

L'ordre du jour est le suivant :

- 1 - Approbation des trois procès verbaux : du 26/11/2020 ( poursuite le 3/12/2020) du procès verbal du CTL du 15/12/2020 et du procès verbal du CTL du 14/01/2021 (pour avis)
- 2 - Mise en place des nouvelles modalités d'accueil au 1/09/2021 (avis)
- 3 - Présentation de la plateforme Vox-Usagers (pour information)
- 4 - Point d'avancement sur l'expérimentation du transfert du recouvrement forcé des professionnels au PRS au 1/09/2021 (pour information)
- 5 - Questions diverses

### Lecture de la liminaire :

Monsieur Le Président,

La DGFIP est engagée dans une profonde transformation pour répondre, non pas aux attentes des usagers et de nos partenaires, mais à la rigueur budgétaire et à la réduction programmée de nos moyens.

Malgré le contexte sanitaire, les agents continuent de s'adapter à un réseau rongé par la peau de chagrin que constitue le Nouveau Réseau de Proximité (NRP).

L'Administration est passée maître dans l'art de la manipulation des mots afin de vanter les mérites et les «bienfaits» de ces réformes.

Pour reprendre Georges Orwell dans son roman «1984», la novlangue est votre nouveau dictionnaire, elle a pour but la manipulation de la pensée, la destruction de l'individu devenu anonyme et l'asservissement du peuple.

Afficher inlassablement les mérites que vous trouvez à ces réformes ne coûte rien et il ne faut y trouver aucun signe d'une confiance qui serait placée dans le professionnalisme et l'engagement des agents.

L'objectif est de mener à bien les réformes en cours et à venir, quoiqu'il en coûte (c'est le mot à la mode actuellement) pour les cadres et leurs équipes, et parallèlement il faut que le projet de démantèlement de la DGFIP ait l'apparence d'un succès collectif.

Les sujets présentés à l'ordre du jour de ce CTL ne sont que l'illustration de ce que nous venons d'énoncer.

La convocation elle-même de l'instance également, vous pourrez, Monsieur le Président, cochez dans vos objectifs «consultation des OS 73»: fait!!!

Les sujets présentés pour avis :

- la mise en place des nouvelles modalités d'accueil au 1<sup>er</sup> septembre 2021.

Les sujets présentés pour information :

- présentation de la plate-forme Vox Usagers
- point d'avancement sur l'expérimentation du transfert du recouvrement forcé des professionnels au PRS au 1<sup>er</sup> septembre 2021

Les élus **FO DGFIP 73** s'étonnent d'avoir reçu tardivement les documents concernant en particulier les modalités d'ouverture au public, documents reçus le 22 juin. Ces pièces se rattachent au point 2 à l'ordre du jour, qui est soumis à avis.

Les modalités de fonctionnement des Comités Techniques Locaux, note 2017/05/534, paragraphe 5.3, précisent que « les documents se rapportant à l'ordre du jour sont envoyés aux membres titulaires et suppléants avec voix délibérative lors de l'envoi des convocations... Lorsque cela n'est pas possible, ils sont transmis **au plus tard 8 jours** avant la réunion.

Dès lors, les pièces auraient dû nous parvenir le lundi 21 juin au plus tard, et non pas le mardi 22 juin dans la matinée.

Enfin, nous ne pourrions clôturer cette liminaire sans aborder la campagne d'impôt sur le revenu. Pour **FO DGFIP 73**, force est de constater que si la propagande de la DGFIP consiste à mettre toujours plus en avant les canaux dématérialisés de l'accueil, sur le terrain les services sont exsangues...

Dans ce contexte, les directions locales mettent en place une organisation ubuesque créant le cercle vicieux des renforts entre services qui finissent par devoir être renforcés parce qu'ils sont eux-mêmes renforts... Cela met cruellement en lumière le manque d'effectifs que nous dénonçons depuis des années, démontrant plus que jamais les effets délétères des suppressions d'emplois sur le fonctionnement des services et les conditions de travail des personnels.

S'il est une action à porter au crédit de la Direction, c'est bien d'avoir réussi à démotiver les collègues, même les plus investis! Perte du sens du travail, des priorités, ordres et contre ordres, manque de reconnaissance... La liste pourrait être beaucoup plus longue!



