

MARDI 9 MARS 2021

## ORDRE DU JOUR:

- Approbation du Procès verbal du CTL du 22/09/2020 (pour avis)
- Bilan Formation Professionnelle 2020 (pour informations)
- Point circulaire télétravail (pour informations)
- Documentation de programmation du Budget Opérationnel de Programme : année de gestion 2021 (pour informations)
- Stratégie de la relation avec les usagers (Contrats d'Objectifs et de Moyens 2020-2022)
- Questions diverses

Lecture d'une déclaration liminaire établie par la section **FO-DGFIP 73** représentative du personnel (cf à la fin de ce compte rendu).

Avant l'ouverture du CTL, le Président du CTL commente sur le plan départemental la situation sanitaire en Savoie une légère amélioration se fait jour **pour l'instant...**

- le taux d'incidence est de 160
  - le taux de positif est de 6,2% en Savoie, 109 personnes hospitalisées pour COVID et 13 personnes en réanimation dans un contexte de croissance du variant anglais à 60% et le variant sud-africain à 12% 30.000 personnes vaccinées en Savoie soit 6,4% de la population.
- DDFIP 73 : aucun cas covid à ce jour, 3 cas contacts

Le Président du CTL revient sur le recrutement des contractuels (10) dans le cadre du Fond de Solidarité... 3 millions d'euros versés chaque jour, le Président semble reconnaître une très forte pression sur nos services. Le nombre de dossiers à traiter est conséquent et nous situe au 9<sup>ème</sup> rang au niveau national. De plus, visite du Ministre des PME jeudi 4 mars en Savoie relayée par le Préfet et la pression monte d'un cran, à la suite de plusieurs appels d'élus du département... La pression est là comme par hasard!!! Les Agents exemplaires(PCDE), doivent se consacrer à cette tâche, en délaissant leurs missions sauf affaires urgentes pour se consacrer uniquement à cette nouvelle mission confiée très rapidement.... TOUS sur le PONT....Agents exemplaires !!!!

Le Président du CTL évoque le cadrage national de l'accueil à la suite de la note de service de la direction générale du 10 décembre 2020.... On juge avant un prochain CTL consacré à l'accueil.... De plus le Président semble particulièrement agacé, voir plus, sur le courrier reçu concernant sa gestion des missions foncières.... **FO-DGFIP 73** l'interpelle sur le **NRP** et les **risques psycho sociaux**.... Le Président reconnaît les changements induits par le NRP et ses conséquences sur les Agents. La place centrale de la Gestion des Ressources Humaines devient essentielle .... **Il serait temps!!!**

On ouvre le CTL..... Dialogue social en mode audioconférence...



**1<sup>er</sup> point :** CTL... Nous approuvons ce dernier, mais visiblement des rajouts d'une organisation syndicale ne sont pas repris par la Direction locale, pour FO si cela se reproduit nous serons prendre nos responsabilités.... Sans équivoque!!!

**Le procès verbal ne sera pas signé.....**



## **2ème point : Bilan de la Formation Professionnelle 2020**

Un nombre d'applications est élevé pour assurer cette mission, la direction informe qu'un nouvel outil est en cours de déploiement (Projet SEMAFOR) pour regrouper certaines applications;

**FO-DGFIP 73** revendique la création d'une formation initiale de contrôleur orientée cadastre et publicité foncière.

**FO-DGFIP 73** exige que le coût des préparations aux concours et examens soient intégralement pris en charge par l'administration.

Sans langue de bois.... **FO-DGFIP 73** revient sur l'absence de formation continue rencontrée par les collègues ayant subi une fermeture (exemple de la Trésorerie de l'OPAC, la liste n'est pas exhaustive), et qui se sont redéployés dans d'autres services.... Une fois de plus la COVID nous a imposé son choix..... Sans commentaire !!

### **Etat de réalisation du plan local 2020 (formations)**

Le confinement a débuté la semaine où les stages sur le prélèvement à la source (vague3) commençaient à être dispensés sur Moutiers, Saint Jean de Maurienne, Albertville et Chambéry, soit 6 sessions et environ 120 candidats non formés sur l'actualité relative aux sanctions, le CMIR sur revenus 2019, le solde IR/PS 2020.....

