

---

#### CSAL du 11/10/2024

##### A l'ordre du jour :

- 1 - Approbation du PV des CSAL des 22/03/24 et 04/04/24
- 2 - Projet de réaménagement des locaux de la place de la Banque : présentation de la version actualisée des plans - pour information
- 3 - Bilan de la campagne IR 2024 - pour information
- 4 - Bilan des entretiens professionnels 2024 - pour information
- 5 - Questions diverses

#### **2 - Projet de réaménagement des locaux de la place de la Banque : présentation de la version actualisée des plans - pour information**

La direction rappelle que le déplacement de la salle de réunion Simone de Plessis en sous-sol imposait des mises aux normes très coûteuses. Aussi la concertation a été reprise sur la base d'un projet maintenant cette salle à son emplacement actuel et prenant en compte les observations formulées par les services.

Les plans rectifiés ont ainsi été validés par les services concernés.

Des éléments de calendrier sont également donnés :

- consultation des entreprises d'ici la fin du mois de novembre ;
- lancement des travaux en janvier 2025 pour 6 mois au maximum. Les déménagements seront coordonnés avec les travaux, lesquels se feront par niveau. Ils seront organisés en prenant en compte les pics de charge des services.

#### **3 - Bilan de la campagne IR 2024 - pour information**

Sur le plan métier, la campagne IR 2024 a été une campagne de continuité avec assez peu de nouveautés.

##### **L'accueil :**

**Général :** Le nombre total de sollicitations est en recul de 18,8 % par rapport à 2019, et de 18 % par rapport à 2023 (impact campagne GMBI). L'accueil distant, en augmentation depuis la crise sanitaire en contrepoint de la baisse de l'accueil physique, reste prépondérant puisqu'il représente 64,3 % des contacts.

L'accueil téléphonique reste un canal très utilisé (plus d'un contact sur 3) tout comme l'utilisation de la messagerie sécurisée qui reprend sa progression, après une année 2023 exceptionnelle (GMBI).

**Accueil téléphonique :** Le nombre total de vacations téléphoniques assuré par la DRFIP 21 s'élève à 196 (- 40 % par rapport à 2023). Au total, au titre de l'accueil téléphonique national, la DRFIP 21 a pris en charge du 15 avril au 6 juin 2024, 3 449 appels sur 3 572 présentés, soit un taux de prise en charge de 96,6 % (le taux de réponse de la délégation est de 93,9%).

Il est précisé que l'accueil téléphonique national et local a pu être assuré le 10 mai par 7 agents, après appel au volontariat effectué auprès des services.

##### **Courriels (e-contacts et balfus)**

Les messages ont été pris en charge par les agents de chaque SIP, qu'ils soient sur place ou en télétravail. Depuis 6 ans, les balfus des SIP ne sont plus mentionnés sur le formulaire de déclaration de revenus. Une mention incitant les usagers à utiliser leur messagerie sécurisée disponible dans leur espace personnel

### *Agir pour ne pas subir.*

était portée également sur les déclarations.

Les questions techniques relatives au compte fiscal des particuliers ou à la déclaration en ligne ont été prises en charge par les SIP, avec transfert des questions complexes auprès du référent «déclaration en ligne» en direction.

La campagne GMBI de l'année précédente explique la diminution constatée du nombre de contacts par SIP par rapport à 2023.

#### **Accueil physique :**

Concernant Dijon :

Un agent voltigeur a été chargé de fluidifier les flux en fonction des motifs de visite en donnant quelques renseignements rapides et en prenant des rendez-vous. Les agents de l'accueil primaire étaient chargés de répondre aux questions simples ne nécessitant pas un accueil spécialisé. Un accueil « debout » a également été mis en place dans le hall pour les renseignements généraux et l'aide au remplissage des déclarations gérée par deux étudiants, avec un encadrant.

