

1) Accueil personnalisé sur RDV dans les SIP

L'expérimentation de l'accueil personnalisé se développe dans la Loire dès cette année, dans les SIP de Roanne et de Saint-Etienne Nord.

Mais c'est quoi au juste, l'accueil personnalisé sur RDV ?

Rien de très nouveau, à part la mise en place d'un planning à partir d'e-contact, dès le 1^{er} mars, qui permettra au contribuable, s'il a une question complexe, de prendre rendez-vous dans les plages horaires proposées par le SIP. Ainsi, les box qui jusqu'ici permettaient de recevoir un contribuable seront avant tout réservés pour ces rendez-vous, ou en accueil immédiat sur des questions jugées complexes par l'accueil primaire. Bien entendu, l'usager devra avoir préalablement préparé ses justificatifs sous peine d'être renvoyé vers la sortie, avec un rendez-vous programmé 48H plus tard.

Le dispositif prévoit également la mise à disposition de jeunes en services civiques qui aiguilleront, en pré-accueil, les usagers, ou leur feront la publicité de l'offre en ligne grâce à l'installation de 2 à 3 postes informatiques en libre-service. Si ces mesures, d'apparence louables, sont mises en place pour désengorger l'accueil en période de pic d'activité (bientôt la campagne IR), elles soulèvent néanmoins des problèmes qui ne datent pas d'hier :

- un accueil téléphonique défaillant (pas assez de ligne, agents d'accueil débordés...) qui ne permet pas de prendre les rendez-vous. A tel point que le directeur n'exclue pas de faire une demande de rattachement à un Centre de Contact, véritable usine de gestion d'usagers à distance et où il ne fait pas bon exercer son métier.

- un manque cruel d'agents à l'accueil (des réorganisations sont à prévoir avant mars pour les deux SIP concernés)

- un système qui mettra du temps à porter ses fruits, et qui amènera sans doute à une nouvelle réduction des horaires d'accueil, à terme...

Qu'on ne se leurre pas, la situation en SIP ne s'améliorera pas d'un coup de baguette magique !

2) Pôle de programmation inter-régional

Cela faisait un moment qu'on en parlait ! Ces fameux pôles pilotés par les DIRCOFI qui doivent fournir des listes aux directions pour améliorer le contrôle fiscal. Alors, certes, ces nouveaux pôles disposent de possibilités de recouper les informations de plusieurs applications, notamment les données pros/persos (ADELIE/SIRIUS PART), que la DDFIP n'est pas en mesure de pratiquer. Mais encore faut-il que ces listes ne deviennent pas une perte de temps pour les agents de PCE ! Or, pour le moment, on peut constater certaines choses : les listes auraient pu être filtrées sur Alpage pour ne pas revenir sur des dossiers déjà étudiés, et surtout, il serait de bon aloi que la direction ne se trompe pas en donnant ces listes à traiter au mauvais service ! La CGT a demandé à la direction qu'un protocole PCE/PCRP soit défini afin que les missions et compétences des deux structures soient clarifiées. Nous avons également réclamé une meilleure mutualisation des axes de programmation en local, et que des idées soient échangées par les agents PCE pour donner des axes au pôle inter-régional.

La direction nous a répondu qu'elle allait mettre en place 3 réunions par an avec des représentants de chaque PCE pour pouvoir réfléchir à ces questions.

3) Application MEMO

La direction nous a rappelé les deux fonctionnalités de MEMO : une partie sur la mémorisation - obligatoire - et une partie sur la méthodologie - facultative. Le principe est de pouvoir historiser et tracer le travail « bien fait », afin de pouvoir permettre le suivi du dossier, en cas de changement de vérificateur suite à mutation, par exemple, ou pour pouvoir faire le point sur les axes de redressement intéressants.

Nous avons alerté la direction que ce dispositif ne devait surtout pas être un outil de flicage, d'autant qu'il présage d'une lourdeur administrative qui n'enchant pas les vérificateurs. En effet, il faut matérialiser les échanges entre le chef de service et le vérificateur, en attendant à chaque étape la validation du chef ! De plus, rien n'est encore prévu dans l'application pour les recours hiérarchiques, ou la sphère patrimoniale, et les fiches méthodologiques ne sont pas à jour !

Réponse de la direction : l'outil est perfectible, laissons le temps à la phase test.

4) Pôles pénaux inter-régionaux

Certaines directions ont bien du mal à instruire des dossiers qui doivent être présentés au pénal, en cause notamment un manque d'expertise sur ces dossiers. Des Pôles ont donc été créés pour proposer de regrouper cette mission en inter-régional. La DDFIP de la Loire, estimant qu'elle avait l'expertise adéquate, a décidé de conserver la mission en local, et préfère suivre les dossiers au plus près avec les vérificateurs locaux. La situation sera réanalysée à l'automne avec la DIRCOFI, mais, à priori, elle ne souhaite pas changer cet état de fait.

5) Questions diverses

- **Prime d'accueil** : suite au couac des dernières distributions des primes d'accueil (qui ne suivaient apparemment pas les bonnes règles juridiques du point de vue de la DG), la direction a travaillé sur la situation la moins désavantageuse : les agents tourneront à l'accueil, seront donc aussi nombreux à la toucher, mais toucheront forcément moins. La mise en paiement de la prime 2016 sera effectuée sur la paye de février.

- **Futur CSRH** : Saint-Etienne a été retenue pour disposer du futur centre RH qui gèrera les paies des agents de plusieurs départements. Ce nouveau service créera 45 à 50 postes dans notre département. Aucune priorité ne sera donnée en termes de mutation pour accéder à ces postes. La direction prévoit - sous réserve d'acceptation de la DG - d'installer le service sur le site de Convention, au 1^{er} septembre 2018. Beaucoup de questions restent encore en suspens : quel sera l'équipe d'encadrement ? Le périmètre de compétence du service ? Quel budget sera alloué ? Quelles règles de gestion pour les mutations ? Des postes seront-ils supprimés en local ? Nous aurons sans doute plus d'éléments courant de l'année, espérons-le.

- **SPFE** : la nouvelle est officielle : les SPF seront déménagés dans la dernière semaine d'août à Charcot, et le rattachement avec le pôle enregistrement sera effectif au 1^{er} septembre. La CGT a alerté sur le problème récurrent de l'accueil qui ne répond absolument pas aux besoins des différents services (SIP, enregistrement, SPF) et qui se compliquera davantage. M GRIMARD nous a assuré que la question était à l'étude pour améliorer l'accueil à Charcot, et que cela ferait l'objet d'un CT spécifique, et d'un GT immobilier. Nous suivrons l'affaire de près.

- **Contrôle de la redevance audiovisuelle** : après avoir déplacé la mission, et la seule agente qui s'en occupait au PCE de Sud, voilà que son poste est supprimé au 1^{er} septembre prochain ! Quid de la mission ? M Oziol nous a affirmé que d'une part, la mission serait donnée aux deux PCE en fonction de leur compétence géographique. D'autre part, il veut que le contrôle depuis le bureau se développe, à partir de listes déjà élaborées par la centrale. Il assure que les objectifs sont modestes et ne doivent en aucun cas être une priorité pour les PCE.