



Châteauroux, le 15/04/2021

COMPTE-RENDU du CTL du 15/04/2021

Représentants de l'Administration : Mme DESBOIS, Mme DESLANDES, Mme LENFANT.

Mme DENOUS, secrétaire.

Représentants du personnel : RENAUD Sylviane, OBLIN Pierre, COMBES Marie-Caroline

Le CTL s'est ouvert à 9 H 30.

1°) Approbation du procès-verbal du CTL du 3 novembre 2020

Approuvé à l'unanimité.

Une organisation syndicale a fait remarquer que les documents préparatoires arrivent, certes à la bonne date, mais très tardivement : 19h30 ... ce qui, de facto, ampute le délai de préparation. Ce qui ne nous a pas empêché pour autant de poser quelques questions gênantes à la Direction. Soyons rassurés, la Direction a affirmé que ce n'était pas une volonté délibérée de sa part, et qu'elle avait bien entendu notre remarque (qui avait déjà été faite). Chassez le naturel, il revient au galop !

2°) Accueils de proximité 2021

Il s'agit des MSAP ou France Services ou permanences en mairie ou dans d'autres lieux publics.

N'ont la dénomination France Services que les structures labellisées par la Préfecture : 5 l'ont été en 2020 (Aigurande, Chaillac, Mézières, Valençay et Vatan). 5 l'ont été en 2021 (Belâbre, Buzançais, Le Blanc, Reuilly et Saint Gaultier). Il est à noter que 12 sont en cours de labellisation ou devraient être labellisées avant le 31/12/2021 (structures essentiellement gérées par La Poste).

Les conventions passées donnent obligation à la DGFIP d'assurer une permanence entre une et deux demi-journées par mois, permanence soit physique, soit en visio pour les sites qui en sont équipés. Ces conventions sont conclues sans limitation de durée, mais nos modalités de participation peuvent être revues annuellement, au vu d'un bilan.

Nous avons donc demandé le bilan 2020 ; il aurait été fait, mais ne peut pas nous être communiqué, au prétexte que celui-ci doit d'abord être présenté à l'ensemble des acteurs, lors d'un Comité qui doit absolument se tenir en présentiel, ce qui n'est pas possible actuellement.

Les animateurs de ces espaces ont reçu une formation basique pour ce qui concerne la partie fiscale de notre activité. Ils possèdent normalement les numéros de téléphone des référents.

A Ardentes, Ecueillé et Chabris, qui ne sont pas encore labellisées France Services, 3 permanences seront tenues le temps de la campagne IR.

Les agents des SIP intervenant dans ces structures verront leurs frais de déplacement remboursés, y compris des frais de repas si nécessaire. et des délais de route accordés.

La mission SPL est la grande oubliée de ces France Services, même si on nous a affirmé que les chefs de poste SPL sont les référents en cette matière.

La Direction, dans sa communication, insiste pour que les usagers se rendent de préférence dans ces structures, pour la sécurité sanitaire de tous. A charge pour les animateurs, en plus de leurs missions, de faire respecter les consignes sanitaires.

Autre problème : ce point de l'ordre du jour était présenté aux représentants du personnel pour avis, sauf que ... la première permanence se tenait ce jour ! Nous ne pouvons que constater une fois de plus le peu de cas que la Direction fait de nos avis.

En conséquence, et parce qu'il s'agit avant tout d'un désengagement de l'État, vos représentants FO-DGFIP 36 ont voté contre.

3°) Présentation de l'organisation de la campagne IR

Petite nouveauté : alors que les années précédentes (hors 2020), le CTL était convoqué pour voter sur les horaires spécifiques à la campagne IR, en 2021, les horaires restent les mêmes qu'en temps normal (exit notamment l'ouverture sur la pause méridienne).

Dans ce contexte, la Direction redoute fort non seulement un attroupement d'usagers sur la voie publique devant les CDFiP, mais surtout les remontrances du Préfet qui pourraient en découler.

Pour éviter cela, la Direction envisage donc de dépêcher un ou des agents voltigeurs, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux.

Leur mission serait d'interroger les usagers sur le motif de leur venue, de les renseigner sur les questions basiques et de les inciter à remplir un formulaire de prise de contact afin qu'ils s'en retournent bredouilles, mais avec la certitude d'être rappelés rapidement, à charge pour eux d'être disponibles quand l'Administration pourra enfin les rappeler.

Nous avons fait redescendre la Direction sur terre rapidement. Pour FO-DGFIP, il est hors de question que des agents interviennent en dehors du bâtiment. Il s'agit d'une question de sécurité, et le parvis ou la voie publique ne sont pas encore des lieux de travail à notre connaissance.

Imaginez la scène par temps de pluie avec les formulaires à distribuer d'une main, le parapluie de l'autre, le tout en remontant la file pour interroger le public.