Un espace « accompagnement numérique » a également été mis en place afin d'accompagner les usagers qui souhaitent déclarer en ligne pour la 1<sup>ère</sup> fois ou qui ont des difficultés avec les démarches en ligne.

L'accueil secondaire et l'accueil spécifique PCRCP se sont fait exclusivement sur rendez-vous les lundi, mardi, jeudi et vendredi après-midi et sans rendez-vous les matins, sur 5 box dédiés.

Cette année 16 étudiants en master Droit Fiscal de l'Université de Bourgogne ont aidé à l'accueil multi canal.

Concernant Beaune et Montbard, une organisation spécifique a été mise en place dans les locaux en fonction de l'affluence.

Après la forte progression observée en 2020 s'agissant des accueils sur RDV (physique et téléphonique), le nombre de rendez-vous pendant la campagne déclarative a continué à croître.

Par ailleurs, au titre de l'accueil de proximité, 52 permanences<sup>1</sup> ont été planifiées dans 28 accueils de proximité (du 11 avril au 6 juin). 36 permanences ont été organisées dans les France Services et antennes, 12 en mairie ou assimilé, 1 à la mission locale de Beaune et 1 au 511<sup>ème</sup> régiment du train à Auxonne.

#### **Le traitement des déclarations :**

**- 76 530 foyers ont été taxés automatiquement à la 2<sup>ème</sup> émission ; - Au 1<sup>er</sup> juillet 2024, 185 762 déclarants en ligne ont généré 220 961 déclarations en lignes dont 35 199 rectificatives (contre 222 984 en 2023).**

#### **Les déclarations en ligne :**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2024 (date de fermeture du service de la déclaration en ligne le 26 juin 2024), 185 762 déclarants en ligne ont généré 220 961 déclarations en lignes dont 35 199 rectificatives (contre 222 984 en 2023, 219 177 en 2022, 211 119 en 2021 et 211 589 en 2020).

Le nombre de déclarants en ligne de la DRFiP 21 avec **185 762**, marque une légère hausse de 1 % (dont éligibles à la déclaration automatique : 35,5 %)

### *Agir pour ne pas subir.*

#### **En plus de ces éléments statistiques, les points positifs et les difficultés rencontrées ont été présentés.**

##### Points positifs :

- L'apport des étudiants du master 2 Droit fiscal sur le site de la Boudronnée a été cette année encore bien apprécié et de leur côté, ils ont été satisfaits de leur expérience ;
- L'outil cobrowse est apprécié par les agents et les usagers ;
- L'amélioration sensible des mesures de sécurité informatique est également un élément de satisfaction ;
- Très peu de problèmes liés à la déclaration via l'application mobile, nouveauté de l'année ;
- La campagne a été sereine, dense mais maîtrisée, comparativement à l'année dernière (indemnité carburant puis GMBI).

