

# Compte rendu Comité Social d'Administration Local du 20 mars 2024



L'ordre du jour est le suivant :

1. Approbation du procès-verbal de la séance du 23 janvier 2024 (pour avis) ;
2. Présentation du rapport d'activité 2023 de la DDFIP de la Somme (pour information) ;
3. Exécution budgétaire 2023 et présentation du budget 2024 (pour information) ;
4. Bilan de l'accueil de proximité du nouveau réseau de proximité (pour information) ;
5. Point d'étape sur le chantier GMBI (pour information) ;
6. Présentation du projet informatique AGATHE - service à l'utilisateur (pour information) ;
7. Tableau de suivi des suites données aux questions traitées et aux avis émis lors du précédent CSAL-FS (pour information) ;
8. Questions diverses (à communiquer si possible à l'avance).

Compte tenu du retard de Monsieur le directeur du Pôle Etat et Ressources, la séance a débuté sous la présidence de Monsieur le responsable de la mission départementale risque et audit.

Il a été convenu que les déclarations liminaires seraient lues à l'arrivée de Monsieur le directeur du Pôle Etat et Ressources.

La séance s'est donc déroulée avec l'ordre du jour infra :

Approbation du procès-verbal de la séance du 23/01/2024 (pour avis)

Adopté à l'unanimité

Présentation du rapport d'activité 2023 de la DDFIP de la Somme (pour information) ;

Après une présentation du rapport consultable [ICI](#), la CGT Finances Publiques a rappelé l'investissement des agents à rendre un service public de qualité malgré l'absence de reconnaissance. Le rapport faisant état de bons résultats dans tous les domaines, la CGT a interrogé la direction sur les pistes d'amélioration pour 2024.

S'agissant du SPF-E, la réduction du délai de publication à 20 jours a été souligné. Désormais, l'accent est mis sur la qualité de l'enregistrement et le contrôle interne. La forte mobilisation et l'implication des équipes a été soulignée et appréciée.

Point d'étape sur le chantier GMBI (pour information)

L'année 2023 a été marquée par la mise en place de la nouvelle déclaration d'occupation des locaux des propriétaires et la poursuite de la dématérialisation de nombreuses démarches foncières. Cela s'est accompagné par le déploiement de nouveaux outils informatiques.

Au niveau national, **la campagne déclarative " Gérer mes biens immobiliers » GMBI a été difficile**. Cette nouvelle obligation a généré de nombreuses interrogations de la part des usagers, qui ont conduit à une forte sollicitation de nos canaux d'accueil. Parallèlement, les outils informatiques se sont révélés insuffisamment aboutis et ont pénalisé les travaux des services.

**L'année 2024 va être celle de la consolidation et de la stabilisation**. Cela implique l'amélioration des applicatifs et la correction de leurs faiblesses. Pour ce faire les équipes des services de la gestion fiscale et des systèmes d'information ont élaboré un plan d'action pluriannuel (le détail est en ligne sur Ulysse). Les services locaux devront poursuivre l'accompagnement des usagers tout au long de l'année, dans le cadre du déploiement de ce plan d'action.

**Pour le département de la Somme**, tous canaux de contacts confondus, les SIP et les tiers-lieux ont accueilli 49 000 usagers particuliers pendant la campagne déclarative (+ 17 % par rapport à 2022) avec une hausse de 35 % des sollicitations via la messagerie sécurisée. L'accueil physique a augmenté de 10% (contre 14 % au niveau national). Cette hausse est directement liée à la mise en place de la nouvelle obligation déclarative des propriétaires.

Grâce à l'organisation mise en place et à l'implication forte des agents, les flux ont été totalement maîtrisés par les SIP pendant cette campagne. Plus de 85 % des petits propriétaires ont effectué leur déclaration (82 % au niveau national).

**Pendant la campagne des avis, la volumétrie des contentieux reçus est corrélée à l'évolution des bases de THS et THLV. Fin février 2024, pour la Somme, les contentieux reçus sont en augmentation de 23 % pour la THS et 45 % pour la THLV. Les SIP ont la maîtrise des flux, le nombre de contentieux en stock fin février n'est pas supérieur à 2023.**

Une communication individuelle ciblée est par ailleurs mise en place avec l'envoi d'un courriel ou d'un courrier aux propriétaires en fonction des biens pour lesquels une déclaration d'occupation est attendue (les nouveaux acquéreurs en 2023, les bailleurs, les multi-propriétaires et non-résidents défaillants ou propriétaires d'un bien sans occupation déclarée au 1er janvier 2024).

