

COMPTE RENDU DU CTL DU 15/10/2019

A l'ordre du jour :

- 1/ Modifications des horaires d'ouverture au public de la trésorerie d'Is sur Tille ;
- 2/ Bilan de campagne de l'entretien professionnel ;
- 3/ Bilan de campagne IR et IFI 2019 ;
- 4/ Installation immobilière des SPFE de Dijon ;
- 5/ Questions diverses.

Avant de commencer l'ordre du jour, une liminaire commune à l'intersyndicale Solidaires, CFTC, CFDT, CGT et FO a été lue aux membres de l'administration. Elle fait état des chiffres nationaux de la grève du 16 septembre dernier et du mépris de Monsieur Darmanin des chiffres très forts au niveau national, celui-ci s'arquant sur le chiffre des non grévistes afin de « justifier » que sa réforme passe sans problèmes !

L'intersyndicale de la Cote d'Or demande par ailleurs, afin de pouvoir exercer pleinement un dialogue social de qualité, que les informations sur la réforme à venir soient communiquées immédiatement aux élus du CTL.

Elle demande aussi une réelle capacité d'écoute et de prise en compte des remontées des services que feront les élus du personnel. Les passages de la direction dans les services ne permettent pas une réelle vision de l'ensemble des problèmes des agents. D'ailleurs ces derniers n'osent souvent pas parler ouvertement aux membres de la direction, alors qu'ils le font envers leurs représentants au quotidien.

L'intersyndicale 21 demande la mise en place de mesures efficaces pour lutter contre le stress et la surcharge de travail auxquels font face les agents de tous les services, tant dans les trésoreries, dans les services fiscaux qu'en direction.

Suite à cette liminaire, une alerte signée par les agents des SIP Dijonnais a été donnée au directeur, M. CATANESE.

▪ **Modifications des horaires d'ouverture au public de la trésorerie d'Is sur Tille :**

Le guichet de la trésorerie d'Is-sur-Tille est ouvert actuellement de 8H30 à 12H du lundi au vendredi soit 17H30 sur la semaine.

Compte tenu du volume des effectifs du poste, la gestion de la caisse et de l'accueil nécessitent une organisation qui peut se révéler précaire puisque le caissier titulaire réside à Dijon et a parfois des difficultés à prendre ses fonctions à 8H30.

Un autre agent a des contraintes familiales qui ne lui permettent pas d'être toujours présent à

l'ouverture au public du service.

Dans ce contexte, la comptable propose de réduire la période d'ouverture du guichet au public et de retarder l'horaire d'ouverture.

En effet, l'ouverture du guichet à 9H serait plus facile à gérer.

=> **Proposition :**

Le poste serait ouvert au public de 9H à 12H15 du lundi au jeudi et de 9H à 12H le vendredi.

La plage d'accueil du public serait ainsi de 16H sur la semaine.

=> **La concertation :**

Les trois agents de la trésorerie ont été sollicités par mail du 16/09/2019.

Ils ont fait connaître leur position, favorable, au changement d'horaire.

Mise en place le 04/11/2019.

Vote favorable de la CFTC pour cette proposition qui ne peut que soulager les agents dans l'accomplissement de leur travail et leur vie personnelle.

■ **Bilan de campagne de l'entretien professionnel :**

Peu de choses à signaler : très rares recours hiérarchiques suite à entretien évaluation , tous grades confondus.

■ **Bilan de campagne IR et IFI 2019**

Le calendrier général de la campagne 2019, première campagne en contexte PAS, était très proche de celui de 2018 et visait à équilibrer le temps consacré à l'accueil des contribuables et celui nécessaire au traitement des déclarations. Pour mémoire, il présentait les caractéristiques suivantes :

- remise des déclarations à la Poste à compter du 3 avril jusqu'au 23 avril 2019 ;
- date-butoir pour les déclarations papier : jeudi 16 mai 2019 ;
- date-butoir pour la déclaration en ligne : mardi 28 mai 2019.

Au niveau local, le dispositif renforcé de réception du public a été mis en place du lundi 29 avril au jeudi 23 mai, soit un total de 17 jours (contre 15 jours en 2018 et 16 jours en 2017).

Les années précédentes, la fin de ce dispositif renforcé coïncidait avec la date limite de dépôt des déclarations papier. Cette année, la fin du dispositif d'accueil renforcé a été fixée une semaine après la date-butoir papier.

Ce décalage a permis d'accompagner au mieux les usagers dans le contexte de la dernière étape de généralisation de la déclaration en ligne et de la mise en place du PAS. Il a toutefois été constaté que les deux semaines précédant la mise en place du dispositif ont été marquées à Dijon par une hausse des flux d'accueil, nécessitant les renforts des SAID.

