

COMPTE RENDU CTL DU 10/12/2020

Ordre du jour :

- 1- Ponts naturels 2021 (pour avis)
- 2- Bilan de campagne IR 2020 (pour information)
- 3- Bilan de transfert des amendes au SIP de Dijon (pour information)
- 4- Bilan de campagne des entretiens professionnels (pour information)
- 5- Bilan de formation professionnelle 2019 (pour information)
- 6- Point d'information sur la situation budgétaire de la DRFIP au 01/12/2020 (pour information)
- 7- Questions diverses (RETEX)

1- Ponts naturels 2021

Les ponts envisagés sont le 14 mai et 12 novembre.

La CFTC a voté pour. 2 ponts naturels dont un financé par l'autorisation d'absence, permettent aux agents et surtout à tout un service de souffler plusieurs jours en prenant une journée de congé.

2- Bilan de campagne IR 2020

La campagne IR 2020 s'est inscrite du fait de la crise sanitaire dans un schéma organisationnel hors norme et sans comparaison avec les caractéristiques des années passées.

En premier lieu, le calendrier a été modifié comme suit :

- report de la date d'ouverture du service en ligne au 20 avril 2020 (au lieu du 09/04) ;
- report des dates limites de souscription des déclarations : 08 juin 2020 pour les déclarations en ligne et 12 juin 2020 pour les déclarations au format papier ;
- report de la date limite de saisie pour la 2ème émission IR au 3 juillet 2020 (au lieu du 26 juin).

L'accueil des usagers a été réalisé exclusivement à distance (téléphone et e-contacts) pendant la période de confinement. À compter du déconfinement, l'accueil physique n'a repris que progressivement en respectant les règles sanitaires édictées par les autorités.

Le dispositif de campagne s'est articulé autour des services des impôts des particuliers et sur la mobilisation importante de renforts, en particulier dans la sphère du contrôle fiscal dont les activités ont été stoppées pendant le confinement et la mise en oeuvre du Plan de Continuité d'Activité.

Sur le plan métier, la campagne IR 2020 a été marquée par les principales évolutions suivantes :

- première campagne en contexte PAS, ce qui a nécessité un accompagnement spécifique des usagers ;
- mise en oeuvre de la déclaration automatique pour 12 millions d'usagers (180 875 susceptibles de bénéficier du dispositif en Côte d'Or) qui les autorisait à ne pas effectuer de dépôt de déclaration si les informations connues de l'administration étaient justes et exhaustives ;

- suppression systématique de l'envoi de la déclaration papier aux déclarants en ligne.

➤ La déclaration en ligne

Pour la première fois, la déclaration en ligne marque un fléchissement malgré sa généralisation depuis 2019, du fait du déploiement de la déclaration automatique

Parmi les déclarants en ligne, 57,9 % étaient éligibles à la déclaration automatique.

Le taux de pénétration des déclarants en ligne ressort à 58,5 % en 2020 contre 65,5% en 2019, soit une évolution de -10,69%. Sur Dijon, le taux de pénétration est de 61,3 % soit une variation négative de 11,1 % (taux de pénétration de 70,9%, pour Dijon Nord en 2019 et 67,2 % pour Dijon Sud)

La baisse de la déclaration en ligne est constatée pour l'ensemble des SIP.

BILAN DE CAMPAGNE - DIFFICULTÉS ET PROPOSITIONS

La DRFiP 21 ne faisait pas partie cette année des directions devant participer au questionnaire de bilan de campagne. Toutefois, compte tenu du contexte de cette année, un bilan a été adressé à l'administration centrale afin de faire part des difficultés et des suggestions transmises par les services.

Difficultés rencontrées par les services :

Traitement de la 2042 :

- changement d'adresse porté en 4ème page de la déclaration automatique, source de difficultés et d'oublis. Il en est de même des changements d'état-civil désormais en page 2 ;
- absence des numéros de téléphone et des adresses mails des usagers sur les déclarations automatiques ;
- répartition des crédits d'impôts entre 2042 et 2042 RIC1 : les dépenses pour l'emploi d'un salarié à domicile sont sur la 2042 alors que les autres sont sur la 2042 RIC1 ;
- comptes à l'étranger : la case 8UU servie inutilement pour beaucoup d'usagers qui n'ont qu'un compte Paypal ou assimilé ;
- nombre important de codes pirates qui complexifie la saisie.

Traitement de la 2042 RIC1 :

- impossibilité de porter sur la 2042 automatique les RIC1 ;
- complexité des crédits d'impôt pour la transition énergétique ;
- ambiguïté des attestations pour l'emploi d'un salarié à domicile (aide à domicile) qui n'indiquent pas clairement que la somme à déclarer est nette de participation (APA...).

Traitement des 2044 et 2044 S :

- distinction délicate entre travaux urgents et autres travaux déductibles ;
- cases K, L (autres travaux déductibles 2018 et 2019) et M (travaux sur immeuble acquis en 2019) rarement servies.