**À la suite de l'ouverture, en janvier 2023, du service en ligne de déclaration de l'occupation des locaux dans GMBI, la consultation des biens bâtis, mise à disposition des usagers depuis le mois d'août 2021, s'est nettement accrue.**

Cette nouvelle faculté a nécessité en 2023 par un fort besoin d'accompagnement des usagers, dans leur déclaration foncière ou dans le signalement de divergences entre les bases foncières présentées au propriétaire et les biens réels.

Le SDIF a été particulièrement attentif à la résorption du stock de e-contacts : l'ensemble du service s'est mobilisé pour apporter une réponse à ces demandes. La division des affaires juridiques et la division des particuliers et de la fiscalité foncière ont également apporté leur soutien au SDIF.

**Le stock qui était de plus de 4 000 en début de campagne des avis a été ramené à moins de 1 700 en fin d'année. Fin février 2024 le stock de e-contacts est de moins de 800, son apurement se poursuit.**

Concernant la prise en charge des déclarations, les applicatifs déployés n'étant pas totalement opérationnels, le service a dû s'adapter pour lui permettre d'être au rendez-vous des échéances foncières (D2 et D4).

La **CGT Finances Publiques** a rappelé les conditions difficiles auxquelles ont dû faire face les agents. Il a également été rappelé l'injustice de la prime GMBI.

La **CGT Finances Publiques** continuera à faire preuve de vigilance quant aux conditions de déroulement de la campagne GMBI.

## Réponse à la déclaration liminaire

Vous pouvez lire notre déclaration liminaire [ICI](#)

Le Président a répondu qu'il ne lui appartenait pas de commenter les orientations gouvernementales ainsi que la politique salariale. Il a souligné que des négociations sur le régime indemnitaire était en cours.

Il a, par ailleurs, indiqué que la déclaration liminaire était jointe au procès-verbal de séance transmis à l'administration centrale.

Concernant les coupes budgétaires, la direction a indiqué que cela représentait 100 millions d'€ pour la DGFIP, montant qui impactera chacune des directions territoriales. Pour la DDFIP de la Somme, la coupe s'élèvera à environ 9% de son budget.

A ce jour, les lignes du budget impactées par ces coupes ne sont pas connues de la direction.

S'agissant des suppressions d'emplois, le Président a rappelé le solde net de création pour la DGFIP.

**La CGT Finances Publiques a souligné sa mauvaise foi en rappelant justement que ce solde net de création trouvait sa cause dans des transferts de missions avec les emplois correspondants. Sans ces transferts, la DGFIP a bien 200 emplois supprimés dont 12 à la DDFIP de la Somme.**

## Exécution budgétaire 2023 et présentation du budget 2024 (pour information)

Après une présentation de l'exécution budgétaire 2023 et du budget de l'année 2024, la direction a rappelé qu'une réfaction de 9 % des crédits budgétaires auraient lieu sans connaître les lignes impactées.

Deux postes de vigilances ont été impactés :

- Les frais de déplacements
- Les frais d'affranchissements.

La direction a indiqué qu'un audit sur les frais d'affranchissements permettrait de déterminer, à l'issue de celui-ci, un plan d'action tout en respectant les missions pour lesquelles des frais de recommandés sont indispensables (exemple : contrôle fiscal).

La hausse des frais de personnels a été expliquée par la hausse du point d'indices et des incidences de la promotion interne.

**La CGT Finances Publiques, avec les autres organisations syndicales, a rappelé la responsabilité de la direction sur la hausse des frais de déplacements : ces hausses étant liées principalement aux suppressions de Trésoreries et à la création de maison Frances Services, générant nécessairement des frais de déplacements plus importants pour les agents.**

**La CGT Finances Publiques a interrogé la direction sur le coût budgétaire et énergétique de la distribution de roses qui a eu lieu au profit de toutes les agentes des Finances Publiques de la DDFIP de la Somme (tout grade confondu). L'hiver n'étant pas la saison des roses, la CGT s'est interrogée sur la démarche Ecofip d'une telle action.**

La direction a indiqué que le coût de l'opération s'élevait à 790 € pour 450 agentes concernées. Si le fleuriste qui a livré les fleurs est bien d'Amiens la direction n'a pas été en mesure de préciser la provenance géographique de ces roses.