**« Il faut envisager le passé sans regrets, le présent sans faiblesse, et l'avenir sans illusions »**

**( Louis-Philippe de Ségur)**



En réponse à notre déclaration liminaire, le Président du CTL fut agacé par nos propos... Cette dernière ne vise nullement le Président du CTL, mais particulièrement la Direction Générale qui demande d'appliquer des décisions verticalement et sans sourcilier :

## **le vrai dialogue social du nouveau monde !!!**

### POINT 1

Le PV du CTL du 26/11/2020, qui s'est poursuivi le 03/12/2020, n'a pas obtenu l'approbation des organisations syndicales.

### POINT 2

Mise en place des nouvelles modalités d'accueil au 1/09/2021 et fil conducteur GT ACCUEIL-Relations aux Usagers.

Les motifs de la mise en place de ces groupes de travail ont été rappelés :

Les nouvelles réglementations intervenues en décembre 2020 (circulaire et note SRP) relatives à l'évolution des outils et des modalités d'accueil mettent en exergue l'importance de la relation aux usagers.

La volonté du DDFiP d'harmoniser au sein du département les pratiques de l'accueil (et tout particulièrement l'ensemble des horaires) dans les différents CFP pour septembre 2021 permettent une pérennisation pour les agents et les usagers.

#### I - L'accueil physique

##### 1) Les horaires

La circulaire du 10 décembre 2020 impose de nouvelles modalités sur les horaires d'ouverture au public : ouverture minimale au public de 20 heures par semaine pour les services situés dans les communes de plus de 10.000 habitants ou 16 heures par semaine dans les communes de moins de 10.000 habitants et jusqu'à 50 % maximum en APRDV.

Un consensus a généralement été trouvé dans les groupes de travail :

Dans les services au format 20 heures de réception du public : il est proposé que ces derniers soient ouverts au public les 5 matinées de la semaine avec des horaires quasi identiques dans le département (8H15-12H15 ou 8H30-12H30).

Étant donnée l'importance de l'impact des temps partiels le mercredi, il a été choisi de réserver cette matinée à l'accueil physique sur rendez-vous uniquement. Dans certains services (cf tableau ci-joint) une deuxième matinée en APRDV uniquement a été prévue.

Dans les services au format 16 heures de réception au public : il est proposé que ces derniers soient ouverts au public 4 matinées de la semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi) avec des horaires quasi identiques dans le département (8H15-12H15 ou 8H30-12H30).

Compte tenu des missions actuelles de ces services (SPL principalement), il n'a pas été jugé opportun par les participants de réserver une demi-journée à l'APRDV uniquement. Ces 4 matinées se feront donc en accueil guichet « classique ».

Remarque :

Certains services (PRS notamment) ont sollicité la possibilité de recevoir des usagers sur rendez-vous l'après-midi à titre exceptionnel pour tenir compte de l'activité et/ou de l'éloignement des usagers reçus sous réserve d'assurer l'accompagnement de l'utilisateur dans le bâtiment.

## 2) Les modalités matérielles de réception du public

Ont été évoquées :

– Les modalités de réception du public sur rendez-vous dans un CFP fermé par ailleurs.

L'accent a été mis sur la nécessité d'accompagner les usagers de l'accueil à la sortie.

Utilisation systématique des box de réception.

– La charte d'identité visuelle de l'accueil dans les CFP qui prévoit à terme la mise en place de 3 espaces réservés à l'utilisateur : une zone « Accueil sur rendez-vous » avec un agent d'orientation qui renvoie vers des boxes d'accueil, un espace « impots.gouv.fr » dans lequel des postes seront laissés en libre service pour les démarches en ligne et un espace paiement avec un ou plusieurs TPE.

## II - L'accueil téléphonique

### 1) Les horaires

Par la circulaire du 10 décembre 2020, le téléphone devient l'axe principal de l'accueil. Le décroché téléphonique doit être assuré tous les jours, matin et après-midi, avec une durée minimale de 30 heures par semaine soit 6H par jour.

Les 30 heures comprennent tous les types d'appels : les téléphones en décroché, les APRV par téléphone, ainsi que les appels en provenance des MFS.

Les spécificités de la trésorerie Amendes ont été précisées :

- Il n'est pas encore possible d'organiser des accueils sur RDV (pas de prise de RDV via le compte fiscal).

- la réception en matière d'amendes n'est pas technique et ne nécessite que très rarement une prise de RDV : paiement des amendes, demandes de délais, demande de renseignements sur les modalités de contestation.

Actuellement le standard est fermé le matin et l'accueil téléphonique se fait l'après-midi (13H30-16H00 sauf le mercredi).

Il est désormais proposé d'assurer l'accueil téléphonique tous les après-midi (y compris le mercredi).

Le Centre Amendes service situé à Toulouse pourra être sollicité le matin (renvoi au numéro dans le message téléphonique).

