



COMPTE RENDU DU CTL DU 19 septembre 2022

Présents pour la CGT : Son Lam Pham, Olivier Crève-Coeur et Christophe Flaux
Ce CTL s'est tenu en présentiel.

ORDRE DU JOUR :

1. Procès-verbaux des CTL du 16/05/22 et du 22/06/22 (pour approbation)
2. Présentation du transfert de la liquidation des taxes d'urbanismes (pour information)
3. Bilan campagne IR 2022 (pour information)
4. Outil « je donne mon avis (JDMA) » - anciennement dénommé VoxUsagers - Point d'étape après 10 mois de mise en service et évolutions (pour information)
5. Mise en place de l'accueil exclusif sur rendez-vous au SDE (pour avis)
6. Présentation de la nouvelle application de la formation professionnelle « Sem@for » (pour information)
7. Questions diverses

1. Procès-verbaux des CTL du 16/05/22 et du 22/06/22 (pour approbation)

Adoptés à l'unanimité.

2. Présentation du transfert de la liquidation des taxes d'urbanismes (pour information)

Le recouvrement des taxes d'urbanisme était déjà assuré par la DGFIP, et cela ne change pas. Ce qui change, c'est sa liquidation, qui relevait avant le 1^{er} septembre 2022 de la DDT (Direction Départementale des Territoires). Cette liquidation est donc transférée à la DGFIP. Cette mission sera confiée au SDIF, qui se voit transférer un agent de la DDT détaché au 01/09/22 et un autre poste est promis pour le 01/09/2024... Apparemment, ce transfert a mal été anticipé car le collègue arrivé est censé apprendre la gestion de la TF, mais pour l'instant, aucun stage n'est programmé.

3. Bilan campagne IR 2022 (pour information)

Voici ce que les représentants CGT retiennent de la présentation de la DDFIP 95 à ce CTL :
Nous précisons que les chiffres cités ici sont ceux de la direction, pas les nôtres. On peut facilement comprendre qu'ils sont sous-estimés par rapport à la réalité, car, la direction estime que la campagne IR commence à son TOP Départ, alors qu'en réalité, le travail commence bien avant, en particulier au BFRU (ex Accueil).

Augmentation des demandes des usagers : tous canaux confondus, 138 362 usagers ont saisi les services de la DDFIP pendant la campagne IR, soit un nombre de sollicitations légèrement supérieur à la moyenne des trois dernières années (2019 : 122 734, 2020 : 108 266, 2021 : 143 790).

L'accueil numérique progresse de 46 % par rapport à 2019 et il représente 47 % des sollicitations. C'est désormais le canal le plus utilisé par les usagers du Val d'Oise (supérieur au national, dont le taux est 38,8%). Ces sollicitations sont réalisées à hauteur de plus de 77 % via E-CONTACTS, le reste des sollicitations se faisant via la BALF.

La situation des SIP est tellement dégradée qu'un renfort a du être apporté par les agents de la BCSP et de la BCRP pour le traitement des E-CONTACTS (1 569 demandes sur les 64 605 reçues).

L'accueil téléphonique est le 2ème canal de contact des usagers du Val d'Oise (il n'arrive qu'en 3ème position au niveau national) après l'accueil physique au guichet. Il représente 29,7 % des sollicitations du département (21,6 % au niveau national).

L'accueil physique a enregistré un recul de 61 % par rapport à l'année 2019. Il serait devenu, dans le Val d'Oise, le canal le moins sollicité par les usagers. Il ne représente plus que 24 % des sollicitations des usagers du département (34,4 % au niveau national).

L'accueil sur rendez-vous (téléphonique ou physique) progresse de 400 % par rapport à l'année 2019 et représente désormais près de 4 % des accueils réalisés. Face à la forte augmentation des demandes de rendez-vous, les délais pour obtenir un rendez-vous sont restés élevés en 2022 (une vingtaine de jours excepté pour le SIP de Garges où le délai de rendez-vous était d'environ une dizaine de jours). Même la direction le reconnaît !

Autre renfort devenu nécessaire aux SIP : les EDR

Le soutien au numéro national par la DDFIP du Val d'Oise a été principalement supporté par les EDR, les SIP ayant été peu sollicités compte-tenu notamment du faible niveau des flux sur le numéro national. Une très bonne qualité de service a été constatée sur cette offre de service, avec un taux décroché de 92,73 %.

