CSAL du 23 SEPTEMBRE 2024

COMPTE-RENDU



Bilan de la campagne déclarative 2024 (pour information)

Vous trouverez ci-dessous, l'étalage statistique fourni par la Direction Locale.

L'**accueil physique diminue de 8,83 % entre 2023 et 2024** (l'accueil au guichet baisse de 8,62 % et l'APRDV diminue de 13,82 %).

A contrario, le **nombre de contacts** qui englobe également le renfort national **augmente de 63,13 %** (17 179 contacts en 2024 contre 10 531 contacts pris en charge en 2023).

L'**APRDV téléphonique diminue de 16,2 %** (6 929 rendez-vous en 2024 contre 8 269 en 2023).

Au 28 juin 2024, **747 260 déclarations ont été prises en compte**, dont **69 471 déclarations papiers** et **197 139 déclarations automatiques**.
Le **taux de déclarations dématérialisées s'établit donc à 90,70 %** (90 % l'année dernière).
Par ailleurs, **le taux de télédéclarants augmente de 2,34 %** par rapport à 2023 (459 546 usagers en 2024 contre 449 023 en 2023).

35 permanences ont été organisées dans les France Services pendant la campagne déclarative. **Merci le NRP !**

Cette année, il n'y a **aucun chiffre concernant les E-Contact reçus** dans le fonds documentaire. Cette mission serait-elle devenue négligeable au yeux de la Direction ?
La CGT FP 34 déplore que le fond documentaire s'appauvrisse d'année en année (cette année seulement 2 pages, soit 4 de moins que l'an dernier), nous privant ainsi d'avoir une analyse précise de la situation.

De même, aucune référence à GMBI qui a pourtant eu un impact considérable sur la campagne 2023.

Pour finir, nous notons également l'**absence d'information statistique sur le 10 mai**. Cette journée semblait pourtant si essentielle à la bonne réussite de cette campagne 2024...

Focus sur le dispositif national de renseignement téléphonique des usagers particuliers durant la campagne des avis 2024 (pour information)

Dans une note du 17 juin dernier, la mission stratégie Relations Aux Publics (SRP) a défini les modalités de participation des services locaux au dispositif de renseignement des usagers par le canal téléphonique (numéro national) durant la campagne des avis 2024. Il est prévu de **renforcer la participation des SIP au plateau virtuel téléphonique national, à la fois en termes de durée, mais aussi de nombre de postes mobilisés pour la campagne des avis 2024.**

Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34

Une vacation de 5 h de téléphone par poste et par jour est attendue. Celle-ci peut éventuellement être répartie sur 2 postes différents, dans ce cas, le total du temps téléphone cumulé sur les deux postes doit être égal à 5h. Ce temps de téléphone de 5h ne comprend pas les 2 pauses de 20 mn auquel le temps téléphone ouvre droit (donc en tout 5h40).

Visiblement, la DG souhaite que les agents des SIP, déjà très fortement sollicités par la campagne des avis, participent à cette mission. C'est pourtant cette même direction qui a délocalisé les emplois « accueil téléphonique » vers les centres de contact des particuliers, ayant pour but de délester les SIP…. De quoi finir déboussolé...

Bilan Conseillers aux Décideurs Locaux (CDL) à la suite de l'audit MDRA (pour information)

La satisfaction des collectivités est au rendez-vous. Le résultat de l'indicateur de satisfaction national est de 92,4 % en 2023, après 88,9 % en 2022. Ce résultat est corroboré par l'enquête menée par les auditeurs auprès d'un échantillon de 51 collectivités. 53 % des collectivités ayant répondu estime que tous les sujets à enjeux sont couverts par l'offre de services CDL.

Les CDL sont très intégrés au sein des SGC. Globalement, **les responsables de SGC jugent l'appui des CDL indéniable voire indispensable**. Il est souligné la collaboration importante des CDL sur les problématiques de qualité comptable et de recouvrement.

La Direction considère que « **les périmètres géographiques de compétence actuels apparaissent équilibrés** ». En réalité, quand la Direction écrit « équilibre », il faut lire «surcharge ». La CGT FP 34 a de la mémoire :
Sur les 17 postes de CDL créés (CTL du 28/09/2020), seuls 14 ont été pourvus. Cette situation a conduit 3 CDL à faire des intérims. Nous avions dénoncé cela lors des CTL de 2021/2022 et lors du bilan présenté en CSAL 20/04/2023. **La Direction nous avait répondu que la création des 17 CDL (1 par EPCI) était en effet de la communication aux élus**, mais qu'elle s'est rendu compte que c'était trop. Ainsi donc, la Direction avait décidé une redéfinition des périmètres géographiques des CDL au 01/09/2023, mettant fin aux intérims...sur le papier.