##### Difficultés remontées :

- Manque de fiabilité des applications informatiques ;
- nombreuses lignes défectueuses sur la déclaration en ligne ;
- indisponibilité de Gestpas en début de campagne ;
- problèmes ponctuels d'accès à GMBI durant la campagne, ce qui a généré des contacts usagers ;
- problème de blocages sur les accès aux annexes des professionnels BNC/BIC.
- Plusieurs problèmes, connus, sur le pré-remplissage des déclarations, mais auxquels aucune solution n'a pu être apportée durant la campagne :
  - remplissage à 0 si le code 2AB était présent ;
  - pas de pré-remplissage des données de l'économie collaborative ;
  - pré-remplissage de l'IFI qui disparaît si l'utilisateur fait sa déclaration en plusieurs fois ;
  - plus de pré-affichage des déficits fonciers reportables.
- Nécessité d'une communication plus rapide auprès des services sur les problèmes en cours : les FAQ ne sont pas forcément contemporaines ou mises à jour, les messages NOVAE ne sont pas forcément suivies. Pour exemple sur le blocage de l'accès aux rubriques BNC/BIC, il n'y a pas eu d'information en provenance de la centrale autrement que par un message sur impots.gouv. Le message est intervenu bien après.
- Manque de formation concernant les renseignements sur la déclaration fiscalo-sociale unifiée, partie URSSAF, sachant que l'URSSAF renvoyait vers la DGFIP en cas de question.
- Concernant le téléphone national, les services ont le sentiment que beaucoup d'appels aboutissent à rediriger l'utilisateur vers son service ou un e-contact à son service. Il a été constaté à plusieurs reprises que certains services locaux renvoient leurs usagers insatisfaits vers le numéro national.
- Certains retraitements Gestpart apparaissent lourds.
- Le changement d'adresse se situant au dos de la déclaration automatique papier, peu d'utilisateurs en déclaration automatique signalent leur changement d'adresse, ce qui est dommageable dans le contexte GMBI.
- Réductions et crédits d'impôts :
  - incompréhension des usagers sur la saisie du détail des dépenses d'accueil dans un établissement pour personnes dépendantes ;
  - difficultés sur le traitement de l'avance 60 % RICI en cas de séparation ou décès ;
  - gaspillage important de papiers avec la déclaration RICI dont une seule case est cochée pour la très grande majorité des cas.
- Concernant plus particulièrement, le SIP de Dijon des irritants ont été constatés sur la première prise en compte des personnes suivies par des organismes sociaux : personnes étrangères, mineurs... dans le cadre de leur accès aux aides sociales.

Ces différents points du bilan ont fait l'objet d'une information des services centraux par la DRFiP21 dans

*Agir pour ne pas subir.*

le cadre du bilan de campagne.

#### **4 - Bilan des entretiens professionnels 2024 - pour information**

6 recours ont été déposés.  
Sur ces 6 recours, 3 en CAPN.

**Mais la CFTC observe que les recours avant signature du CREP sont de plus en plus nombreux.**

#### **5 - Questions diverses**

Les informations suivantes ont été apportées :

- l'affectation de 17 contrôleurs stagiaires à la DRFIP 21 : le mouvement sera publié au cours de la première quinzaine de novembre.
- le contrôle en cours de la 1ere Chambre de la Cour des comptes qui vise notamment à identifier les changements induits par la réforme du régime de la responsabilité des gestionnaires publics sur les processus en matière de recouvrement des recettes de l'État, de la dépense et de la comptabilité de l'Etat et de la relation usagers.
- Les points suivants ont notamment été évoqués : - les situations d'effectifs et les charges pesant notamment sur la trésorerie des hôpitaux de Côte d'Or et le service de Gestion des Patromaines Privés.

Cette situation extrêmement problématique avait déjà fait l'objet d'un rapport à la directrice de la part de la CFTC lors d'une visite des collègues du CHU.

- l'utilisation des véhicules de service.

- le partenariat avec l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle : la direction est favorable à prendre des « Tigistes » mais réfléchit aux missions confiées (plutôt logistique, travaux d'entretien).

La question des ponts naturels a été abordée. Dès lors que nous savons, toutes les OS, que la Directrice Générale, Amélie Verdier, n'est pas favorable aux ponts naturels, la direction a toutefois été très mal à l'aise pour dire sans le dire que il n'y en aurait pas.

**C'est remercier les agents, qui ont contribué à une « belle campagne IR ». C'est rendre la situation difficile pour départager qui aura son pont du 10 mai et qui ne l'aura pas.**

**Alors que depuis quelques années des volontaires peuvent télétravailler pendant ce pont.**

**Pour la CFTC, qui a toujours été favorable aux ponts naturels afin de faire « souffler » tout un service en même temps, c'est encore un des derniers « avantages » qui disparaît.**

**Nous avons posé la question de savoir si la journée d'autorisation exceptionnelle était de facto remise en cause. La directrice a assuré que celle-ci est maintenue. Jusqu'à quand ...**

Dates des prochaines instances : CSAL le 03/12.

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