionnel 2021,

Le Comité technique de la DDFIP29 présidé par Mme BRIGANT s'est tenu en visio le vendredi 19 mars 2021. Prévu pour durer sur la matinée, la densité de l'ordre du jour a conduit à faire déborder cette réunion en visio sur le début de l'après-midi mais quelle n'a pas été notre surprise de voir la liaison interrompue à 14h00 alors que nous venions à peine d'aborder les questions diverses ! C'est inacceptable !

Si, depuis, nous avons pris acte des excuses de la Directrice, nous dénonçons à nouveau les conditions du dialogue social à distance, organisation dans laquelle la Direction Générale et les Directions locales semblent manifestement se complaire !

Dans le prolongement des déclarations liminaires dont celle de **F.O.- DGFIP**, la Directrice a fait un point sur le Fonds de solidarité qui rappelons-le a été créé par ordonnance du 25 mars 2020 et prolongé jusqu'à aujourd'hui. A ce jour, 18 Milliards d'€ d'aides ont été payées au niveau national et 192 Millions d'€ pour la DDFIP29. Les principales entreprises aidées sont celles exerçant leur activité dans l'hébergement, la restauration et le commerce pour 107 Millions d'€ pour des entreprises employant jusqu'à 5 salariés principalement. Les prêts garantis par l'état représentent 133 Milliards d'€ au niveau national, 1 Milliard au niveau du département pour 5810 demandes. Les reports d'échéances fiscales représentent 3,4 Milliards d'€ au niveau national et 26 Millions au niveau local. La Directrice a tenu à remercier les agents en charge de ces travaux ainsi que leur investissement pour l'exercice de cette mission. En réponse à notre déclaration liminaire et pour tenter de justifier le recrutement de contractuels pour pallier à ce pic d'activité, la Directrice a estimé que, face à cette situation exceptionnelle, il était difficile d'anticiper... rappelons que pour le Finistère un contractuel a été recruté pour 6 mois en Direction.

Alors que depuis sa création, la DGFIP est la 1ère contributrice à la « maîtrise des effectifs de l'État » et a perdu le quart de ses effectifs en 10 ans, la crise sanitaire a décidément bon dos pour accélérer la mise en œuvre de Loi de M DUSSOPT pour notamment recruter des contractuels précaires et sous-payés !

Centre de contact de Brest ; règlement intérieur relatif au temps de travail :

La Direction a indiqué que l'offre de service des centres de contact prévoit un accès téléphonique pour les usagers de 8h30 à 19h00, avec une extension lors des pics d'activité jusqu'à 22h00 certains jours ainsi que de 9h00 à 19h00 le samedi...

En amont d'une procédure de vote des agents, le Comité technique était consulté pour avis dans un premier temps sur ces propositions d'horaires dans le cadre d'un règlement intérieur conforme aux prescriptions du règlement intérieur type national...

Ce protocole prévoit différentes modalités d'organisation de la journée de travail suivant les plages fixes et variables et en fonction des pics d'activité :

Régime des horaires variables classiques :

Plages de travail	Plage variable en matinée	Plage fixe en matinée	Plage variable méridienne	Plage fixe après-midi	Plage variable après-midi
Début	7h30	9h30	11h30	14h00	16h00
Fin	9h30	11h30	14h00	16h00	19h00

Régime des horaires variables décalés :

Plages de travail	Plage variable matinée	Plage fixe	Plage variable du soir
Début	8h30	14h00	19h00
Fin	14h00	19h00	19h30

Périodes d'ouverture élargies :

Plages de travail	Plage variable matinée	Page fixe	Plage variable du soir
Début	11h30	15h00	22h00
Fin	15h00	22h00	22h15

La Direction indique que les ouvertures élargies seront fixées par la Direction Générale en fonction des calendriers fiscaux, (campagne déclarative mi-avril début juin, campagne des avis mi-août mi-décembre) dans une limite de 40 jours par an et dans le cadre d'un planning communiqué au CDC au moins 1 mois à l'avance. Toujours selon la Direction, ces plannings seraient élaborés en s'appuyant sur le volontariat des agents, la présence minimum de deux agents serait requise de 19h00 à 22h00 ainsi que le samedi.

Concernant les temps de pause, ils sont de 20 mn toutes les 2h30 d'accueil téléphonique dans la limite de deux pauses par journée de travail. En principe, le temps de travail au téléphone est de 5h00, limite qui peut être portée à 6h00 à la demande de la DG en période de pics de charge...

