
Compte rendu du CTL du 14 mars 2022

ordre du jour :

1. Approbation du procès-verbal du Comité Technique Local du 16 novembre 2021 et 25 novembre 2021 ;
2. Mise en oeuvre départementale de l'accès des notaires au fichier immobilier (pour avis) ;
3. Stratégie départementale d'accueil des publics (pour information) ;
4. Orientation départementale des missions des EDR (pour information) ;
5. Bilan des entretiens professionnels 2021 (pour information) ;
6. Bilan des campagnes déclaratives et des avis IR (pour information) ;
7. Budget – Opérations immobilières : bilan 2021 et prévisions 2022 (pour information) ;
8. Questions diverses.

Étaient présents : toutes les organisations syndicales
le secrétariat adjoint est assuré par l'UNSA

Point 1

approbation du PV

Point 2 : Mise en œuvre départementale de l'accès des notaires aux fichiers immobiliers

l'accès des notaires au fichier a dans un premier temps été testé en « double commande », par 23 Départements, dont le Pas-de-Calais depuis le mois d'Avril 2019.

Le dispositif de la « double commande » est le suivant :

- Le notaire effectue une demande de renseignements via son LRA (logiciel de rédactions d'actes) ;
- Cette demande est automatiquement dupliquée vers deux canaux différents :
 - une demande est transmise à Télé@ctes pour être traitée par le SPF, lequel reçoit la CSI,
 - une demande est adressée au système ANF pour un traitement automatisé ;
- Deux états réponses sont ensuite adressés à l'office notarial :
 - un par le SPF (le seul qui fait foi),
 - un par le système ANF.

Cela permet aux études de s'habituer progressivement au nouvel outil, sur la base de deux modes de restitution distincts.

L'état réponse transmis par Télé@ctes ainsi que la réponse issue de la base ANF sont intégrés dans un outil de comparaison élaboré par le CSN et mis à la disposition des offices.

La « double commande » permet ainsi aux études notariales de s'assurer que les réponses fournies par ANF sont conformes aux états réponses délivrés par les SPF.

► A compter de septembre 2020, une expérimentation de l'« ANF en réel », a été mise en place dans le Département de la Sarthe, avec 1 étude notariale. A partir de ce moment, les offices notariaux de ce Département ont donc reçu les réponses à leurs demandes de renseignement sans aucune intervention des SPF, et sans « double commande ».

A compter de mars 2021, 4 autres offices notariaux (situés dans 4 départements différents) ont rejoint l'expérimentation, qui a perduré jusqu'en octobre 2021.

premiers retours d'expérience

Dans les jours qui précèdent le passage à l'ANF en réel, les SPF observent une

hausse importante des flux de réquisitions qui leur sont transmis (+ 40 à 50% pour certains services);

- Dès les tout premiers jours qui suivent le passage à l'ANF en réel, le flux des réquisitions enregistrées au sein des SPF concernés baisse notablement; la baisse est d'autant plus brutale et importante que la proportion de réquisitions en provenance d'études situées dans le département concerné (ou d'études situées dans les départements eux aussi passés à l'« ANF en réel ») est élevée.

A terme, et lorsque tous les départements seront passés à l'ANF en réel, les flux de réquisitions qui resteront à traiter par les SPF ne devraient pas représenter plus de 5% des flux totaux actuels.

Comme toujours l'expérimentation est positive...

A partir du 22 (date de déploiement) les agents ne répondront plus aux demandes

les notaires ont eu 2 heures de e-formation (l'aspect technique est assuré par l'ADSN – numéro de tel dédié).

La Somme rejoindra le dispositif en fin de process

Le canal Seine-Nord est une mission prioritaire ainsi que les remboursements, ce qui explique la présence d'EDR

Une nouvelle réunion est prévue le 29 mars 2022 au matin.

Point 3 : stratégie départementale d'accueil des publics

L'accueil du public a vocation à être multicanal afin de répondre au mieux aux attentes des usagers :

- soit via le canal d'impots.gouv (messagerie sécurisée e-contact) ;
- soit par courrier ou par mail;
- soit par téléphone ;
- soit au guichet.

L'accueil primaire, également appelé accueil généraliste de 1^{er} niveau consiste à :

- répondre aux questions générales les plus fréquentes relevant de la sphère impôts, amendes et SPL hors hospitaliers ;
- fournir un imprimé ;
- accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches sur papier ou en ligne ;
- mettre en relation l'utilisateur avec le service compétent au fond.