En gestion publique les stages Affectation des résultats en M14, en M22, le recouvrement et la tenue de l'actif-passif ont été aussi annulés.

Seulement quelques formations prévues au plan local 2020 ont été réalisées : le suivi des successions, les opérateurs opaques, la prise de fonction Hélios.

Les stages de formation initiale sur la fiscalité des particuliers en septembre 2020 ont été menés à terme, et seuls les premiers stages présentiels de préparation aux concours ont pu se tenir.

### **Les exclus de la formation**

Sur la période de référence du 01/01/2018 au 31/12/2019 **29 agents** n'ont suivi aucune formation, près du double de l'année précédente (**16**). Le contexte sanitaire l'explique pour une grande part, ainsi que l'expérience des personnes concernées qui peuvent aussi être proche d'un départ en retraite.

**Cat A: 6 Cat B:13 Cat C: 10**

En 2020, le taux d'absentéisme en formation continue est resté identique à celui de 2019 soit **4%**

**Le compte personnel de formation (CPF)** a remplacé le droit individuel à la formation (**DIF**) pour les agents publics depuis le 1/01/2017.

La gestion des compteurs **CPF** est externalisée et confiée à la caisse des dépôts et consignations (**CDC**) via un portail internet dédié. Ce portail sera accessible par les **services RH/formation et par les agents :**

<https://www.moncompteactivité.gouv.fr>.

Il est opérationnel depuis juin 2018. La gestion des demandes d'utilisation du CPF relève de chaque direction locale (service formation). Cette dernière accède à ce portail pour déclarer les droits consommés. Chaque agent public après activation de son compte personnel d'activité en ligne peut consulter le nombre d'heures CPF dont il dispose. Les modalités de mise en oeuvre du **Compte Personnel de Formation** ont été précisées par la Direction Générale par note RH-2C du 1 juin 2018.

9 demandes ont été accordées en 2020 sans prise en charge financière par la DDFiP.

Son utilisation a été accordée essentiellement aux agents souhaitant suivre la même année deux cycles de préparation aux concours ou à ceux qui, inscrits à un concours, souhaitent disposer de temps de préparation personnelle (limité à 5 jours).

### Plan national de Formation pour 2021

Non diffusé à ce jour, ce plan met l'accent sur les actions prioritaires que la Direction Générale entend engager sur ses différents métiers et sur les chantiers transverses. Il sert de base à l'élaboration du plan local de formation.



### **3ème point : LE TELETRAVAIL**

Le Président du CTL a de nouveau évoqué l'incitation au télétravail qui a été rappelé dernièrement par le Directeur Général. Sans passer par la contrainte, l'objectif est de pouvoir équiper le plus grand nombre d'agents afin de prévenir l'indisponibilité éventuelle des services dans le cadre d'un reconfinement national ou local. Nous avons 326 agents concernés par le télétravail, 40 à 45 demandes en instance, les conventions sont allégées pour les derniers arrivés liés à la crise sanitaire. Le service des Ressources Humaines récupère les dernières conventions signées. **FO-DGFIP 73** vous apporte une précision utile la trajectoire voulue par la Direction Générale est de pouvoir équiper à fin 2022 l'ensemble des agents d'un micro portable. Le Président du CTL a confirmé que le télétravail restera après la crise sanitaire.... Après la DGFIP de 1930 dixit le Président du CTL place à la DGFIP du "nouveau monde" ....

Pour **FO-DGFIP 73** il ne faut pas être naïf: l'administration a toujours eu tendance à répondre aux revendications des personnels dès lors qu'elle y trouvait un intérêt substantiel en matière budgétaire.



### **4ème Point : Présentation des éléments budgétaires de la DDFiP 73**

L'informatique est prise en charge par la Direction Générale.

Des projets liés au plan de relance et la rénovation énergétique des bâtiments de Bassens, Moutiers, Albertville.