F.O.- DGFIP n'a pas manqué de rappeler le contexte très particulier du lancement du Centre de contact, en septembre 2020 dernier, en lien avec la crise sanitaire. Nous avons rappelé que dans le cadre de la campagne IR 2021, l'accueil téléphonique devrait principalement être pris en charge par les CDC dont le numéro dédié apparaîtra sur les déclarations de revenus. Pour **F.O.- DGFIP**, le discours rassurant de la Direction nous laisse perplexes car nos collègues vont devoir intervenir sur un champ très large de questions notamment fiscales, alors que leur formation a été fortement perturbée dans le contexte de crise sanitaire. Quant à la mission SRP, son dispositif d'accompagnement et de soutien illustré à grand renfort d'anglicisme emprunté à la prose managériale anglo-saxonne nous laisse tout autant dubitatifs...

Pour **F.O. DGFIP**, cette propension à la généralisation des numéros uniques ne peut répondre à l'ensemble des besoins des usagers des services publics dont bon nombre d'entre eux ont besoin d'un accueil physique. Sur le terrain, les collègues ne comptent d'ailleurs plus les usagers égarés qui nous contactent en dehors des domaines de compétences de la DGFIP et qu'il faut réorienter...

F.O.- DGFIP a rappelé ses positions au sujet des pôles nationaux et autres plateformes industrielles qui, outre une massification des tâches et une organisation du travail en mode Taylorisme, ont aussi vocation à aspirer les missions des services de proximité et à justifier demain les prochaines suppressions d'emplois sous prétexte de pseudos gain de productivité...

Dans ce contexte général et aussi notamment au regard des contraintes horaires atypiques imposées par ce protocole national, F.O.- DGFIP ainsi que les autres représentants ont voté contre ce règlement intérieur relatif à l'aménagement du CDC de Brest.

Concernant le régime indemnitaire propre aux personnels, les agents de catégories B et C sont éligibles en sus du régime indemnitaire standard à une ACF au titre de l'assistance usagers sur la base d'un barème annuel fixé à 402 € brut (33,50 mensuel). En complément de cette ACF, les heures effectuées le samedi et chaque heure travaillée en semaine entre 19h et 22 h sont valorisées sur la base d'un taux horaire de 17 € bruts.

Sur le plan général, **F.O.- DGFIP** a rappelé en séance le dispositif de l'indemnité d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle (IAMF) concernant les agents étant appelés à changer d'affectation avec ou sans changement de résidence administrative dans le cadre d'une opération de restructuration pour un emploi nécessitant une action de formation professionnelle. Cette indemnité de 500 à 2 000 € dépend du nombre de jours de formation (de 5 à 20 jours), elle doit s'inscrire dans le cadre d'un changement de métier relevant d'un parcours de formation élaboré par l'ENFIP.

Au cas présent du CDC de Brest, **F.O.- DGFIP** a indiqué que, dans ce contexte, l'éligibilité des agents à cette IAMF ne devait pas donner lieu à de quelconques interprétations ou tergiversations contraires ! La Direction a indiqué avoir pris l'attache de la Centrale sur ce point, affaire à suivre...

Mise en place du SDIF : premier bilan :

La Direction a rappelé le schéma Finistérien dans le cadre de la création du service départemental des impôts fonciers début 2021. Ce nouveau service s'articule entre un

PELH basé à Brest avec une antenne à Châteaulin, un PELP installé à Quimper, un PTGC basé à Brest avec une antenne à Quimper et des résidences à Châteaulin et Morlaix.

Cette création a entraîné le transfert des missions fiscales foncières qui étaient exercées jusqu'en janvier 2021 au sein des SIP de Carhaix, Châteaulin, Douarnenez, Morlaix et Quimperlé.

En séance, deux collègues de l'antenne PELH de Châteaulin sont intervenus pour évoquer leurs grandes difficultés au regard de leurs conditions de travail en lien avec le déploiement de cette restructuration. Ils ont pointé notamment les déficits d'emplois constatés ainsi que le sous calibrage des équipes, contexte qui ne peut qu'exercer une pression lourde sur l'exercice des missions et les conditions de travail des personnels.