Il se limite aux questions personnelles simples relevant de la sphère métier du service assurant cet accueil, dans la mesure où les agents ne sont habilités qu'aux applications relevant de la sphère de compétence de leur service. C'est particulièrement vrai dans la sphère du recouvrement, RECMEN-RAR n'étant accessible qu'aux SIP tandis qu'HELIOS n'est accessible qu'aux SGC. Par définition, tout ce qui ne relève pas de l'accueil primaire ou généraliste relève de l'accueil personnalisé sur rendez-vous :

- les questions complexes en matière d'impôts, d'amendes et de SPL ;
- dans les accueils multi-sites, les questions personnelles ne relevant pas du domaine métier du poste qui assure l'accueil généraliste ;
- les questions relatives au secteur hospitalier, à la fiscalité des entreprises, à la publicité foncière et à l'enregistrement, au cadastre.

La trésorerie amendes, les trésoreries hospitalières, les SGC, les SPF, le PELP -PTGC, les SIE, le PRS et les services de contrôle (pôles et brigades) ne sont pas concernés par l'accueil généraliste. Il concerne essentiellement les SIP, ainsi que les trésoreries dès lors qu'il n'existe pas de France Services.

Les caisses résiduelles :

Compte tenu du code monétaire et financier, le plan de réduction des espèces aboutira au maintien d'une caisse dans les 4 CDFiP sièges d'un tribunal judiciaire (Arras, Béthune, Saint Omer et Boulogne).

Au 1^{er} mars 2022, subsistent 19 caisses en numéraire dont 3 (Le Touquet, Audruicq et Campagne) seront supprimées d'ici au 30 juin prochain (cf. CTL de 2021) et 3 seront supprimées d'ici la fin 2022 (2 des 3 caisses de Boulogne et une des 2 caisses de Calais). Un nouveau plan d'action sera présenté en CTL courant 2022 pour poursuivre la réduction des caisses,

les différents intervenants en matière d'accueil physique :

Au-delà de l'accueil que doit proposer chaque CDFP, un accueil sera proposé :

- **dans les France Services**

l'accueil sera assuré par un animateur qui aura bénéficié d'une formation assurée par la DDFiP et pourra faire appel à un référent du réseau (dans le SIP de rattachement) afin d'obtenir des éléments lui permettant de répondre à la question posée s'il s'agit d'une question généraliste. Il aura également la possibilité de saisir une demande de RDV dans APRD,V pour le compte de l'utilisateur qui sera alors pris en charge par le service compétent. Celui-ci procédera à un contre-appel et, le cas échéant, accordera à l'utilisateur un rendez-vous dans nos services ou, en période de campagne déclarative, dans le France Services;

- dans les accueils de proximité autres que les France Services

Dans le cadre d'une convention passée avec la commune ou l'EPCI d'accueil, la collectivité territoriale assurera la prise de RDV pour le compte du SIP de rattachement. Le SIP procédera à un contre-appel avant d'offrir, le cas échéant, un rendez-vous dans l'accueil de proximité ou de transférer la demande au service compétent.

Voilà ce qui annulera les accueils de proximité

Si une commune comporte un France Services, c'est lui qui assurera l'accueil de proximité. Sinon il sera assuré dans le cadre d'une convention avec l'EPCI ou la commune de résidence de la trésorerie supprimée. Dans certains cas, des accueils de proximité complémentaire seront offerts à l'utilisateur.

A date, un accueil de proximité est assuré à : Auchel, Carvin, Bully-les-Mines, Vimy, Avion, Rouvroy, Douvrin, Beuvry, Hersin-Coupigny et Fruges.

Au terme de la mise en oeuvre du NRP, il est prévu 34 accueils de proximité en sus des services déconcentrés des finances publiques. *Et combien dans 2 ou 3 ans ?*

En dehors des France Services, l'accueil de proximité y sera assuré par un agent du SIP de rattachement. Cet agent sera, si possible, un agent volontaire.

2/ l'accueil non généraliste

Il sera assuré par tous les services, y compris ceux ne faisant que de l'accueil sur rendez-vous (exemple : les SIE).

Afin de simplifier les démarches des usagers, toute demande de rendez-vous donnera lieu à un contre-appel, sauf lorsque l'utilisateur vient spontanément sur site et que le service compétent peut le recevoir immédiatement et répondre à ses questions sans instruction préalable.