En matière d'accueil, cette campagne a été caractérisée par :

- une stabilité de l'accueil physique dans les SIP avec +0,5 % pendant la campagne papier (du 10 avril au 16 mai) et -1,7 % pendant la campagne Internet (du 17 mai au 6 juin) ;
- un allongement de la durée de la réception en raison de la complexité des questions liées au PAS ;
- une évolution contrastée de l'accueil téléphonique dans les SIP en fonction de la période. Ainsi, si une baisse est enregistrée pendant la campagne papier avec -19,4 %, une hausse est constatée pendant la campagne Internet (+37,2%) ;
- une baisse globale de l'accueil physique et téléphonique dans les trésoreries, quelle que soit la période.

L'ACCUEIL PHYSIQUE

1 L'accueil dans les SIP

=> campagne papier (du 10 avril au 16 mai)

Au total, 15 453 usagers ont été reçus au centre des finances publiques de Dijon (+3 % par rapport à 2018). Une légère hausse est également constatée à Beaune (+1,8%).

Dans les autres SIP du département, une baisse, moins marquée, est observée à Châtillon-sur-Seine (-1,2%), Montbard (-11,1 %) et Semur-en-Auxois (-12,4%).

Tous sites confondus, 25 267 usagers ont été reçus dans les SIP pendant la campagne avaient été reçus (+0,5%).

Concernant l'accueil sur rendez-vous maintenu pendant la campagne, 380 rendez-vous ont été pris durant le mois de mai : 271 par les usagers via leur espace particulier et 109 à l'initiative des services.

=> campagne « internet » (du 17 mai au 6 juin)

Une légère baisse de 1,7 % est observée avec 8 115 usagers reçus. Toutefois, les évolutions sont variables d'un SIP à un autre. Ainsi, si une augmentation est constatée à Beaune (+13,8%), Châtillon-sur-Seine (+44%) et Semur-en-Auxois (+27,4%), une baisse est

enregistrée à Dijon (-6%) et Montbard (-14,6%).

Pour le site de Montbard, l'accueil a aussi été réalisé hors du CFIP, ce qui peut expliquer en partie cette baisse.

=> ensemble de la période (du 10 avril au 6 juin)

L'accueil physique dans les SIP est stable avec 33 248 usagers reçus (33 252 en 2018).

PERMANENCES

L'accueil à la mairie de Dijon, dans le cadre du partenariat avec l'Université de Bourgogne et la ville, a été reconduit en 2019 : 2 620 usagers (3 253 en 2018) ont été reçus soit une baisse de 19,4 %. Parmi ces usagers, 1575 ont bénéficié d'un accompagnement à la déclaration en ligne.

Cette baisse peut s'expliquer par l'absence d'accueil à la mairie de Dijon durant quatre jours du fait de l'indisponibilité de la salle des États.

Par ailleurs, suite à une demande du maire de Talant, quatre étudiants ont assuré une permanence d'une demi-journée durant laquelle ils ont reçu 21 usagers.

2. L'accueil dans les trésoreries de proximité

Les trésoreries mixtes (pour lesquelles des données sont disponibles dans ORCFA pour 2019 et 2018 : Genlis, Nolay, Pontailler-sur-Saône, Recey-sur-Ource, Saulieu, Venarey-les-Laumes et Vitteaux) ont accueilli 1 182 usagers en 2019 (1 367 en 2018 : -13,5%).

Toutefois, les évolutions constatées varient d'une trésorerie à une autre.

Ainsi, les trésoreries de Genlis et Recey-sur-Ource enregistrent les plus fortes baisses avec respectivement -59,8 % et -16,4 %.

A l'inverse, les trésoreries de Venarey-les-Laumes et Vitteaux enregistrent les hausses les plus importantes avec +14,9 % et +7,9 %.

La tendance est identique pendant la campagne « Internet » avec une baisse de l'accueil physique de 62,9 %.

Sur l'ensemble de la période (du 9 avril au 5 juin), la baisse de l'accueil physique observée en 2018 se confirme avec 1 400 usagers reçus soit -14,2%.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Sur la période du 29 avril au 23 mai, l'accueil téléphonique de l'ensemble des SIP et SIP-E du département a été centralisé au niveau d'une plate-forme téléphonique départementale localisée à la direction, place de la banque. Les lignes ont été prises en charge par les

étudiants en Master 2 de droit fiscal dans le cadre du partenariat avec l'université de Bourgogne et la ville de Dijon assistés en permanence par Réjane GEOFFROY, chargée de mission au SIE de Dijon Sud.