**La CGT Finances Publiques s'étonne de l'absence de vigilance de la part de la direction sur ce point surtout à une époque où celle-ci demande à ses agents d'adopter une démarche écolo-responsable dans ses déplacements quotidiens.**

**Bilan de l'accueil de proximité du nouveau réseau de proximité  
(pour information)**

Depuis 2020, la DDFiP a progressivement installé les points d'accueil de proximité mentionnés dans la charte du nouveau réseau de proximité (NRP) au sein de certaines communes du département et, cela, au rythme des labellisations des France Services (FS). L'accueil de proximité du NRP de la Somme est aujourd'hui en voie d'achèvement.

En effet, la dernière vague de labellisations du programme FS Samarien a permis d'installer les derniers accueils sur les communes de Bray-sur-Somme (portée par la CC pays du coquelicot), de Corbie<sup>1</sup> (coportée par la commune et La Poste), Flixecourt (portée par la commune) et Saint-Valery-sur-Somme (portée par la commune), cette dernière étant amenée à remplacer l'actuel accueil communal de proximité à compter du 5 avril 2024.

**À la date du 1er mars 2024, la DDFiP dispose ainsi de 36 points d'accueil en tiers-lieu, conformément à la charte d'engagement précitée, dont 30 disposent, à ce jour, d'une permanence physique assurée par un agent des finances publiques. Il y a lieu de préciser que compte tenu de la proximité avec un centre des finances publiques (CFP), il n'y a pas de permanence au sein des FS d'Amiens Rollin, Abbeville, Boves et Péronne.**

La FS de Péronne, hébergée au sein du pôle administratif où se trouve le SIP Est de la Somme, assure également l'accueil d'orientation du pôle et l'accueil de 1er niveau du SIP lui-même, ce qui a représenté plus de 7 800 usagers finances reçus en 2023.

34 agents (29 agents exerçant en SIP et 5 au sein de l'équipe de renfort départementale (EDR)) assurent les permanences d'accueil en tiers-lieu et au sein des 2 permanences fiscales en service de gestion comptable (SGC) à Albert et à Friville-Escarbotin (SGC de la Baie de Somme).

Les ressources nécessaires représentent, au terme des dernières installations de permanences et avec une répartition homogène de 25 % pour chaque service porteur (SIP et EDR), la charge suivante en ETP :

- 1 permanence annuelle représente, en charge, 21 jours de travail (0,5 j\*4 semaines\*10,5 mois).
- 32 permanences hebdomadaires (comprenant 2 permanences réalisées en alternance et incluant les permanences fiscales en SGC) représentent 630 jours de charges par an (21 jours \*32).
- Sur la base d'un ETP pour 200 jours travaillés, la charge d'accueil pour l'ensemble des permanences représente 3,36 ETP.

Les permanences d'une demi-journée par semaine<sup>2</sup>, de 9h00 à 12h00 ou de 14h00 à 17h00, donnent lieu au dépôt d'une mission dans l'outil SIRHIUS. Les horaires des permanences sont adaptés pour permettre aux permanenciers de déjeuner, avant de partir ou à leur retour, au restaurant administratif pour les agents des SIP d'Amiens et de Péronne et à l'aide de tickets-restaurant pour les permanenciers du SIP d'Abbeville.

Aux permanenciers, il convient d'ajouter 37 référents back-office des services (SIP, SGC, SIE, SPF-E, SDIF, TGAA, Paierie départementale et Trésorerie Départementale des Hôpitaux) disponibles pour répondre aux questions urgentes ou bloquées posées par les conseillers FS.

En 2023, plus de 20 000 usagers ont bénéficié d'une prise en charge en tiers-lieu par un conseiller FS ou par un permanencier de la DDFiP sur des questions ? finances @, soit une progression de 60 % par rapport à 2022 .

Pour ordre de grandeur, cela représente l'équivalent de 32 % du volume d'accueil physique des SIP en 2023.

