

CSAL du 17/10/2023

A l'ordre du jour :

- Approbation du PV des CSAL du 02/03/2023, 04/04/2023, 12/04/2023, 20/06/2023,
- Extension du périmètre de compétence du Centre de Contact Amendes d'Epinal (pour information),
- Bilan de la campagne IR 2023 (pour information),
- Bilan des entretiens professionnelles 2023 (pour information),
- Point d'information sur le recrutement des contractuels (pour information),
- Questions diverses.

Approbation du PV des CSAL du 02/03/2023, 04/04/2023, 12/04/2023, 20/06/2023

La CFTC a approuvé ces quatre PV.

Extension du périmètre de compétence du Centre de Contact Amendes d'Epinal

1/ Le 1^{er} septembre 2022 a été créé à Epinal (88) dans le cadre des relocalisations un Centre de Contact pour les Amendes (CCA) à titre expérimental (23 collègues implantés pour 25 emplois). Le périmètre géographique comprenait les dix trésoreries de l'interrégion Est.

L'objectif assigné au CCA est de continuer à améliorer la qualité de l'accueil des usagers amendes en réduisant la charge de travail des postes amendes. Il est chargé du traitement des appels téléphoniques et des courriels, sur les demandes simples des usagers, à savoir :

- . la fourniture de renseignements généraux sur d'une part l'ensemble des produits d'amendes et condamnations pécuniaires ainsi que les possibilités et modalités de paiement, incluant l'aide au paiement en ligne et d'autre part sur les modalités de contestation des amendes et l'orientation des usagers auprès des bons interlocuteurs (ordonnateurs et/ou juridictions) ;
- . l'envoi de bordereaux de situation ;
- . la prise de paiement par carte bancaire au téléphone ;
- . l'octroi de délais de paiement simplifiés.

Agir pour ne pas subir.

Ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00, le CCA répond sur un numéro spécial (03 29 69 69 69) et une adresse BALF spécifique (contact-amendes@dgfip.finances.gouv.fr), figurant sur tous les actes émis par l'application amendes.

Un premier bilan de cette expérimentation a été effectué en mai 2023. Les constats suivants ont été faits :

- . taux de décroché supérieur à 90 % en moyenne,
- . 89 % des appels sont traités directement par le CCA et seuls 11 % des usagers sont réorientés vers le service local,
- . 29 % des appels concernent des renseignements sur les modalités de contestation (compétence des ordonnateurs), 24 % sur des renseignements sur le paiement et le recouvrement, 17 % des appels concernent des paiements en 1 ou plusieurs fois,
- . côté postes amendes, la diminution très sensible des appels téléphoniques permet une intensification des poursuites. Par ailleurs, il est constaté une baisse estimée à 40 % de l'accueil physique sur les problématiques amendes, et une stabilisation du volume des courriels adressés aux postes amendes.

Au vu de ce bilan positif, l'administration centrale a décidé de renforcer le CCA et d'étendre son périmètre géographique à compter du 2 octobre 2023 aux 8 départements de la région Bourgogne-Franche-Comté et à 4 départements de la région Centre-Val-de-Loire 18,36,37 et 41 (création d'une dizaine d'emplois).

2/ Plusieurs réunions de travail associant la DRFIP 21, la DDFIP 88 ainsi que le responsable du CCA se sont tenues au cours de la période estivale pour préciser les liaisons à mettre en place entre la cellule amendes du SIP de Dijon et le CCA.

Une convention portant délégation de gestion a été finalisée et est en cours de signature entre les 12 postes amendes entrants dans le dispositif et le CCA.

S'agissant de la mise en place de délais de paiements simplifiés, le responsable du SIP Dijon et Amendes a autorisé le CCA à octroyer des délais de paiement sur 12 mois maximum et pour un montant plafonné à 2000€.

Un re-routage téléphonique, vers le numéro du CCA, est mis en place à compter du 2 octobre 2023, il concerne ainsi les usagers qui sélectionnent l'option amendes sur le SVI de la Boudronnée et ceux qui appellent directement le numéro de la cellule amendes.

Agir pour ne pas subir.

S'agissant des usagers que le CCA devra réorienter vers le service amendes, deux plages d'une demi-journée de RDV téléphoniques dans le planning APRDV de la cellule amendes sont ouvertes aux agents du CCA afin de leur permettre de prendre des RDV pour les usagers.