Sur les 6 556 appels transférés au CRT, 6 207 appels ont été pris en charge par les étudiants sur cette période : 4 343 jusqu'au 17 mai et 1 864 du 18 au 23 mai.

Au total, les SIP (hors SIP Dijon) et le CRT ont répondu à 6 404 appels pendant la campagne papier (- 19,4 % par rapport à 2018) et 3 027 pendant la campagne Internet (+37,2%).

Ces évolutions s'expliquent en partie par le décalage de calendrier pour la mise en place du CRT par rapport à 2018 où le dispositif s'était arrêté le lendemain de la date limite de dépôt papier.

Sur l'ensemble de la période, 9 431 appels ont été pris en charge par les SIP ou le CRT soit une baisse de 7,4 %.

Dans les trésoreries, une baisse est constatée pendant la campagne papier (- 41,2%) et la campagne Internet avec - 33,9% (trésoreries pour lesquelles des données sont disponibles dans ORCFA pour 2019 et 2018 : Genlis, Pontailler-sur-Saône, Recey-sur-Ource, Saulieu, Venarey-lès-Laumes et Vitteaux).

REPONSES EN LIGNE

Les usagers ont pu contacter la DGFIP par courriel en utilisant leur espace sécurisé sur le portail impots.gouv.fr ou en adressant leur demande sur la balf du SIP concerné, étant précisé que l'adresse des BALFs des SIP n'est plus affichée sur les 2042 papier et dans les rubriques « contacts » et « mes services compétents » sur impots.gouv.fr.

8 703 mails ont été reçus sur les balfs des SIP du département.

Concernant « e-contact », on constate par rapport à 2018 une hausse des demandes reçues (+15,5%) et des demandes traitées (+45%) dans les SIP du 10 avril au 6 juin. Ainsi, 7 329 demandes ont été traitées dans les SIP.

Dans les trésoreries, une hausse est également observée avec +55 % pour les demandes reçues et +129 % pour les demandes traitées.

DECLARATION EN LIGNE

Pour la dernière année de sa généralisation, la déclaration en ligne est certes en progression mais l'objectif attendu (+10%) n'est pas atteint. Ainsi, au 1er juillet (date de fermeture du service de la déclaration en ligne), 193 015 déclarants en ligne ont produit 231 992

déclarations (contre 217 943 en 2018), soit une augmentation de 6,7%.

Les plus fortes progressions sont enregistrées dans les SIP du nord du département avec +11,1% à Châtillon-sur-Seine, +8,9 % à Montbard et +8,5 % à Semur-en-Auxois.

Le taux de pénétration calculé sur le nombre de déclarants en ligne atteint 65,5% des foyers fiscaux contre 60,3% en 2018.

Au SIP Dijon Nord, 70 085 contribuables ont déclaré en ligne, soit un taux de pénétration de 70,9%, tandis qu'au SIP Dijon Sud, 65 533 contribuables ont déclaré en ligne, soit un taux de pénétration de 67,2%.

Ce taux atteint 63,3% à Beaune et dépasse 50% à Montbard (50,2%) et Semur-en-Auxois (55,1%). A Châtillon-sur-Seine, il est de 46,8 %, en progression par rapport à 2018 (40,7%).

Comme en 2018, dans le cadre de la promotion des services en ligne, des postes en libre service ont été mis à disposition des usagers aux CFIP de Beaune et de Dijon. A Dijon, un volontaire au titre du service civique et deux agents des finances publiques ont accompagné les usagers qui souhaitaient faire leur déclaration en ligne. Ils ont assisté environ 800 personnes sur la période du 29 avril au 24 mai. Cet accompagnement s'est poursuivi en juin avec la participation d'un contrôleur stagiaire. Globalement, sur la période du 29 avril au 21 juin, près de 930 personnes ont été accompagnées dans leurs démarches en ligne.

Par ailleurs, les étudiants en Master 2 de droit fiscal ont également fait de l'accompagnement aux services en ligne les jours de fermeture de l'accueil à la mairie de Dijon. Ils ont ainsi accompagné environ 250 usagers.

A Beaune, l'aide à la déclaration en ligne a été assurée par un agent du SIP et les contrôleurs en box d'accueil. Du 23 avril au 17 juin, près de 220 personnes ont bénéficié d'une aide à la déclaration en ligne. A compter du 20 mai, l'aide en ligne était effectuée directement en box d'accueil. Aucun comptage spécifique n'a été effectué sur cette période.