Dans sa réponse, la Directrice a tenu à se montrer rassurante et a indiqué prendre en considération la problématique évoquée par les collègues... Nous avons assisté dans la foulée à des quasi regrets au regard d'un calendrier imposé...La Directrice assurant de sa préoccupation majeure sur le sujet tout en apportant sa volonté de garantir la stabilité des effectifs..(sic) ainsi que le comblement des emplois lors du prochain mouvement de mutation au 1^{er} septembre 2021...elle a d'ailleurs déploré qu'un seul mouvement de mutation national par an ne favorisait pas l'organisation des services à la DGFIP (re sic)... Pour conclure, la Directrice a rappelé la nécessité pour elle et ses adjoints de beaucoup plus travailler sur l'explication de cette restructuration... (re re sic).

Pour F.O.- DGFIP, il en faudra bien davantage que ce grand moment de langue de bois pour exonérer les responsables de la DGFIP de leurs responsabilités, les collègues attendent bien autre chose que de la compassion et des éléments de langage en réponse à leurs soucis alors qu'ils ont plus que jamais les mains dans le cambouis...

F.O.- DGFIP n'a pas manqué de rappeler ses revendications et notamment qu'en son temps nous étions opposés à la fusion CDI/CDIF, car nous avons toujours exigé le maintien des missions foncières, cadastrales et topographiques au sein de services pérennes et en proximité du tissu fiscal et des territoires.

Nous dénonçons à nouveau aujourd'hui la restructuration SDIF dans sa logique d'hyper concentration qui a été précédée d'un feuilleton ubuesque de près de 3 années pour sa mise en œuvre et qui par-dessus le marché est venu se percuter au NRP marqué par des arbitrages territoriaux à connotation politique ! Cette usine à gaz n'en a malheureusement pas fini de produire ses effets dévastateurs pour le service public, l'exercice des missions et les conditions de travail des agents !

Pour **F.O.- DGFIP**, ce processus implacable risque aussi de conduire à la dégradation des fichiers de gestion de la DGFIP qui, jusqu'alors, participaient à la qualité des services rendus aux usagers et malheureusement, les remontées du terrain sont alarmantes sur le sujet...

Pour faire écho aux propos de la Directrice, nous avons rappelé notre revendication du retour à plusieurs mouvements de mutations dans l'année, et ce, afin de faciliter l'organisation des services et combler plus rapidement les départs en retraite...

Pour F.O.- DGFIP, force est de constater que le parallèle est saisissant entre la gestion des restructurations à la DGFIP et celle erratique de la crise sanitaire en

cours...cela trouve sans doute explication au travers de l'inconséquence des décisions politiques orchestrées par une technostructure hors sol et zélée...

Expérimentation d'un serveur vocal interactif au sein des CFP :

Le niveau de satisfaction des usagers tous modes de contacts confondus à la DGFIP est très élevé puisque de l'ordre de 93% pour les particuliers et 94% pour les professionnels.

Cela étant, la Direction générale souhaite améliorer la capacité et la qualité de réponses des services locaux en fixant une cible de 75% en matière de décroché téléphonique et la mise en place de serveurs vocaux interactifs s'inscrit dans cet objectif...

La Direction a indiqué que les usagers nous contactaient de plus en plus par téléphone... dans un contexte d'une téléphonie vieillissante et alors que bon nombre de services reçoivent des appels qui ne leur sont pas destinés... Dans un premier temps, les premiers SVI se verront installer sur les CFP avec SIP ainsi que sur le SGC de Landerneau, afin d'orienter les usagers tout en leur donnant quelques informations, notamment sur les horaires d'ouverture.

F.O.- DGFIP a dénoncé un réel problème récurrent au niveau du téléphone, sujet qui laisse auprès des collègues le fort sentiment que la hiérarchie considère que si les usagers n'arrivent pas à nous joindre c'est parce que les agents ont décidé de ne pas répondre... **Pour F.O.-DGFIP le problème relève bel et bien d'un problème technique et il est plus que temps de mettre un terme à ce soupçon malsain !**

Dans le cadre de l'expérimentation des SVI à partir du début de campagne, **F.O. DGFIP** s'est inquiété du positionnement futur de nos collègues standardistes. En réponse, la Direction a indiqué qu'une formation était envisagée à leur intention en vue de les faire intervenir sur les aspects généralistes des questions fiscales.