Le budget de la DDFiP de Savoie en 2020 est de 3.236.033 € : 1.795.662 € pour les dépenses immobilières, 993.021 € pour les dépenses métier, 136.850 € pour les dépenses informatiques, et 310.500 € pour les dépenses de fonctionnement courant.

En 2021, un budget participatif d'environ 150 € par agent devrait voir le jour.

### **5ème Point : Stratégie de la relation avec les usagers**

La stratégie d'accueil des usagers particuliers et professionnels de la DGFIP pour les années à venir appelle une proximité accrue et une performance renforcée de la réponse à distance et de l'offre numérique. La qualité de service est une attente forte des usagers. Leurs avis seront donc encore plus systématiquement pris en considération, dans le cadre d'une ambition interministérielle qui nous engage.

La circulaire rappelle les grands principes qui doivent guider notre action et précise les attendus en matière de qualité de service. Cette dernière dépend tout autant du pilotage local que du respect des normes fixées au niveau national, ainsi que des améliorations informatiques et technologiques. Également, ce sont les agents qui sont au coeur de la réussite de notre stratégie. Le métier d'accueil doit donc bénéficier d'une pleine reconnaissance et d'un management adéquat.

Dans un contexte où les usagers sont en attente de services publics toujours plus réactifs et adaptés à leurs besoins, et où les orientations gouvernementales visent à mettre l'utilisateur au coeur des préoccupations des administrations publiques, il apparaît souhaitable pour la DGFIP de réaffirmer nos ambitions en matière de relation avec nos usagers.

La DGFIP souhaite ainsi poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu à ses usagers en retenant deux axes de progrès. D'une part, en renforçant sa présence sur le territoire, au plus près des populations et en assurant un accueil physique et personnalisé pour toutes les personnes qui en ont besoin. D'autre part, en enrichissant l'offre de service sur les canaux distants, aussi bien en ligne que téléphonique. La DGFIP entend ainsi demeurer un service public exemplaire, tourné vers la satisfaction des besoins des usagers et soucieux de répondre à leurs attentes.

Les consignes de la circulaire en matière d'horaires d'ouverture et de standards de qualité concernent l'ensemble des services recevant des usagers, particuliers comme professionnels. Il en est de même pour le renforcement de la capacité de réponse sur les canaux distants (messagerie sécurisée et boîtes aux lettres fonctionnelles, téléphonie locale).

En revanche, les efforts en matière de proximité et d'accessibilité de l'accueil physique visent plus spécifiquement les usagers particuliers, dont certains sont encore en difficulté pour nous joindre par d'autres moyens. Aussi, les SIP, trésoreries et SGC doivent être mobilisés sur ces enjeux.

Pour **FO-DGFIP 73**, il est heureux que nous soyons en pleine crise COVID, sinon nous serions ouverts jours et nuits, et pourquoi pas le samedi après le marché...

Pour la DGFIP, les personnels doivent être en mesure, en toutes circonstances, d'orienter efficacement les usagers, même si ces derniers se sont trompés de point d'entrée, ou bien s'ils évoquent un sujet métier qui n'est pas celui du service contacté.

Les services doivent également savoir présenter et expliquer les résultats de la qualité de service aux usagers qui le demandent.

Également, dans ce contexte, les avis donnés par les usagers, lors des occasions qui leur sont données de le faire auprès des services, doivent être pris en compte avec toute l'attention qu'ils requièrent. À ce titre, les agents au contact des usagers doivent être incités par leur hiérarchie à faire part de toute proposition de simplification ou d'amélioration de la qualité du service rendu, que ce soit au niveau local ou bien par le dispositif national de remontées des idées de simplifications.

D'une manière générale, la DGFIP pense qu'il convient de veiller à valoriser les fonctions d'accueil, qu'elles soient assurées dans les structures de la DGFIP ou dans des relais externes.

Ainsi, les directeurs doivent être attentifs à la juste prise en compte de l'engagement des agents dans ce métier essentiel, tant au plan managérial qu'en ce qui concerne la politique de gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en oeuvre du NRP, l'offre d'accueil de la DGFIP est renforcée par la mise en place des points d'accueil de proximité et par la participation d'agents de la DGFIP à la réception au sein du réseau France Services.