Lors de la réunion de restitution de cet audit le plan d'action suivant a été établi :
- Formaliser la mise en place d'un tutorat dans les lettres de mission des nouveaux CDL ;
- Renforcer la compétence sur la fiscalité commerciale en spécialisant un agent au sein de la Division SPL ;
- Renforcer la formation des CDL en matière de conseil fiscal (mettre en œuvre une formation socle au niveau départemental/explorer la possibilité de formations plus approfondies avec la délégation) ;
- Consolider la veille documentaire et le partage d'informations (explorer la faisabilité technique de la mise en place de Balfs génériques par EPCI/réorganiser l'espace partagé des CDL) ;

Bilan qualité de service 2023 et plan d'action accueil téléphonique (pour information)

Globalement, l'accueil augmente en 2023 par rapport à 2022 :
+ 31,47 % pour l'accueil physique spontané ;
+ 7,08 % pour l'accueil physique sur rendez-vous physique ;
+11,54 % pour l'accueil téléphonique sur rendez-vous ;

Le nombre de E-contacts augmente également de 29,78 % (297 846 messages entrants en 2023 contre 229 499 en 2022), tandis que le nombre de messages externes reçus sur BALFUS diminue de 16,75 %.

Concernant les indicateurs de qualité de service SIP/SIE **:**
- taux d'usagers satisfaits à l'issue d'un rendez-vous en baisse,
- taux de décroché téléphonique en baisse,
- taux de traitement des demandes et remboursement en baisse,
- taux de respect des délai en baisse.

Pour la Direction, on est mauvais !

Pour la CGT FP 34, tout cela est le fruit des réformes successives, destructrices du service publique. Comment l'accueil peut être de qualité quand tout est fait pour que les usagers ne se déplacent pas ? De plus, quand ils viennent, nous sommes contraints de les recevoir dans un laps de temps défini ! Comment répondre au téléphone quand les travaux rendent les lignes indisponibles ? Comment rendre un service public de qualité avec une antenne de SIE de l'Hérault à Nîmes ne pouvant absorber toute la charge de travail prévue et un CC Pro à Châlon en Champagne non expérimenté et en sous-effectif ?

Les agents de tous les services font leur maximum compte tenu des irritants quotidiens comme les indisponibilités applicatives, sans compter le manque d'effectifs et la multiplicité des canaux de contact !

Partenariat de la DGFIP avec l'Agence de Travail d'Intérêt Général et de l'insertion professionnelle (pour information)

L'Agence du Travail d'Intérêt Général et de l'Insertion Professionnelle (ATIGIP) est un service à compétence nationale créé en 2018 au sein du ministère de la Justice placé auprès du Garde des Sceaux. Ce service a pour mission de développer et accompagner les alternatives à l'emprisonnement afin de favoriser la réinsertion professionnelle, éviter la récidive et lutter contre la surpopulation et l'inactivité en prison.

Le plan de lutte contre la fraude fiscale, sociale et douanière présenté au printemps 2023, prévoit la possibilité pour le juge de prononcer des peines de travail d'intérêt général (TIG) en cas de fraude fiscale et de créer en conséquence une offre de travail d'utilité publique au sein de la DGFIP.

Les contraintes sont les suivantes :
• le temps de présence d'un « tigiste » est variable et potentiellement segmenté,
• il ne doit pas avoir accès à des données confidentielles (y compris les archives),
• il doit être en permanence accompagné d'un tuteur qui doit lui-même être formé,
• le dispositif doit rester confidentiel : en dehors du chef de service et du tuteur, les agents du service n'ont pas à être informés de la qualité de condamné de celui qui sera accueilli ;

Compte-tenu des contraintes fortes liées au dispositif, la Direction locale a fait remonter auprès de la Délégation, courant juillet, sa proposition d'envisager le recrutement d'un « tigiste » en direction sur des tâches uniquement de logistique.

La CGT FP 34 est favorable à la réinsertion professionnelle. Toutefois elle restera vigilante sur la déclinaison locale de ce partenariat et le respect des contraintes énumérées précédemment.

Nous restons à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter.
Vos élus en CSAL CGT FINANCES PUBLIQUES 34