Déclaration en ligne :

- impossibilité de revenir sur une situation de famille validée ;
- saisie d'un numéro SIRET nécessaire pour l'ajout d'un salaire ;
- problème de saisie des adresses lorsque celles-ci ne sont pas référencées dans le système (nom de rue inconnu).

Application Iliad :

- la liste 2 Travaux TH sous format ods est inexploitable en l'état.

Suggestions d'amélioration :

- avoir un accès à la déclaration en ligne des usagers afin de pouvoir les guider plus facilement en ayant la même vision qu'eux ;
- simplifier la procédure de changement d'adresse : l'AFT se modifie via la déclaration en ligne alors que l'adresse d'envoi (en cas de déménagement) se fait par un autre canal de l'espace particulier ;
- pour les couples divorcés en N-1, le changement d'adresse pris en compte via le e-contact de l'un des 2 ex-époux affecte les deux tant que la déclaration divorcée de chacun n'est pas prélevée et taxée ;
- en cas de divorce, permettre à chacun de donner sa nouvelle AFT/ASE sans impacter l'ex-conjoint ;
- améliorer la lisibilité de la déclaration automatique : mieux indiquer que tout ajout de revenus ou changement d'adresse rend caduque la déclaration automatique et nécessite le dépôt d'une 2042 « classique ». Beaucoup de 2042 RIC ont été reçues sans déclaration principale ;
- l'exploitation des listes 4 impossible en télétravail, à la différence des listes 2 ou Gestpart et les EDI ne peuvent pas être traités tant qu'ils n'apparaissent pas dans Adonis ;
- réception de déclarations en mode EDI pour lesquelles les adresses n'ont pas été modifiées alors que la personne a déménagé. Ces déclarations sont prélevées avec des AFT erronées et cela pose des difficultés lors de l'exploitation de la liste 2. Il semble que les comptables procèdent bien au changement d'adresse sur leur logiciel mais ce dernier ne semble pas retenu par le système de la DGFIP qui remettrait systématiquement l'ancienne adresse ;
- en cas de traitement d'un remboursement PAS dans Iliad CTX, le retour en page arrière serait apprécié pour éviter d'annuler et de recommencer ;
- en cas de réponse à une question dans E-Contact, une alerte par SMS pourrait être utile afin d'informer l'utilisateur.

Constat d'une année particulière et exceptionnelle. La direction a insisté sur la solidarité des agents et des renforts.

La CFTC tient à remercier les renforts de la sphère du contrôle fiscal et de la MDRA.

3- Bilan de transfert des amendes au SIP de Dijon

La mission amendes a été transférée le 17 juin 2019 au SIP Dijon Sud, devenu depuis le SIP Dijon et Amendes. Auparavant, cette mission était exercée par la trésorerie Dijon Banlieue Amendes, située au 1er étage rue Sambin à Dijon.

Le recouvrement des amendes et condamnations pécuniaires constituant l'ultime maillon de la chaîne contraventionnelle et pénale, son efficacité conditionne la réalité de la répression financière des infractions et détermine la crédibilité de l'ensemble du dispositif.

A l'exception d'un contrôleur, l'ensemble des agents qui exerçaient la mission à la trésorerie Dijon Banlieue et Amendes l'ont suivie au SIP de Dijon et Amendes. Un nouveau contrôleur a été affecté au service amendes au 1er septembre 2019.

Depuis le 1er septembre 2020, le service a été renforcé par l'affectation d'une 2ème inspectrice.

L'équipe est désormais composée de 2 A, un B et deux C. Un inspecteur de direction est également affecté en renfort depuis plusieurs années.

LES RÉSULTATS

Dans un contexte pourtant marqué par la suspension des poursuites pendant le 1er confinement de mi-mars à mi-juin, les résultats du service amendes connaissent une réelle progression. Le taux de recouvrement contentieux au 31/10/2020 s'élève à 29,58 % (+6,07 % par rapport à octobre 2019).

Ce résultat est d'ores et déjà supérieur à l'objectif fixé (28 %).

Le nombre de poursuites engagées a progressé très fortement en 2020. Ainsi, plus de 34 000 saisies à tiers détenteur ont été notifiées à ce jour, ce qui représente d'ores et déjà une augmentation de 60 % par rapport à 2019.

LES PERSPECTIVES

Une « feuille de route » amendes est élaborée annuellement par la direction, en liaison avec l'encadrement du service, afin de formaliser la politique départementale à mettre en œuvre en matière de recouvrement des amendes.

Une dynamique de mutualisation avec d'autres secteurs du SIP (comptabilité, recouvrement) pourra être, le cas échéant, recherchée (traitement du bordereau Bdf, traitement des plis non distribués, renfort sur le recouvrement « amendes », etc).

Dans le cadre d'un audit effectué au 1er trimestre 2020, plusieurs recommandations ont été formulées, en particulier s'agissant de la formation de l'équipe, de la politique en matière gracieuse ou encore de la procédure d'admission en non-valeur.

En matière d'accueil des usagers, plusieurs évolutions ont été mises en œuvre récemment : mise en place d'un accueil téléphonique, ouverture de la caisse amendes uniquement les matins.