Jours et heures d'ouverture au public dans les services :

	MATIN	Après-midi
	Sans ou avec RDV	Exclusivement sur RDV
Lundi	8h30-12h15	13h30-15h30
Mardi	8h30-12h15	13h30-15h30
Mercredi	8h30-12h15	
Jeudi	8h30-12h15	13h30-15h30
Vendredi	8h30-12h15	13h30-15h30
DUREE	3h45*5 jours = 18h45	2h*4 jours = 8h
	26h45	

Modalités pratiques de l'accueil physique :

signalétique et affichage pour le public

matérialisation des différentes zones d'accueil par des couleurs différentes

mise en place de visiophone pour l'accueil sur rv se fera progressivement

Il est ainsi envisagé:

- en 2022 : de réaliser des études sur certains sites ;
- en 2023 : de revoir la logistique de l'accueil à Ecuire, Boulogne, Longuenesse et Hénin-Beaumont
- en 2024. : de revoir la logistique de l'accueil à Arras, Calais, Lens et Béthune des voltigeurs et des vigiles pourront être recrutés ponctuellement

accueil téléphonique :

L'accueil téléphonique comporte 2 volets :

- le standard partagé des sites multi services ;
- la réponse au téléphone par le service concerné.

Il faut éviter que l'utilisateur soit pris en charge successivement par 2 standards : celui du site puis celui du service. Le standard du site doit donc savoir orienter les usagers vers l'agent compétent pour répondre.

Il est demandé aux services de créer des équipes en charge de l'accueil téléphonique :

- une équipe dans les SIP en charge du standard ;
- une équipe dans chaque service pour répondre au téléphone.

Les agents du standard devront disposer d'une fiche précisant les numéros de leurs collègues, avec le descriptif de leurs compétences, de sorte de transférer l'appel à la bonne personne.

Le réseau téléphonique devra être organisé pour créer des boucles entre collègues relevant du même périmètre.

Le déploiement de la téléphonie sous IP est prévu pour être achevé en 2024. A ce jour, seul le site de Béthune en est doté. En 2022, les sites du centre de contact de Lens, Hénin-Beaumont, d'Ecuire, Bruay, Saint-Venant, Bapaume, Fruges, Liévin, le PNCD de Béthune et Lillers doivent basculer également en TOIP. Les sites de Lens, Boulogne, Calais et Longuenesse sont programmés en 2023. Les 3 sites arrageois, en 2024.

Les horaires d'accueil téléphoniques seront de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h du lundi au vendredi inclus, soit 30h par semaine.

A l'exception de l'avis de taxes foncières, le numéro des services ne figure plus sur les avis

Une note de service sera élaborée à l'issue du prochain CTL

Un audit sur l'accueil du public est demandé par le Directeur.

La mission de l'accueil doit être professionnalisée. D'ailleurs, un nouveau stage pour l'aide à la réponse écrite va être proposé.

Selon le Directeur, certaines phrases du texte sont mal libellées (notamment sur la suppression ou la position des guichets). Elles devront être reformulées.

Le Directeur insiste : l'accueil physique sera maintenu.

Il ne prendra pas la décision d'organisation des services mais selon lui, il y aura certes moins de caisses, mais plus que 4.

Point 4 : orientation départementale des EDR

situation : il y a de nouveaux besoins pour lesquels peu d'EDR sont formés

Compétence principale	En nombre d'agents EDR	
	Cible	Situation actuelle
SIE	5	3
CF	1	1

Publicité foncière	6	4
enregistrement	2	1
PTGC et PELP	3	2
SIP assiette	2	3
SIP missions foncières	5	2
recouvrement/compta	2	4
SPL/rec	0	8
SPL expert	14	11

l'apprentissage se fera auprès d'agents sachant
réduction des interventions ponctuelles et urgentes
faciliter le travail à distance des EDR, une salle blanche sera réservée à la direction

*quid des contractuels ? : une fois formés , il n'y aura plus besoin d'EDR
Selon le Directeur, les services reçoivent les contractuels car les agents EDR ne sont pas disponibles.*

Le directeur souhaitait réduire encore plus l'équipe EDR.

Dans l'attente de la stabilisation du réseau, le recrutement des EDR est suspendu. Période transitoire.