Concernant les travaux liés à la déclaration en ligne, 4 948 déclarations ont nécessité un retraitement dans GESTPART, soit 2,25 % du total des déclarations en ligne (220 274). En 2018, 4 269 déclarations avaient nécessité un retraitement sur 204 362, soit 2,09 %).

Concernant le traitement des listes ILIAD 2 et 4, si le nombre de déclarations nécessitant des travaux TH (liste 2) est en baisse de 24,7 % avec 13 560 déclarations traitées, une forte hausse (+72,6%) est constatée pour les déclarations (1 792 contre 1 038 en 2018) qui ont dû être rematérialisées et saisies dans ILIAD (liste 4).

EMISSION IR

L'objectif fixé à 95 % de déclarations saisies à la 2ème extraction (28 juin) a été atteint :

283 733 déclarations ont été saisies soit un taux de couverture par rapport au nombre de contribuables taxés à la 4ème émission (revenus 2017) de 96,31%.

Au 23 août (3ème émission IR), 291 638 déclarations étaient saisies, soit un taux de couverture de 98,99 %.

Sur ce total, 25 831 déclarations ont donné lieu à imposition (soit 8,9%), 87 334 à une restitution (30%) et 178 224 ont donné lieu à l'émission d'un avis sans solde à payer (61,1%).

Cette répartition très particulière et spécifique aux revenus de l'année 2018 s'explique par la mise en oeuvre cette année du Crédit d'Impôt Modernisation Recouvrement (CIMR) qui a eu pour effet d'effacer l'imposition des revenus courants de l'année 2018.

LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES AGENTS

Difficultés concernant la déclaration en ligne :

- dysfonctionnements constatés sur la déclaration en ligne (messages d'erreur, intégration tardive des déclarations EDI-IR...);
- fermeture anticipée du service de la déclaration en ligne en raison de déclarations en ligne frauduleuses (complètement de la quasi-totalité voire de la totalité des cases ouvrant droit à une réduction ou un crédit d'impôt) effectuées à la suite du piratage de la messagerie personnelle d'utilisateurs. Une intervention des SIP pour exclure ces déclarations de la taxation a été nécessaire ;
- incompréhension des usagers concernant l'option pour l'imposition au barème des revenus de capitaux mobiliers (case 2OP à cocher).

CAMPAGNE IFI

Depuis 2018, l'impôt sur la fortune immobilière (IFI) concerne les personnes détenant un patrimoine immobilier net supérieur à 1,3 million d'euros, en remplacement de l'ISF.

L'IFI est déclaré sur une annexe (2042-IFI), à souscrire en même temps, selon les mêmes modalités et dans les mêmes délais que la déclaration de revenus. Le montant à payer sera communiqué sur un avis spécifique (avec une date limite de paiement au 15/09).

Pour la campagne IFI 2019, suite à la 2ème émission IFI (extraction du 23/08 - homologation du 05/09), 500 articles IFI ont été pris en charge pour un montant mis en recouvrement de 4 562 914 € (en 2018, 477 articles pour 4 302 438 euros).

Au vue du bilan, la CFTC émet les constatations suivantes :

Le dispositif d'accueil renforcé a duré 2 jours de plus par rapport à 2018 ;

L'accueil physique,(campagne papier) malgré la dématérialisation et le PAS a été encore très important et en tout cas n'a pas baissé : + 13,8 % à Beaune, + 44 % à Chatillon, +27,4 % à Semur.

Les réponses en ligne augmentation des demandes reçues et demandes traitées +45 % du 10/04 au 06/06 dans les SIP. Dans les trésoreries + 55 % de demandes reçues et + 129 % de demandes traitées.

Concernant les déclaration en ligne, l'objectif attendu de 10 % non atteint.

Traitement ILIAD : +72,6 % sur le retraitement des déclarations !!!!!

Le tout dématérialisé ne contribue toujours pas à la diminution de l'accueil, notamment physique.

La mise en place du PAS, sensé faire gagner du temps aux agents et aux contribuables est une supercherie, tout du moins pour la mise en place. Espérons que les autres années soient plus calmes ...

Le bilan de campagne montre les limites du tout dématérialisé : les agents n'ont pas moins de taches qu'avant voire ils en ont plus (exemple des retraitements ILIAD).

La CFTC ne peut que déplorer cet entêtement à vouloir à tout prix que la dématérialisation soit la solution pour tous, contribuables, comme agents.

Le manque d'effectif humain se fait encore plus durement ressentir dans ces périodes où les afflux physiques, téléphoniques, informatiques demeurent très importants.