Réaction épidermique de la Direction : « Dans ce cas-là, on n'a qu'à ouvrir uniquement sur rendez-vous ! »

Oui, mais les plages de rendez-vous ne sont pas extensibles, elles sont d'ores et déjà bien garnies. Que faire ?

La Direction va donc réfléchir ...

Il est vrai que les sujets se télescopent : par exemple, voici le co-browsing (oui, oui, nous sommes toujours une administration française ...). Il s'agit de la navigation assistée, c'est-à-dire que l'agent peut avoir un écran partagé avec l'utilisateur, pour le guider. Un nom bien compliqué, pour une procédure bien compliquée ; la fonctionnalité nous étant livrée telle quelle, nous avons été chercher le mode d'emploi sur le site d'une

autre Direction locale (12 pages quand même). Citation : « Ce sont les agents qui répondent au téléphone qui détermineront si un usager a besoin d'une assistance visuelle pour mener à bien sa démarche en ligne. C'est donc l'agent qui proposera à l'utilisateur d'être rappelé pour bénéficier d'un partage d'écran. Ils devront en expliquer le principe à l'utilisateur et lui proposer un créneau de contre-appel en consultant l'agenda des rendez-vous téléphoniques co-browse. »

Tout cela est bien joli, mais il faudra quand même que les usagers aient un compte impots.gouv.fr et qu'ils soient devant leur ordinateur le jour J à l'heure H. Une fois encore, les usagers atteints d'illectronisme sont laissés pour compte.

Si vous êtes intéressés, demandez-nous le mode d'emploi du co-browsing.

Autre sujet qui fâche : le téléphone. Outre les appels qui ne manqueront pas de parvenir directement dans les SIP, la Direction a dû dédier 4 postes téléphoniques du 8 au 16 mai, puis 8 postes du 17 mai au 8 juin, afin d'absorber les débords du numéro national, pendant 2 plages horaires non consécutives de 2h30 chacune par jour, sur une plage de 8h30 à 18h.

Entre les voltigeurs, les accueils physiques, les permanences dans les France Services, le téléphone, la BALFUS, les e-contacts, les courriers : **on ne savait pas nos services si bien garnis.**

Lasse de nos questions sur l'accueil, la Direction a fini par répondre : « C'est vous qui faites l'accueil, vous voyez ! »

4°) Questions diverses

Travaux Direction :

Nous sommes revenus à la charge concernant le réaménagement de la DDFiP, en prévision de l'installation du SAPF.

Après échanges avec le SDNC, la Direction consent enfin à nous communiquer les plans, lors d'un futur point informel qui pourrait se tenir en visio-conférence. Bref, nous sommes une fois de plus dans l'expectative.

SDIF :

Un groupe de travail est en cours. Les locaux actuels du CDIF n'étant pas suffisamment grands pour accueillir les agents et leur documentation, la seule chose dont on soit sûr, c'est qu'il faudra les reloger ailleurs, peut-être au SIE. Affaire à suivre ...

Prime d'accueil :

Cent fois sur le métier, remettez votre ouvrage ... Ouvrage qui reste désespérément au même point : la Centrale étant toujours en train d'expertiser la demande depuis plus d'un mois et demi. Nous ne doutons pas nos collègues de la Centrale soient plus lotis que nous, il n'en demeure pas moins que les agents concernés attendent toujours une réponse. Auront-ils droit à des intérêts moratoires ?

Amendes :

Là encore, c'est toujours en cours d'expertise ... Le rattachement des Amendes au SIP de Châteauroux se fera ou pas, personne ne sait.

Concernant l'accès indispensable des agents à Adonis national et au portail de la CAF, la Direction n'étant pas au courant de ce problème, le sujet sera expertisé. Réponse dans ... ?

Borne de recharge des véhicules électriques :

La borne est bien installée ... mais un problème de câbles doit être résolu.

Quoi qu'il en soit, aucun protocole d'utilisation par les agents n'est élaboré. Une réponse nous sera communiquée ultérieurement.

Gère-files du CDFiP de Châteauroux :

Toujours en panne, il est vrai que nous n'en avons pas vraiment besoin pendant cette période ...

L'entreprise devrait intervenir début mai, avant, si des disponibilités se dégagent.

Trésoreries d'Issoudun et du Blanc :

Nous nous sommes inquiétés que le mouvement des comptables n'ait pas permis de combler les vacances à venir, surtout dans cette période de restructurations. La Direction nous a informés qu'un nouveau mouvement aurait lieu d'ici la fin juin, et qu'elle espérait que ces postes soient pourvus.

Vaccination :

Il était initialement question d'un retour en présentiel pour les télétravailleurs à risque, une fois qu'ils auraient reçu leurs deux injections. Or, la Direction s'est montrée davantage prudente ; seul le Médecin du Travail pourra se prononcer.

La réunion s'est terminée à 12h50.

Le sujet de l'accueil sera réexaminé la dernière semaine d'avril.