### 2) La technique et le matériel

La téléphonie sur IP sera déployée cette année sur 3 sites du département. A la demande de la DISI, 3 sites de taille différente ont été retenus pour 2021 :

- un « grand » site : la direction a été choisie car le passage à la technologie sous IP est parfois délicat d'où le choix d'un service qui n'a pas une activité téléphonique trop importante (peu de contacts avec les usagers).

- un site de taille moyenne : la trésorerie Chambéry Etablissements Hospitaliers.

- un « petit » site : l'antenne du SGC de Moûtiers située à Bourg-Saint-Maurice.

Un plan de déploiement complet sera ensuite mis en place en 2022 – 2023.

Cette technologie devrait améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et notamment la possibilité de transférer des appels sur des téléphones portables (particulièrement utile pour les agents en télétravail).

### III - Le déploiement du Zéro Cash-paiement chez les buralistes

L'ensemble des services applique cette nouvelle mesure. Les usagers qui se présentent aux guichets pour un paiement sont invités dès lors que leur facture comporte un datamatrix, à régler auprès des buralistes agréés.

Les collectivités ont différemment mis en place avec leurs prestataires informatiques des ASAP avec datamatrix.

Sur certaines trésoreries le déploiement est pratiquement complet.

**Après les explications de la direction de rationaliser les horaires d'ouverture au public ... Les organisations syndicales en conviennent dans leur ensemble, l'harmonisation des horaires est une bonne chose. Mais l'opposition se caractérise par un manque d'anticipation sur l'organisation technique de l'ouverture lors de l'APRDV. Sécurité et afflux d'usagers au même moment... Précipitation, ou manque d'anticipation, fait que ce point crucial ne peut pas, à cette première convocation, pouvoir bénéficier du soutien des organisations syndicales... Les organisations syndicales demandent un calendrier moins strict.**

**La direction est tenu de reconvoquer un CTL sur ce point à la suite du vote CONTRE des 4 organisations syndicales dont **FO DGFIP 73****



### POINT 3

Présentation du déploiement de Vox Usagers (pour information)

Ce nouveau système d'évaluation des accueils( téléphone, physique, par internet...) complète ceux déjà existants (charte Marianne et Verbatim de l'accueil sur rendez-vous).

Le projet Vox Usagers est porté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique. Il s'agit d'un site en ligne permettant de publier de manière transparente et ouverte les expériences positives comme les difficultés rencontrées par les usagers des services publics sous forme d' « histoires » vécues. Des réponses doivent être apportées par l'administration concernée à chacune des histoires publiées.

**La section **FO DGFIP 73** se demande si des réponses seront publiées prochainement sur le GEL DU POINT D'INDICE, les conditions de travail, les restructurations incessantes ou sur le NRP ....TOUS ACTEURS DU MONDE D'APRÈS !!!**



## POINT 4

Point d'avancement sur l'expérimentation du transfert du recouvrement forcé des professionnels au PRS au 1/09/2021 (pour information)

Cette première phase concerne le transfert du recouvrement forcé des professionnels au PRS.

Le pilotage est assuré par le tandem Bernard PORRET, directeur du pôle Expertise Financière et Daniel CORNUT, responsable de la division recouvrement forcé et action économique.

Patrice POUJOL, responsable du PRS, a été associé à cette phase de concertation, s'agissant plus particulièrement de l'organisation des missions du PRS.

Le périmètre de l'expérimentation en termes de missions à transférer

### 1/ Frontière entre le recouvrement amiable et forcé

A compter de septembre 2021, les créances en restes à recouvrer seront transférées au PRS :

- à l'issue de travaux d'apurement pour les créances en stock dans les SIE ;
- en application du principe d'unicité du dossier pour les créances des particuliers liées à des créances de professionnels en stock dans les SIP (Certains agents réalisent les deux missions).

Par exception, les créances suivantes ne seront pas transférées au PRS :

- . créances avec plan de règlement en cours ou accordé à un primo-défaillant, jusqu'à la première défaillance ;
- . créances bénéficiant d'un plan CCSF ;
- . créances faisant l'objet d'une réclamation suspensive de paiement et pour lesquelles des garanties auront été constituées ;
- . créances des débiteurs publics (créances PAS des collectivités locales, etc...)
- . créances PAS de faible montant.

### 2/ Apurement du stock avant transfert au PRS

Une incitation à l'apurement par ANV (par note départementale) sera effectuée. Par contre, à partir du mois d'avril toutes les assignations en Lj demandées par les SIE seront suspendues afin de ne pas brouiller les procédures.