L'accueil de proximité des structures France Service reste peu important

831 usagers, soit 2,6 % des sollicitations physiques de la DDFIP et 0,6 % des sollicitations totales, ont été reçus par les structures France Service. **Pour la CGT, c'est la preuve que le Nouveau Réseau de Proximité la direction ne fonctionnent pas !**

Les structures France Services qui ont traité le volume d'accueil le plus important sont :

- ✓ le PIMMS de Garges (302 usagers reçus),
- ✓ le PIMMS de Cergy (219 usagers),
- ✓ L'espace Marianne de Taverny (70 usagers)
- ✓ Le France Services de Vigny (63 usagers)
- ✓ Maison de quartier Val d'Argenteuil Nord (26 usagers)

Répartition des flux d'accueil de la campagne IR 2022

| SITES | Accueil physique | | | Accueil téléphonique | | | | | Accueil numérique | | Total des sollicitations |
|------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|---------|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------|--------------------------|
| | à la volée | sur rdv (dont 61 visios) | Total physique par site | à la volée | sur rdv | Fiche contact / rappel | annulation suite à contre appel | Total téléphonique par site | Total numérique par site | | |
| Argenteuil | 7 888 | 356 | 8 244 27 % | 6 051 | 550 | 617 | 253 | 7 471 25 % | 14 448 | 48 % | 30 163 |
| Ermont | 5 986 | 413 | 6 399 18 % | 9 828 | 930 | 328 | 116 | 11 202 32 % | 17 440 | 50 % | 35 041 |
| Cergy-Pontoise | 8 715 | 523 | 9 238 24 % | 9 949 | 820 | 12 | 130 | 10 911 29 % | 18 037 | 47 % | 38 186 |
| Garges | 8 357 | 460 | 8 817 25 % | 9 569 | 1 254 | 539 | 113 | 11 475 33 % | 14 680 | 42 % | 34 972 |
| Total Val d'Oise | 30 946 | 1 752 | 32 698 24 % | 35 397 | 3 554 | 1 496 | 612 | 41 059 29 % | 64 605 | 47 % | 138 362 |

Traitement des déclarations

Pour la direction, « l'environnement législatif de cette année était peu modifié ». **Pour la CGT, il n'empêche que les usagers ont eu un grand besoin du « coup de main » des collègues des SIP, la preuve par les chiffres ci-dessus ! La direction aurait-elle peur de reconnaître que le PAS, les dépenses d'économies d'énergie, la complexité de la fiscalité engendrent des réceptions?**

La déclaration en ligne continue de progresser. La direction se vante que la déclaration automatique a pleinement fonctionné.

Malgré le retard dans la distribution des déclarations et le report de la date limite de dépôt des déclarations

papier, les collègues des SIP ont respecté le calendrier de traitement des déclarations. Le déploiement du nouveau module de saisie des déclarations dans GESTPART n'a apparemment pas posé de difficultés.

La direction étudie une intensification des actions de lutte contre la fraude « RICI ».

La numérisation des déclarations « papier » est reconduite

Les interventions de la CGT :

- Sur le volume d'accueil physique en baisse, il est tout à fait logique du fait de la restriction de l'accueil des centres à la volée uniquement en matinée.
- Les agents du SIP doivent suppléer les centres de contact. C'est la preuve par les faits que la création de centre de contact avec suppressions d'emplois au SIP était une arnaque !
- Le volume de travail ne baisse pas au contraire, il augmente en SIP. La taxation des déclarations sous Gestpart génère plus de travail sur les listes de retraitement, l'obligation de taxer les déclarations des autres SIP de France fait augmenter le volume de saisie (chiffrage demandé à la direction).
- La lutte contre la fraude RICI :
Cette lutte est devenue nécessaire, mais la faute à qui ? Rappelons que cette fraude est apparue depuis que la direction a permis la validation de déclarations sans le contrôle formel préalable qui était la norme à une époque. En effet, autrefois en secteur d'assiette, on faisait un contrôle formel préalable de chaque déclaration papier avant de les enlaiser pour leur envoi. Ce genre de fraude était donc impossible car en l'absence de justificatif, la RI était rejetée à ce stade préalable. Aujourd'hui, la lutte contre la fraude RICI génère un réel un travail supplémentaire, qui pourrait être évité si les systèmes informatique et déclaratif étaient efficaces. Mais, selon la direction, qui n'est pas prête pour l'autocritique, ce travail supplémentaire serait « maîtrisable par les SIP ». La direction parlait de 120 dossiers sur le SIP de Cergy, nous lui avons donné le bon nombre de dossier qui s'élève à plus de 250 sur le SIP de Cergy !