Organisation de la campagne IR 2021 :

Le calendrier de cette campagne fixe la date d'ouverture des services en ligne au 8 avril 2021 et une date limite de souscription au 1^{er} juin 2021 pour le département du Finistère.

Pour les contribuables effectuant une déclaration papier, l'envoi se fera entre le 2 et le 27 avril prochain.

L'accueil physique, sans rendez-vous, sera assuré au sein des CFP de 8h30 à 12h00 et sur rendez-vous de 13h00 à 16h00 (sauf le mercredi pour les SIP, et sauf le mercredi et vendredi après-midi pour le SGC de Landerneau et les Trésoreries mixtes).

Dans le contexte de crise sanitaire, des vigiles seront positionnés à l'entrée des CFP, l'accès aux ordinateurs en libre-service ne sera pas proposé cette année. Les accueils de proximité seront organisés au sein des 10 communes prises en charge par le SAD actuellement à raison de deux demi-journées par mois. La vingtaine de communes où des accueils sont assurés habituellement pendant la campagne verront l'intervention d'agents de renforts des services de Direction notamment.

L'accueil téléphonique sera principalement pris en charge par les Centres de Contact, les Directions locales seront aussi amenées à intervenir en renfort (entre 7 et 13 agents pour

la DDFIP29 : Division des particuliers, Division des affaires juridiques et du contrôle fiscal, PCRFP, et autres services de contrôle...)

Ce dispositif sera complété par la mise en œuvre des serveurs vocaux interactifs et la mise en place de boucles téléphoniques en remplacement des anciens pools afin de prendre en charge les appels des usagers. Selon la Direction, ces boucles devraient permettre d'augmenter le nombre de décrochés dans le cadre de l'objectif fixé par la DG, l'idée n'étant pas de traiter l'appel mais de prendre les coordonnées de l'utilisateur à charge pour les SIP de les rappeler sous 48 voire 72 heures...

Pour **F.O.- DGFIP**, cette politique du chiffre ne manquera pas de monopoliser les agents au détriment de leurs missions, alors que les suppressions d'emplois pèsent lourdement et que le NRP génère d'ores et déjà son lot de désorganisation dans des SIP exsangues...

Quant au SAD, nous avons dans le prolongement de notre déclaration liminaire, rappelé combien il était hasardeux de positionner en ligne de front des collègues n'ayant pas eu le temps nécessaire d'appréhender la maîtrise d'un nouveau métier. Sur le sujet des prises de rendez-vous, **F.O.- DGFIP** a exigé que le temps leur étant habituellement imparti (30 mn) au sein d'un CFP ne soit pas réduit en accueil de proximité. Le fait d'avoir survécu ce dispositif aux élus ne doit en aucun cas servir de prétexte pour imposer des cadences infernales aux agents !

F.O. DGFIP a rappelé que les agents allaient être confrontés pour la troisième année de suite à une campagne déclarative très particulière après celle en 2019 du lancement du PAS, celle de 2020 et son confinement lié au COVID et celle de 2021 dont les conditions restent incertaines toujours en raison du contexte sanitaire...

Ce qui est certain c'est que, quel que soit le contexte, à la DGFIP, les agents doivent toujours en faire plus avec toujours moins de moyens et sans aucune reconnaissance pour leur dévouement !

Pour conclure sur ce point d'ordre du jour la Directrice a déclaré ; « *on s'adaptera, on fera au mieux* » on est sauvés !

Classement des postes comptables :

Le principe de ce classement vise à attribuer, au moins tous les cinq ans, aux différents postes comptables une catégorie (C1, C2, C3) ainsi qu'un niveau (1,2,3) en lien avec leurs enjeux financiers et d'activité, à noter que dans le nouveau classement la catégorie C4 disparaît.

Dans sa présentation, la Directrice a indiqué qu'en ce qui concerne le Finistère, en trois ans, la DDFIP29 passera de 35 postes éligibles à classement à 23. Dans ce contexte, bon nombre des postes restants se retrouveront moins bien classés qu'aujourd'hui malgré la concentration liée au NRP qui entraîne une augmentation des charges et des enjeux...

Pour autant, la Directrice s'est félicitée d'avoir pu négocier avec la Centrale, le classement en poste C1 de trois services départementaux, le SDIF, le SAD et le PCRFP dans le cadre d'une redistribution vers la sphère administrative.