Les efforts doivent également être portés sur l'accueil sur rendez-vous, ainsi que sur la diminution drastique des paiements en espèces (hors les produits non éligibles comme les jours-amendes ou les relevés de composition pénale) dans le cadre du plan « 0 cash ».

De nouvelles amendes ont vu le jour : DIVIA, COVID, Détention de stupéfiants. L'activité a fortement augmenté, ce qui impacte directement l'accueil des usagers.

Des solutions ont été trouvées : accueil téléphonique a été mise en place, ouverture de la caisse amendes le matin uniquement. Les recommandations de l'audit seront mises en place par la direction en 2020-2021.

Problème de la caisse résiduelle pour les jours amendes : réflexion en cours : ou la mettre ? au sein du SIP ou non ?

La CFTC a souligné la bonne intégration depuis juin 2019 des collègues du service amendes. La transition rue Sambin-Boudronnée n'était pourtant pas évidente. Une harmonie de travail s'est développée entre le poste amendes et le recouvrement.

4- Bilan de campagne des entretiens professionnels

Sur 124 A, 1 recours supérieur hiérarchique et en CAPL ;

Sur 305 B, un recours supérieur hiérarchique et 0 en CAPL ;

Sur 191 C, aucun recours.

Rappel : à compter de 2019, les CAP locales ont des compétences propres en matière de révision du compte rendu de l'entretien professionnel. Les avis rendus par les CAP locales ne sont donc plus contestables devant la CAP nationale.

5- Bilan de formation professionnelle 2019

Rappel que 80 % de la formation se fait toujours en présentiel.

Concernant les e-formations, demande faite à la direction de rappeler aux agents les endroits sur chaque site pour s'isoler sur un poste informatique.

6- Point d'information sur la situation budgétaire de la DRFIP au 01/12/2020

Point sur le budget de la DRFIP.

A signaler des dépenses supplémentaires possibles cette année 2020.

Les travaux de relamping ont coûté 37 000 € à la Boudronnée ; 3 700 € à Sambin et 18 000 € à Beaune.

Beaucoup de dépenses ont été effectuées pour les agents (confort) et en faveur de l'écologie.

Les OS ont re - demandé où en était la question de l'éclairage du parking de la Boudronnée (sujet de nombreuses fois abordé en CHSCT). La direction répète que c'est en cours, les travaux ayant été retardés.

7- Questions diverses

Rapport sur le Retex (retour d'expérience sur la crise sanitaire) présenté par M. Ambraze.

Des visites de services ont été effectuées sur tout le département entre fin juin et mi juillet. Un complément a été fait en septembre par une vision des chefs de service.

Les deux retours (agents et chefs de service se rejoignent).

Ce qui a été le moins bien vécu :

- équipement des télétravailleurs trop lent ;
- problème de la signature électronique, des téléprocédures, de la dématérialisation en général jugées insuffisantes dans certains secteurs ;

- problème mise en œuvre du PCA : fait dans l'urgence, hésitations sur la continuité dans le PCA de certaines activités (ex : recouvrement) ;
- sentiment d'inutilité de certains agents qui n'ont pas été intégrés dans le PCA ;
- déficits des outils communicatifs ;
- problème managérial : gestion du personnel distant pose des difficultés, notamment le contact avec les agents hors PCA ;
- en terme de RH, gestion lourde : horaires, ASA, organisation des présences par roulement, assurer la continuité des tâches présentes.

Les points positifs :

- relations étroites direction et chefs de services par les audio quasi journalières ;
- l'informatique est apparu comme « robuste » malgré tout, notamment la messagerie ;
- fermetures des services au public ;
- délestage des plateformes téléphoniques et e-contacts par le contrôle fiscal et la MDRA ;
- liaisons dématérialisées (enregistrement avec les particuliers, les mandataires de justice, les communes), la relance amiable par courriel des défaillants de l'hôpital : travail de qualité et réponses aux demandes des usagers ;
- pilotage déconcentré au niveau des chefs de services et souplesse dans les horaires des agents ;
- les FAQ : les temps de réponses étaient très courts ;
- assistance entre les postes comptables et le SPL très appréciée.

Le sentiment général est qu' il y a une satisfaction d'avoir pu répondre aux besoins des usagers.
Sentiment de maintien d'un collectif de travail.
Qualité d'adaptation des agents dans cette période difficile.

Pistes pour le futur :

Personnaliser l'accueil : souhait de développer un accueil sur rdv, de minimiser l'accueil physique ;
Développer le télétravail avec des moyens matériels supérieurs (doubles écrans, téléphones portables...);
Souhait d'améliorer la doctrine d'emploi sur l'emport de documents ;
Développement des outils collaboratifs (audio, visio conférences) ;
Poursuivre la dématérialisation des tâches permettant le télétravail : signature électronique, usage courriels, partage de fichiers sur serveur, utilisation clic esi ;
Rendre télé-actables les derniers actes papiers en matière de publicité foncière, téléprocédures pour l'enregistrement.

Vos représentants en CFTC DGFIP au CTL :

Titulaires : Christophe Recouvreux et Céline Guillaumin
Suppléants : Anne Daulin et Alexandre Dakirellah.