En conclusion, rappelons que la DDFIP du Val d'Oise a supprimé 7 emplois de SIP au 1^{er} septembre 2022. La CGT a exigé à la directrice l'arrêt des suppressions d'emplois, ce à quoi elle a répondu : « point suivant » !

4. Outil « je donne mon avis (JDMA) » -anciennement dénommé VoxUsagers - Point d'étape après 10 mois de mise en service et évolutions (pour information)

Dispositif purement démagogique, VoxUsagers consiste à faire croire aux usagers que l'administration tient compte de leur expérience pour améliorer le fonctionnement des services. Il s'inscrit dans une démarche prétendument participative alors que toutes les réformes initiées ces dernières années visent à faire disparaître les services publics. Résultat: seulement 6 retours d'expériences ont été pris en charge et une grande partie sont en fait des contestations fiscales. Vous avez dit « perte de temps » ?

5. Mise en place de l'accueil exclusif sur rendez-vous au SDE (pour avis)

Le SPF-E (Service de Publicité Foncière et L'Enregistrement) sera mis en place au 1^{er} janvier 2023. Il sera donc en gestion conjointe alors qu'actuellement, la responsable du SPF (à St Leu) est en intérim sur le SDE (à Ermont). Vous voyez la différence ? Nous : non.

La direction a décidé, sous prétexte d'harmonisation des pratiques d'accueil (le SPF ne recevant le public que sur RDV), de fermer l'accueil à la volée au SDE à compter du 01/01/2023. Quelle est la logique alors que le SIP d'Ermont accueillera toujours le public à la volée ? Encore une fois, il s'agit d'un recul du service public d'autant plus que l'usager devra prendre un RDV uniquement par internet.

Les élus CGT sont allés au contact des collègues concernés et ont fait le relai de leurs demandes. La direction a répondu... que tout sera vu lors du groupe de travail !

La réalité est que le SDE est en déficit d'emplois (effectif réel à -2,4) et a déjà subi plusieurs restructurations. Le traitement des actes et des déclarations a pris beaucoup de retards et comme d'habitude, certaines missions

doivent être sacrifiées sur l'autel des suppressions d'emplois (1 B et 1 C au SDE depuis 3 ans).

6. Présentation de la nouvelle application de la formation professionnelle « Sem@for » (pour information)

Une nouvelle application de gestion de la formation professionnelle, **SEM@FOR** est en cours de déploiement. Elle est vouée à remplacer toutes les applications existantes.

Une communication sur Ulysse national sera réalisée au 4ème trimestre 2022 pour les chefs de service et les agents.

A suivre...

7. Questions diverses

Conditions de travail dans les brigades de vérification

Les brigades départementales de vérifications, qui sont basées dans l'immeuble le Montagne à Cergy, sont au nombre de 5 brigades de 10 postes de vérificateur chacune.

La CGT a décrit a situation à la direction :

Depuis plusieurs mois, les conditions de travail des vérificateurs se dégradent car plusieurs changements ont entraîné une complexité des procédures, par exemple le rendu de dossier n'est plus possible avant la commission départementale, ou le double visa de la division Contrôle Fiscal. Plusieurs vérificateurs sont en difficulté pour rendre l'intégralité de leur programme 2022.

Les vérificateurs sentent que la direction se méfie de la qualité de leur travail à cause des nombreux contrôles qu'elle a mis en place.

La direction a répondu que c'est normal de contrôler le travail qui a été fait ou pas fait et elle a mis en cause l'encadrement des brigades, qui ne serait pas à la hauteur selon elle.

Des réunions de brigades vont avoir lieu ces prochaines semaines en présence de la division CF et de l'AFIPA. Les vérificateurs vont pouvoir mettre ces problèmes sur la table et envisager de réagir face à cette direction qui a toujours raison.