La CFTC a mis en avant que le CCA était sous dimensionné (35 emplois environ) par rapport à la charge de travail effective des douze départements. Elle a précisé que la mission amendes était difficile à exercer avec des usagers ayant des comportements de plus en plus inciviques.

Notre organisation a questionné la Directrice sur le potentiel renforcement de la cellule amendes du SIP de Dijon. Cette dernière nous a répondu que la décision relevait de la Direction Générale. AFFAIRE A SUIVRE.

Bilan de la campagne IR 2023

1/ Caractéristique générale :

Sur le plan métier, la campagne déclarative IR 2023 avait peu de nouveauté par rapport aux années précédentes.

Les collègues des secteurs d'assiette ont saisi entièrement les déclarations dans Gespart au lieu d'Iliad. Cette application prend désormais en compte toutes les situations non couvertes lors de la campagne précédente.

2/ L'accueil des usagers :

. La période déclarative a été marquée par une forte affluence des contacts usagers dans les services qui s'explique notamment par l'impact de GMBI et par le nombre de jours ouvrés (5 jours de moins par rapport à 2022) qui a concentré les flux d'accueil.

Le nombre total de sollicitations a atteint le niveau de 2019 (58000 contacts). Toutefois, la répartition entre les différents canaux a évolué avec désormais, une part prépondérante des canaux d'accueil numérique (+ 57,89 % pour les E-contacts et – 8,1 % pour Balfus), l'accueil téléphonique reste très utilisé (+1,9 %), l'accueil physique augmente de 5,6 %.

Il faut également relever que la réception a continué après la campagne jusqu'à fin juillet, du fait de l'obligation nouvelle de déclaration d'occupation des locaux (GMBI).

. La Côte d'Or a assuré un soutien au numéro d'appel national 0809 401 401. Elle a pris en charge du 17 avril au 30 juin, 7038 appels sur 7316 présentés, soit un taux de prise en charge de 92,2 % (le taux de réponse de la délégation Centre Est, est de 94,6 %)

Agir pour ne pas subir.

Le PCRП a tenu pour sa part 2 boucles téléphoniques de second niveau (accessibles par l'intermédiaire des SIP) pour l'une dédiée aux questions relatives à l'IFI et l'autre aux revenus complexes (Revenus de Capitaux Mobiliers, revenus fonciers, revenus étrangers).

En outre, les SIP ont ouvert des guichets de RDV téléphoniques, en plus des guichets habituels de RDV physiques.

. Par ailleurs, au titre de l'accueil de proximité mis en place dans le cadre du NRP, 47 permanences ont été organisées du 13 avril au 08 juin ; 11 relevant du SIP de Beaune, 22 du SIP de Dijon, 9 du SIP de Montbard et 5 du GC de Châtillon-sur-Seine : 13 en mairie et 34 dans des France Service.

Au total, 571 usagers ont été renseignés. 89 contribuables ont été reçus : 21 à Recey-sur-Ource et 61 à Saulieu. 115 visites ont concerné des questions relatives à GMBI.

. Les contribuables se sont également déplacés dans les France Services (FS) du département. Les animateurs et animatrices des FS ont ainsi accompagné 1500 personnes.

La fréquentation est variable d'une FS à une autre. Ainsi, les animateurs et animatrices de Pontallier-sur-Saône, Mirebeau-sur-Bèze, Sombornon, Is-sur-Tille et de la Plaine Dijonnaise ont été les plus sollicités. A l'inverse de Chenôve, du pays Chatillonnais, de Saint-Seine-l'Abbaye, Venarey-les-Laumes et Talant.

3/ Les modes déclarations et leur traitement :

. Déclarations automatiques : parmi les 159 908 foyers Côte-d'Oriens qui étaient éligibles : 157 382 ont été taxés à la deuxième émission de l'IR.

. Déclarations en ligne : 183 837 déclarants en ligne ont généré 222 984 déclarations en ligne dont 39 147 rectificatives.

Concernant les travaux liés à la déclaration en ligne, 10 320 déclarations ont nécessité un retraitement dans Gestpart (augmentation de plus de 60 %).

Liste ILIAD 4 (déclarations devant être rematérialisées et saisies dans Iliad) : 2 756 déclarations traitées (contre 1 523 en 2022) soit une hausse de 81 %. Cette augmentation s'explique pour partie par les incidents techniques survenus sur les productions de ces listes à partir de mi-mai, notamment sur les adresses fiscales de taxation.