Ces nouveaux types d'accueil des usagers comportent des contraintes et des sujétions identifiées et reconnues. C'est pourquoi, au-delà de la reconnaissance financière existant déjà pour l'accueil physique réalisé dans les services de la DGFIP, une réflexion est engagée sur les conditions de rémunération des personnels qui réaliseront ces missions d'accueil en dehors des services de la DGFIP.

Pour **FO-DGFIP 73**, il faudrait être naïf pour se laisser bernier par cette action de communication. On supprime les Centres des Finances Publiques pour les remplacer par une station informatique connectée, un employé multitâche mis à disposition, et vogue la galère.

Les Maisons de Services Au Public ne peuvent en aucun cas remplacer des services publics de plein exercice et de proximité. Le NRP n'est pas d'augmenter la présence de services de la DGFIP en zone rurale mais d'en transférer les coûts vers les collectivités locales, d'abandonner rapidement nos missions et donc de diminuer les services publics.

L'accueil de proximité pourra porter différentes dénominations : Maison de Service au Public, Maison France Service, camping-car... mais on sait d'ores et déjà qu'il ne sera pas une structure DGFIP de plein exercice.

**Bonjour l'angoisse pour les agents exemplaires !**

**FO-DGFIP 73** condamne cette politique de destruction des services publics, désastreuse pour les conditions de travail des personnels et l'exercice des missions. Le visage d'un "nouveau monde" se dessine nettement : celui d'une DGFIP rabougrie, vidée de sa substance et sous-dimensionnée.

Défendre nos missions, obtenir le renforcement de nos moyens, voilà l'urgence, parce que nous soutenons que renforcer la DGFIP, c'est renforcer la République.



### Questions diverses

Le nouveau monde n'a pas hésité à prendre le TGV et bâcler ses réponses en à peine 15 minutes pour les questions diverses de l'ensemble des Organisations Syndicales !

Les questions de **FO-DGFIP 73** étaient les suivantes :

- Mise en place du NRP depuis le 01/01/2021
- Point sur le SPFE
- Nombre de collègues qui ont bénéficié de la prime de restructuration de service
- Problème du parking de Chambéry avenue de Bassens, à la suite de l'extension du SGC absorbant la Motte Servolex et Challes les Eaux
- Communauté de Val Gelon passée sous tutelle administrative par décision de la Prefecture

Le NRP baigne dans l'euphorie générale à entendre le Président du CTL, il faut dire que le TGV n'était pas à 300 km/h mais à 500 km/h pour donner ses réponses.

Le SPFE règne en maître, tout va bien, plus de risques psychosociaux, et le service en est à 243 jours de retard, 1300 mails en souffrance mais pas d'inquiétude, le moral est au beau fixe ! Le compte d'imputation provisoire semble répondre aux attentes de la Direction, grâce aux agents exemplaires !



19 dossiers d'agents pour la prime de restructuration vont être mis en paiement avec la paye d'avril, et une dizaine est en instance. Combien en 2026 ?

En espérant que les échanges avec les responsables politiques soient fructueux, et que les agents ne soient pas les dindons de la farce, car payer pour pouvoir travailler c'est un comble !!!

Aucune inquiétude pour l'extension de la compétence du SGC de Montmélian, la communauté de communes du Val Gelon n'aura pas d'impact.



MISSIONS, RÉSEAU,  
DROITS, RÉMUNÉRATION,  
CONDITIONS DE TRAVAIL

**TOUS ACTEURS  
DU MONDE D'APRÈS**

**FO**  
DGFIP

**PLUS FORTS  
ENSEMBLE**

## DÉCLARATION LIMINAIRE DU CTL MARDI 9 MARS 2021

Monsieur Le Président,

Après presque un an de COVID, entre confinement, couvre-feu, télétravail, bâillonnement par le masque, et la vaccination en ligne de mire, ce CTL se tient une nouvelle fois en audioconférence, alors que d'autres départements arrivent à se réunir en visioconférence, et même en présentiel, car comme le dit le dicton : quand on veut, on peut !