La Directrice a tenu à se montrer rassurante à l'endroit des cadres qui, sur l'exercice 2021-2022, se verront, d'après elle, disposer de garanties au mieux de leurs intérêts...Toujours

selon la Directrice, cet exercice de classement permettra le renforcement des emplois administratifs de haut niveau, AFIPA, IP, tout en permettant de valoriser des métiers au choix des Directions...(sic).

Lors de son intervention, la délégation **F.O.- DGFIP** n'a pas manqué d'écorner la vision idyllique de la Directrice au regard de ce chamboule tout issu du NRP...concrètement les 3443 postes comptables en 2019 de la DGFIP seraient réduits de moitié en 2023...La réalité est que, dans ce paysage rabougri, la valorisation et la lisibilité des parcours de carrières tels que prônés par le DG et relayés par ses DDFIP, relèvent purement et simplement d'un bel exercice d'enfumage...

Nul besoin d'être grand clerc pour percevoir que ce classement des postes du XXIème siècle s'adaptera au bon vouloir des Directeurs locaux bien aidés en cela par la combinaison de 3 critères : NRP, affectations au choix, réallocation d'indices vers la sphère administrative.

F.O.- DGFIP exige une répartition équitable pour les cadres de la DGFIP entre les 3 catégories C1, C2, C3. Quant aux inspecteurs issus du vivier, ils doivent pouvoir disposer de postes C3 en nombre suffisant pour faire leurs armes puis de postes C2 pour avoir des débouchés. F.O.- DGFIP continuera de se battre sans relâche sur ses revendications !

Budget 2020 et prévisionnel 2021 :

L'exécution budgétaire 2020 fait état d'un montant de 4 838 834 € soit une évolution de 1,2% par rapport à l'exercice 2019.

Comme les années précédentes, les principaux postes budgétaires sont les loyers et charges 1,81 M€, les frais de déplacements (0,73M€), et l'affranchissement (0,71M€), ces trois postes à eux seuls représentant 67% de l'exécution budgétaire.

Cette gestion budgétaire 2020 a été très impactée par la crise sanitaire notamment en lien avec l'annulation des formations en baisse de 173 000 € (-65%), l'affranchissement connaissant aussi une baisse significative de -164 000 €.

A l'inverse, la crise sanitaire a aussi entraîné des dépenses supplémentaires sur d'autres postes budgétaires comme l'équipement en plexiglas de protection (50 000 €) et des achats dans le cadre de l'adaptation à la nouvelle organisation notamment en téléphonie (27 000 €). Sur l'année, les prestations supplémentaires en nettoyage s'élèvent + 123 000 €. Le recours à des vigiles pour le filtrage et la surveillance des CFP se chiffre quant à lui à 51 000 €.

Les achats informatiques ont été centralisés au niveau de la Direction Générale au cours de cette année 2020 ce qui a entraîné une baisse de la consommation habituelle au niveau local de – 138 000 €.

Les principales opérations immobilières 2020 ont concerné des travaux d'accessibilité sur les sites de Quimper TY NAY, Châteaulin, Quimper Pilven, et des travaux sur les structures de bâtiment notamment sur Brest Châteaubriand.

La dotation initiale du budget 2021 s'élève à 4 351 433 € en augmentation de +0,08 % par rapport à 2020...Les dépenses immobilières d'ores et déjà programmées sont pour une

grande part en lien avec des travaux de mise en conformité énergétique dans le cadre du plan de relance.

La délégation F.O.- DGFIP : Murielle MORICCI (SIP Quimper Est), Florence JAVELOT (EDR), Thierry ROLLAND (SIP/SIE Châteaulin), Erick GUERRY (Permanent F.O.-DGFIP).

VOUS ÊTES NOMBREUX A NOUS SOUTENIR

N'HÉSITEZ PAS A NOUS REJOINDRE !

BULLETIN d'ADHESION



NOM : _____ Prénom : _____

Grade : _____ Indice : _____

Quotité travail : _____

Affectation : _____

Déclare vouloir adhérer au **Syndicat Force Ouvrière des Finances Publiques**

Fait à _____ le _____

MISSIONS, RÉSEAU,
DROITS, RÉMUNÉRATION,
CONDITIONS DE TRAVAIL

**TOUS ACTEURS
DU MONDE D'APRÈS**



**PLUS FORTS
ENSEMBLE**