La gestion des retraitements a été fortement perturbé par la poursuite de la campagne GMBI en juin, notamment au moment des relances nationales des propriétaires n'ayant pas encore fait leur déclaration d'occupation.

Au 1^{er} septembre (3^{ème} émission IR), 99,16 % des déclarations étaient intégrées.

Agir pour ne pas subir.

4/ L'Impôt sur la Fortune Immobilière :

635 articles IFI ont été pris en charge.

5/ Campagne GMBI :

Les statistiques Gest-Odl au 26 septembre 2023 : 568 870 locaux déclarés (90,81 %).

Les travaux menés ont permis de remplir au mieux la mission malgré les difficultés rencontrées.

6/ Difficultés rencontrées :

- Comme l'année dernière, le retard dans la distribution des 2042 a engendré un travail supplémentaire pour les agents et du stress pour les usagers concernés. La date du premier prélèvement est de fait intervenue très rapidement alors que les services avaient encore des déclarations rectificatives à saisir,
- La gestion des France Services varie selon les personnels en poste et la disponibilité des SIP référents,
- Concernant le volet fiscal-social, les travailleurs indépendants ne parviennent pas toujours à joindre l'URSSAF pendant la période déclarative et se tournent vers les centres des finances publiques,
- L'ergonomie de Gestpart sur la gestion des adresses et des mariages est perfectible,
- Le traitement de certains cas figurant sur la liste 4 s'est avéré complexe, voire impossible, sous Gespart en comparaison de ce qui était possible de faire antérieurement sous Iliad. La note de campagne a été jugée trop succincte sur cette problématique et des fiches de procédure sont souhaitées pour l'an prochain sur ce sujet,
- Réductions d'impôts sur les services à la personne : il est à déplorer que les services soient obligés d'envoyer en format papier un formulaire de 12 pages pour permettre aux usagers de déclarer leurs RICI, avec souvent des erreurs dans la qualification du service.

Notre organisation syndicale a mentionné que la nouvelle procédure GMBI avait pesé en terme de fréquentation sur la campagne déclarative, sur la charge de travail importante subie par les collègues, et par les nombreuses indisponibilités et incompréhensions de l'applicatif.

Bilan des entretiens professionnels 2023

8 agents des catégories A, B, et C ont déposé des recours hiérarchiques.

Bilan des recrutements contractuels au titre de l'année 2023

La DRFIP 21 a procédé au recrutement de 10 agents par voie de contrat ou de détachement suite à la publication de fiches de poste via le site des offres d'emploi des ministères économiques et financiers Passerelles.

- . 2 contractuels de la catégorie B recrutés au 01/06/2023 au SGC d'Auxonne et au SIE de Beaune, au titre de la 1^{ère} vague,
- . 8 collègues au titre de la 2^{ème} vague :
 - 2 contractuels de la catégorie B au 18/09/2023 au SIP de Montbard et au SGC Dijon Métropole,
 - 1 contractuel de la catégorie C au 01/10/2023 à la Trésorerie des Hôpitaux de Côte d'Or,
 - 1 agent détaché de la catégorie B au 30/10/2023 au secrétariat de la Direction,
 - 1 agent détaché de la catégorie B au 01/11/2023 au SGC de Pouilly en Auxois,
 - 1 contractuel de la catégorie B au 06/11/2023 au SGC Dijon Métropole,
 - 1 agent détaché de la catégorie C au 01/12/2023 au service GPP de la DRFIP 21,
 - 1 agent détaché de la catégorie B au 01/12/2023 au SIP DIJON et Amendes.

Questions diverses

- Affectation des contrôleurs stagiaires : 18 arrivées annoncées, 17 attendues suite à un renoncement.

La CFTC a interrogé la Direction sur l'iniquité ressentie par les agents des sept SGC et de l'ERD, lors de leur pointage sur l'application web pointage.

Après de multiples échanges avec l'équipe directionnelle, il semble que cette dernière soit insensible à cette situation qui dure depuis des années. Le coût fallacieux a même été évoqué. A chaque CSAL, nous relancerons le sujet.

**Christophe RECOUVREUX, SIP DIJON ET AMENDES service recouvrement (Titulaire)
Céline GUILLAUMIN, Pôle CE antenne de BEAUNE (Suppléante).**