**La CGT Finances Publiques, avec les autres organisations syndicales, a rappelé que la création de ces points d'accueil en remplacement des Trésoreries était à l'origine de l'augmentation des frais de déplacements.**

Il est également à noter que la direction a omis de rappeler que la collègue du SIP de Péronne mise à disposition du point France Service de Montdidier a mis fin à cette mise à disposition en raison des conditions de travail déplorables, ce que la **CGT Finances Publiques** avait d'ailleurs dénoncé lors du précédent CSAL.

#### Présentation du projet informatique AGATHE - service à l'utilisateur (pour information)

**Afin de mieux connaître et comprendre les difficultés de l'utilisateur dans son environnement numérique, une étude de marché des outils de supervision en temps réel du poste de travail et du réseau local a été menée.**

La solution de l'éditeur Nexthink a été retenue en vue de tester sa capacité à répondre aux besoins exprimés par la mission :

- fournir en temps réel une meilleure connaissance des matériels et de l'état du réseau local ;
- impliquer les équipes d'assistance informatique de proximité à l'analyse des données collectées afin d'anticiper les pannes et faciliter le diagnostic ;
- recueillir et comprendre le ressenti des utilisateurs ;
- donner une image de la disponibilité des applications métiers vu des postes de travail.

Pour ce faire, la solution Nexthink collecte en temps réel des métriques techniques sur l'ensemble des postes de travail telles que :

- les performances systèmes du poste de travail (disque dur, mémoire vive, processeurs, débits, etc.) ;
- les performances des applications (temps de réponse, erreurs, etc.) ;
- les dysfonctionnements rencontrés sur le poste de travail ou les logiciels inutilisés (lenteurs, plantages, etc.) ;
- les informations de connexion aux réseaux (adresse IP, protocoles, latence, etc.).

Les informations collectées sont centralisées sur une infrastructure technique installée au sein du système informatique (SI) de la DGFIP. Elles sont analysées et combinées pour produire des indicateurs statistiques sur l'état de santé des postes de travail, des réseaux ou encore améliorer la connaissance de l'état du parc.

La solution Nexthink permet également la mesure du ressenti de l'utilisateur dans son expérience numérique via :

- un calcul automatique basé sur les métriques collectées sur le poste de travail et sur le ressenti recueilli directement auprès de l'utilisateur via des 7 sondages flash 8 ;
- la constitution de campagnes d'enquêtes simples ciblées sur une population.

**Après une phase préparatoire et de déploiement, un test a été conduit pendant le mois de juillet 2023 sous la forme d'un prototype associant près de 700 utilisateurs de tous grades, fonctions, métiers et services dans les directions de la Manche, du Nord et de l'Hérault.**

Le déploiement du collecteur Nexthink sur les postes de travail des agents concernés a permis de recueillir les informations techniques nécessaires à l'étude des fonctionnalités de Nexthink. Au final, le prototype a permis

de montrer que la solution répond aux besoins exprimés avec de réels atouts :

- richesse des informations techniques collectées et des outils
- la notion de "score d'expérience numérique" est particulièrement pertinente, car elle intègre le ressenti réel de l'utilisateur recueilli via des campagnes de sondage ;
- la fonctionnalité de sondage est adaptée à des enquêtes courtes et ciblées

Ces conclusions ont été présentées au Directeur Général (COPIL Agathe du 20 octobre 2023) qui a décidé la poursuite des travaux Nexthink autour d'une expérimentation élargie à un nombre d'utilisateurs plus importants (à l'échelle d'une délégation) et sur une durée plus longue (6 à 8 mois).

**La mission Agathe se poursuit donc par la réalisation d'une expérimentation dans les conditions suivantes :**

- **12 000 postes de travail, correspondant à l'ensemble des utilisateurs (tous grades, fonctions, métiers et services) rattachés à la délégation Sud-Pyrénées, la délégation Nord et au SSI en centrale ;**
- **un déploiement progressif à partir de mars 2024 après présentation de la démarche dans les différents CSAL ;**
- **une expérimentation de juin à fin 2024.**

**La solution Nexthink est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD :**

- **échanges de données chiffrées entre les postes de travail et le serveur Nexthink ;**
- **les données sont strictement stockées sur les infrastructures internes de la DGFIP et sont conservées sur une période de 3 mois glissant avant d'être effacées ;**
- **comme pour le prototypage, l'outil sera paramétré pour assurer que seule l'activité professionnelle fait l'objet d'un suivi (pas de collecte de la navigation Internet, pas d'analyse des données métiers et respect de la vie privée).**

La **CGT Finances Publiques** sera vigilante et veillera à dénoncer tout développement d'applications informatiques destinées à surveiller de manière excessive le travail des agents sur leurs outils numériques à des fins managériales néfastes.