Point 5 : bilan de la campagne des entretiens professionnels

nombre d'agents évalués en 2021

GRADE	Nombre	% d'agents
inspecteur	209	17,58
contrôleur	582	48,95
géomètre	19	1,6
Agent	353	29,69
ast	26	2,19
TOTAL	1189	100

16 recours devant l'autorité hiérarchique

6 recours ont été examinés en CAPL

GRADE	Nbre de recours	Satisfaction totale	Rejet partiel	Rejet total
inspecteur	3		3	
contrôleur	2		1	1
agent	1		1	

Point 6 : bilan de la campagne déclarative et campagne des avis 2021

la campagne 2021 a été marquée par un retour de la réception physique avec une incitation au rendez-vous pour respecter les jauges d'accueil.

Cela a amené une diminution des demandes e-contact, téléphone ou BALF.

Les trésoreries mixtes ont participé à la campagne.

La saisie des décla papier s'est effectuée au fil de l'eau

Bilan de l'accueil :

e-contact : 13 %

appels décrochés : 48 %

accueil physique : 22 %

rendez-vous : 4 %

message BALF : 13 %

l'accueil physique a diminué d'environ 8 % par rapport à la campagne précédente

l'accueil téléphonique dans les SIP a chuté de 46 % mais il faut prendre en considération les problèmes techniques

les rendez-vous pris par les usagers ont augmenté de plus de 44 %

7 SIP ont participé à l'accueil téléphonique national du 23 août au 1^{er} octobre 2021 (1808 appels décrochés)

Certains SIP ont utilisé la navigation assistée cobrowse, cette appli sera réutilisée lors de la prochaine campagne par ces mêmes SIP (4) : Montreuil, Calais, Béthune, Lens.

Nouveautés :

chaque avis est désormais identifié par une couleur dédiée.

Dans le cadre du PAS, les usagers ont pu, cette année, renoncer à l'étalement de droit lorsque le solde de l'impôt était supérieur à 300 € afin de payer le restant dû en une seule fois.

quid de la délivrance de documents ? l'agent peut la faire en « bonne intelligence »

Selon le Directeur, les problèmes de téléphone seront pris en compte cette année (préoccupation).

Des efforts seront faits pour ce canal.

Mme Ortiz propose d'adresser un courrier aux différents organismes concernant la délivrance de certains documents (avis de situation déclarative, avis d'imposition...).

Point 7 : sécurisation des accès aux locaux de la DDFIP

En ces temps troublés l'administration renforce ses mesures de sécurisation :

– Rappel des règles existantes

1 / Les personnes suivantes peuvent détenir les moyens d'accès aux sites (portails et portillons) :

- les agents et contractuels DGFIP affectés au site,
- l'EDR,
- les stagiaires de l'ENFIP,
- le personnel des services facturiers des collectivités locales installés sur le site,
- les agents de la division BIL.

Par exception :

- les rationnaires extérieurs,
- les régisseurs (non concernés dans le Pas de Calais),
- les personnels de sécurité AQUILA amenés à effectuer des levées de doute sur demande de NEXECUR,
- les convoyeurs de fonds.

2 / Les personnes suivantes peuvent détenir les moyens d'accès aux bâtiments (portes d'accès) :

- les agents et contractuels DGFIP affectés au site,
- l'EDR,
- les stagiaires de l'ENFIP,
- le personnel des services facturiers des collectivités locales installés sur le site, - les agents de la division BIL.

Et par exception, les seuls rationnaires extérieurs s'il s'agit d'un badge ou code programmable (pas de clef).

3 / Les personnes suivantes peuvent détenir un moyen d'accès pérenne aux portes intérieures des bâtiments (zone administrative) :

- les agents et contractuels DGFIP affectés au site,
- l'EDR,
- les stagiaires de l'ENFIP,
- le personnel des services facturiers des collectivités locales installés sur le site,
- les agents de la division BIL,
- les services civiques,
- les apprentis de la DGFIP affectés au site.

Par exception, afin d'accéder uniquement à certains espaces de la zone administrative du bâtiment (ex : salle de réunion ou de formation), ces moyens peuvent être remis :

- Aux agents et contractuels DGFIP d'un autre site,
- Aux rationnaires extérieurs, uniquement pour l'accès au restaurant,
- Aux personnels de ménage (rappel de la circulaire n°5688/SG du premier ministre du 6/11/2013 : ces personnels doivent effectuer leur vacation en journée. Ils récupèrent les moyens d'accès en arrivant auprès du gestionnaire et les restituent en fin de vacation).
- Aux agents de sécurité privée,
- Aux personnels des sociétés de maintenance. A cet égard, les agents sont prévenus la veille du passage de la société par le gestionnaire de site afin qu'ils s'assurent de la sécurisation des données, fonds ou biens personnels notamment.