De plus, la complexité de la matière qui chaque année s'accroît, couplée aux multiples réformes (PAS), ne va pas améliorer les conditions de vie au travail des agents.

■ Installation immobilière des SPFE de Dijon :

Les SPFE Dijon 1 et SPF Dijon 2, Dijon 3 et Dijon 4 exercent les missions de publicité foncière du département et également la mission d'enregistrement pour le SPFE Dijon 1.

Les quatre services sont actuellement regroupés au même étage du site de la Boudronnée.

Le projet de fusion juridique des quatre structures a été présenté aux CHSCT et CTL les 6 et 8 novembre 2018.

Cette fusion est intervenue le 3 octobre 2019.

Dans ce contexte, il a paru opportun de répartir les équipes de travail du service fusionné selon une nouvelle implantation, avec une polyvalence sur les missions de publicité foncière.

Cette installation n'a pas nécessité de travaux mais uniquement des réaménagements mobiliers.

Le futur SPF occupera le même espace que les 4 SPF/E existant actuellement.

La concertation a été menée par le responsable du SPFE Dijon 1 auprès des agents.

Le plan proposé tient compte des observations et demandes des personnels.

Le dossier d'installation du SPFE Dijon était inscrit à l'ordre du jour du CHSCT du 17 septembre 2019. Il a été reporté au CHSCT du 1er octobre 2019.

Les réaménagements seront finalisés au cours de la première quinzaine d'octobre 2019. Ils seront réalisés par l'équipe des agents techniques de la DRFiP aidée de la CID s'agissant des aspects informatiques.

L'intersyndicale a voté une abstention lors du CHSCT du 1/10/2019.

Suite à ce CTL, à la liminaire sur les conditions d'accueil à la Boudronnée, et le droit d'alerte, M. CATANESE a pris la décision suivante :

« Lors de la séance du CHSCT du 17 octobre 2019, les représentants du personnel ont demandé qu'en urgence et compte tenu de la situation de l'accueil, la direction procède à la fermeture du CFiP de Dijon Boudronnée, à raison d'une demi journée par semaine.

Je vous informe que je suis favorable à cette mesure, d'autant que l'accueil était jusqu'alors ouvert tous les jours, sans exception.

Sans dégrader le service à l'utilisateur, elle permettra d'améliorer les conditions de travail des équipes et favorisera leur participation aux diverses réunions liées à la fusion des SIP, à l'intervention de l'ergonome, au groupe de travail sur la réorganisation de l'accueil...

Aussi, dans l'attente des conclusions du GT accueil dont la première réunion s'est tenue mardi 15/10, je vous propose de fermer l'accueil du CFiP Dijon Boudronnée, le mercredi après-midi, à compter de la semaine du 4 novembre, pour tous les services présents sur le site. »

Suite aux demandes d'aide de la division des particuliers au vu du bilan de campagne, M.CATANESE a pris la décision suivante :

« Lors de la séance du CHSCT du 17 octobre 2019, les représentants du personnel ont demandé que la direction prévoit un plan d'action pour résorber le stock d'e-contacts en instance dans les deux SIP dijonnais (915 messages à traiter au 24/10 matin).

Je vous informe que ce plan est déjà opérationnel avec le soutien apporté par la division des particuliers depuis début septembre sur ce sujet (276 messages traités à ce jour) et qu'il va se poursuivre.

Pour renforcer ce plan, j'ai décidé de mobiliser deux agents supplémentaires à temps partiel (1 agent en direction et 1 agent EDR), afin d'aider au traitement de ces courriels et faire en sorte que le stock à traiter soit le plus bas possible à la fin du mois novembre. »

Nous continuons ainsi à poursuivre notre travail de soutien aux agents dans leurs conditions de vie au travail, et dans l'harmonisation et conciliation vie au travail et vie personnelle.

Ce qui est d'autant plus un sujet d'actualité avec la réforme de la géographie revisitée qui se profile.

Nous serons d'autant plus vigilants sur ces points.

Vos représentants CTL :

CFTC Christophe RECOUVREUX, titulaire : christophe.recouvreux@dgfip.finances.gouv.fr

CFTC Céline GUILLAUMIN, titulaire : celine.guillaumin@dgfip.finances.gouv.fr

CFTC Anne DAULIN, suppléante : anne.daulin@dgfip.finances.gouv.fr

CFTC Alexandre DAKIRELLAH, suppléant : alexandre.dakirellah@dgfip.finances.gouv.fr

CONTACT PRESSE CFTC :

Mail : cftcdgfip@gmail.com