**Tableau de suivi des suites données  
aux questions traitées et aux avis émis lors du précédent CSAL (pour information)**

Posée en CSAL le 23 janvier dernier, **la CGT Finances Publiques** a réinterrogé la direction sur l'anonymisation des procédures de contrôle fiscal et de recouvrement suite à ces procédures.

En effet, il semble qu'il y ait une divergence d'interprétations entre la note nationale et son application locale :

Au plan local, la direction considère que c'est l'agent qui est anonymisé et non le service auquel il appartient. Or, la note nationale du 18 décembre 2020 n°2020/08/2936 précise, concernant l'identification de l'agent dans les pièces de procédure, que seules doivent y figurer :

- Le numéro d'immatriculation qui lui a été attribué pour les besoins de cette procédure ;
- Sa qualité d'agent des finances publiques (sans préciser son grade) ;
- l'identité de la direction à laquelle il appartient.

En l'absence de mention du service, il n'aurait donc pas à être précisé et serait ainsi anonyme

Lors du CSAL, la direction a apporté la réponse suivante : « *La note de service du 27 septembre 2023 sur « la protection et la sécurité des agents – Présentation des mesures applicables aux agents chargés de la mission de contrôle fiscal 5 renvoie à la note 2020/08/2936 du 18 décembre 2020 portant sur les modalités de mise en oeuvre du dispositif d'anonymisation qui prévoit déjà que l'article L. 286 B du livre des procédures fiscales (LPF) instaure un dispositif d'anonymisation des agents des finances publiques notamment en charge des procédures de contrôle lorsque, en particulier, l'usager contrôlé est défavorablement connue de la DGFIP, du fait d'un comportement violent ou menaçant lors d'une procédure antérieure ou d'un signalement par une autre autorité publique. Toutefois, ce recours au dispositif d'anonymisation est subordonné à la délivrance, pour chaque procédure, d'une autorisation personnelle signée par le directeur du service déconcentré ou du service à compétence nationale dans lequel l'agent est affecté.*

*La direction générale rappelle que l'anonymisation, et donc la protection, concerne les agents et non les services.*

La LdF 2024 assouplit le dispositif d'anonymisation en introduisant un mécanisme de délégation de signature : ainsi, à compter du 1er janvier 2024, le directeur peut déléguer sa signature à cadre de catégorie A détenant au moins le grade d'administrateur des finances publiques adjoint ou un grade équivalent ».

Insatisfaite de la réponse apportée par la direction, la **CGT Finances Publiques de la Somme** a rappelé les dispositions de l'article L286 B du LPF, précisée par la note nationale du 18 décembre 2020 n°2020/08/2936.

Devant l'insistance et les arguments juridiques avancés par la **CGT Finances Publiques de la Somme**, la direction a indiqué qu'elle allait procéder à une réévaluation du dispositif local afin de s'assurer qu'il respecte le cadre prévu par la note nationale.

Pour la **CGT Finances Publiques de la Somme**, il importe que cette question touchant à la sécurité des agents soient tranchée dans les plus brefs délais.

#### Questions diverses.

##### 1/ Service de certifications des fonds européens.

La CGT Finances Publiques a réinterrogé la direction sur la pérennité du service de certification des fonds européens.

Il a été indiqué que ce service aurait une activité jusqu'au printemps 2026 et que l'accroissement de l'activité attendue était finalement différé d'un an.

##### Les élus CGT

Patrick LE MOUILLOUR (Titulaire)

Nicolas Plouard (Titulaire)

Sylvie Dekerpel (Suppléante).

Manuela Goujjane (Suppléante)

The logo features the text 'LA CGT FINANCES PUBLIQUES' in red, 'SA FORCE C'EST' in red, and 'VOUS' in a large, stylized font with a blue and red pattern. A vertical grey bar is on the right side of the logo.

[Alors n'attendez plus. Syndiquez-vous !](#)