La DGFIP a trouvé une très belle ambition : renouveler la stratégie de la relation aux usagers.

Les ambitions du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) et la professionnalisation de la fonction «accueil» révèlent une conception du service public qui n'est pas en concordance avec les 3 mots de COM selon **FO DGFIP** : nous n'avons pas de contrat avec les citoyens, nous sommes contre le principe des objectifs en terme d'accueil du public, si ce n'est celui de rendre service, quant aux moyens, nous sommes « pour » mais on les supprime.

**Un service public, digne de ce nom, doit assurer l'égalité de traitement de tous les citoyens.**

Alors que nous vivons une crise sans précédent depuis presque 1 an, alors que la crise sanitaire va certainement accroître la paupérisation de la population, la seule réponse de l'administration est : «dites-nous de quoi vous avez besoin, on vous expliquera comment vous en passer !».

**Ne réinventons-nous pas l'eau chaude ?**

- une approche «omnicanal» réaffirmée, c'est à dire offrir le choix entre plusieurs modes de contact : sauf erreur de notre part, cela est déjà mis en place.

- l'offre de service doit savoir s'adapter aux attentes et aux comportements des usagers. Ainsi, un référentiel de qualité des services (Services Publics +) a été construit en partenariat avec les usagers et les agents publics : sauf erreur de notre part c'est la même chose que la Charte Marianne.

- une organisation qui doit s'adapter aux attentes réelles des usagers : par le renforcement de la présence de points de contact sur le territoire (cf NRP et Établissements France Service dits EFS) : non, le NRP n'améliorera pas la proximité car il n'est ni nouveau, ni un réseau, ni de proximité !

**Ces EFS sont une commande gouvernementale interministérielle, certes, mais à trop banaliser l'agent de la DGFIP on en arrivera à considérer son travail comme pouvant être fait par d'autres... ce qui a d'ailleurs déjà commencé avec le recrutement de contractuels C et B dans les DDFiP.**

**Une fois de plus, la sinistre loi Dussopt produit ses effets !**

Ainsi, la DGFIP a de grandes et belles ambitions pour moderniser l'accueil du public, mais avec quels moyens ?



**On nous annonce tous les ans de plus en plus de suppressions d'emploi, car il faut être exemplaire. Être exemplaire en matière budgétaire, mais à quel prix ? Celui de la santé des agents et de la désintoxication des usagers du guichet ?**

A ce stade de la présentation des objectifs de **la DGFIP** en matière d'accueil, **FO-DGFIP** rappelle son exigence d'abandon du **NRP**. Ce dernier est mis à toutes les sauces et dans tous les domaines de la DGFIP, confirmant qu'il est bien devenu l'alpha et l'omega de la politique de la DGFIP. Les fermetures des services, couplées aux suppressions d'emplois, sont inévitablement les principales raisons d'un accueil du public jugé inefficace.

La Direction Générale a pour objectif un maillage à l'échelle du canton « tout ça pour ça ! » alors que le réseau de proximité de l'une des deux anciennes directions avait déjà un maillage cantonal !

On supprime des structures plutôt que de les renforcer, et on veut créer un nouveau mode d'accueil « modernisé », dans l'air du temps! Mais avec quels moyens ? Les emplois mis à disposition des structures « France Services » seront forcément pris sur les structures existantes.

Pour soi-disant améliorer la qualité de l'accueil, assurer un accueil physique de premier niveau est-il un gage de qualité ?

Qu'en sera-t-il de l'accueil du citoyen qui aura des difficultés de paiement ? Sera-t-il dirigé vers le buraliste le plus proche? Devra-t-il appeler un centre de contact et parler à une boîte vocale faute d'effectif suffisant....

Pour **FO-DGFIP** le rôle primordial est d'assurer l'égalité du traitement des citoyens, qu'il soit contribuable ou usager. Le citoyen est en droit d'attendre un service de qualité qui réponde à ses attentes avec technicité, et non seulement une orientation.



**EST-ELLE ENCORE  
UN SERVICE PUBLIC ?**