### 3/ Transfert des créances des particuliers liées à des créances de professionnels

Dans la perspective de l'unicité du dossier et des poursuites, transfert de toutes les créances d'un redevable professionnel.

### 4/ Gestion des plans de règlement

Les plans de règlement respectés demeurent dans la sphère du recouvrement amiable. En cas de non respect du plan de règlement, les SIE effectuera le transfert au PRS, en ayant au préalable procédé à la dénonciation du plan.

### 5/ Créances des débiteurs publics

En cas de créances sur débiteurs publics, le comptable doit demander l'inscription au budget du débiteur public. Il ne s'agit donc pas de recouvrement forcé.

### 6/ La définition des agents qui entrent dans le périmètre de l'expérimentation



Les agents qui entrent dans le périmètre de l'expérimentation sont ceux qui réalisent totalement ou partiellement des travaux de recouvrement forcé des professionnels.

Dans chaque SIE, les missions de recouvrement amiable et forcé ainsi que la comptabilité sont imbriquées afin de maintenir une polyvalence pour pallier aux absences.

Dans le cadre du transfert de recouvrement forcé, la mission du recouvrement ainsi que la comptabilité sont liés.

Chaque agent conservera son emploi dans son service d'affectation mais exercera ses missions pour le compte du PRS, éventuellement à distance pour les agents affectés actuellement à Albertville et Moutiers.

Un protocole sera établi entre les responsables des SIE et le responsable du PRS pour l'organisation des travaux dans le cadre de l'expérimentation.

L'évaluation du nombre d'agents à transférer dans l'expérimentation a été réalisée en s'appuyant à la fois sur les données SAGERFIP des SIE, l'organisation interne des SIE, le nombre et la nature des créances.

A retenir... Dans le cadre de l'expérimentation et en fonction des constats effectués, des ajustements pourront intervenir.

SIE CHAMBERY : 4, SIP/SIE ALBERTVILLE : 1, SIE MOUTIERS : 2 (expérimentation au 1/09/2021)

L'installation des agents ....Albertville/Moutiers....Les agents restent sur leur poste de travail.

Pour Chambéry : les agents rejoindront des bureaux libres au 2ème étage du CFP de Chambéry-Bassens

## POINT 5

### **Questions diverses de FO DGFIP 73**

Les questions et les réponses concernant l'expérimentation du PRS au 01/09/2021 sont reprises dans le compte rendu du CTL.

Dans le contexte de la pandémie que nous traversons... Des capteurs de CO2 seront biens installés dans nos locaux... OUI le CHSCT s'est prononcé POUR et la Direction a suivi ...

La section **FO DGFIP 73** a demandé la possibilité de faire installer des bornes électriques... L'idée est bonne, mais elle ne rentre pas dans le dispositif de FRANCE RELANCE... Dommage pour les Agents !

Depuis le 16 mars 2020 nous n'avions pas pu nous réunir en présentiel. Enfin la délivrance pour les titulaires, par contre mon suppléant, et notre expert ont souffert de la technique du nouveau monde... 1 H 30 de son et d'image, puis plus rien !

La nouvelle application DEMETER va remplacer l'application caisse à compter du 25/06/2022 ... Quid de la communication, et du calendrier de remplacement de la DDR3 par le déploiement de l'application DEMETER 2C pour le SPL, les SIP devant, quant à eux, basculer sous MEDOC.

**FO DGFIP 73** alerte sur les difficultés que les services pourraient rencontrer au 01/01/2022 avec les fusions !

Le téléphone devient l'ADN à la DGFIP pour pallier l'absence du Personnel, à condition que le matériel fourni soit fiable... La Direction recense auprès des chefs de service le nombre et la qualité du téléphone à notre disposition... « Rien ne sert de courir il faut partir à point »

La section **FO DGFIP 73** vous annonce la fin du numéraire et deux caisses seront opérationnelles en Savoie ... Direction/SGC Chambéry ex TPM et SIP/SIE Albertville... Le métier de Comptable Public est un métier en voie de disparition !!!!

La DGFIP a trouvé le remède miracle au manque de Personnel... Le recrutement de contractuels... la section **FO DGFIP 73** ose espérer que c'est pour six ans ???

**POUR DÉFENDRE VOS DROITS...  
VOUS AVEZ UN SUPER- POUVOIR : LE COLLECTIF...  
PLUS FORTS ENSEMBLE !!**



Avec **FO**, c'est  
super pouvoir :  
le collectif !