Toute personne devant accéder aux bureaux ou aux salles de réunion doit être accompagnée. Elle doit être prise en charge dès son arrivée à l'accueil, ne pas être laissée seule, dans la mesure du possible, durant la prestation et raccompagnée ensuite vers la sortie.

II – Procédure de remise des moyens d'accès

1 / Les détenteurs d'un accès pérenne doivent remplir le formulaire papier de remise d'un moyen d'accès dont le nouveau modèle intègre les règles du RGPD.

Il est impératif que ce formulaire soit rempli par les agents nouvellement affectés et par celles et ceux qui disposeraient d'un moyen d'accès sans avoir rempli ce document à ce jour.

Pour les agents AQUILA, le bon de prise en compte enregistré dans le logiciel HERMES remplace le formulaire. Tout comme les convoyeurs de fonds, avec la convention DDFIP / LOOMIS.

2 / Les détenteurs de moyen d'accès temporaire :

- les agents et contractuels DGFIP d'un autre site,
- les personnels de société de maintenance non accompagnés,
- les partenaires de la DGFIP non accompagnés.

La remise du moyen d'accès doit être enregistrée sur le registre des visiteurs.

L'agent d'accueil invite le visiteur à prendre connaissance de la notice d'information

Le gestionnaire de site met en place la liste des détenteurs de :

- clés (clé d'accès au portail, portillon, bâtiment, bureaux et locaux techniques)
- badges (listing informatique des détenteurs de badges),
- codes des pavés alphanumériques (ex : digicode)
- codes de la centrale d'alarme.

Les codes du local coffre, des coffres et armoires fortes ainsi que les clefs et doubles sont sous la responsabilité du chef de service, dont celles des services de contrôle fiscal.

Les moyens d'accès inutilisés doivent être conservés par le gestionnaire de site dans un lieu sécurisé. Les badges non attribués ne sont pas activés et les clés numérotées sont rangées dans une armoire fermée à clé. La liste des correspondances clés/portes est rangée dans un autre endroit que celui des doubles

Rappel des consignes organisationnelles

- les agents doivent refermer ou surveiller la fermeture des portes et portails (accès bâtiments ou parkings et garages),
- les portes sous contrôle d'accès ne doivent jamais être bloquées en position ouverte.
- les badges, clés et codes sont personnels. Ils ne sont ni prêtés ni portés à la connaissance d'autrui,
- les rationnaires extérieurs qui contreviennent au règlement de sécurité peuvent se voir refuser l'accès au restaurant administratif.

Questions diverses :

Nous avons des interrogations sur la pérennité de l'antenne de Fauquembergues,
est-elle bien pérenne ?

Eh bien non ! En fait : une étude notariale a sollicité la commune de Fauquembergues pour reprendre l'immeuble occupé par l'antenne .

Le bail se terminant cette année, le transfert pourrait se réaliser avant la fin de l'année, L'UNSA ayant contacté les collègues, ceux-ci sont satisfaits de cette future situation.

Le recrutement du CDL de Hénin-Beaumont :

pourquoi est-ce difficile de trouver un(e) candidat(e) ?

la barre est-elle placée trop haut ?

*Il n'y a pas eu de candidature en IDIV HC
par contre il y a en IDIV CN*

une remarque :

lors d'évènement météorologique , comme il s'en est produit un en février, il serait plus judicieux de prendre une décision qui s'applique à tous les agents (comme cela a été fait dans le département du Nord) plutôt que de laisser les chefs de service décider de ce qui peut être fait.

Le traitement serait plus équitable.

Les travaux sur le site de Boulogne (SIP) seront effectués en même temps que les travaux du SGC.

La Visite du PNCD par les organisations syndicales se fera après le 1^{er} avril

le transfert du SPF de St Omer vers Boulogne :

travail à distance jusque fin aout

attente de la campagne de mutation (pour étudier chaque cas)

il y a possibilité d'installer 3 ou 4 agents à Boulogne

la DDTM s'installera-t-elle à Montreuil ?

Nous attendons le retour de la DDTM

Trésorerie Hospitalière de Lens à Lievin, la température à l'étage est élevée :

pose de stores électriques dans les bureaux chauds (non occupés)

du fait de l'envolée du prix des carburants, peut-on passer à 2 jours de télétravail ?

Il n'y a pas d'objection (certains chefs de service refusent)

Avenir du ou des CDIF : la décision sera prise cette année