

Toulouse, le 19 mars 2021

« Campagne IR 2021 » : 1^{er} round d'échanges avec la direction et premiers jalons posés.

Bien que nous ayons un CTL le vendredi 26 mars au cours duquel ce point sera à l'ordre du jour, nous avons demandé une première réunion à l'administration sur le sujet de la campagne IR 2021. D'abord pour gagner un peu de temps sur un calendrier qui va rapidement s'accélérer de ce point de vue, ensuite parce que le CTL de vendredi a pour point principal le NRP 2021/2022 et que le sujet « campagne IR » risquait fort d'être relégué au second plan. Or, cette phase importante du calendrier des travaux de la DGFIP va encore se tenir dans un mode sanitaire qui dégrade les conditions d'accueil. Et puis les nombreux changements d'organisation des services (horaires d'ouverture, fermetures de trésoreries, suppressions d'emplois, télétravail,...) vont tout autant perturber le bon déroulement de cette « campagne IR ». D'où notre demande qui aura permis de recueillir des informations mais aussi de bagarrer contre quelques points que la direction veut imposer.



Présentation de la direction qui a évidemment tout prévu !

Celle-ci nous a renvoyé au document de présentation au CTL que nous avons à votre disposition par mail à :

solidairesfinancespubliques.dr31@dgfip.finances.gouv.fr ou christian.terrancle@dgfip.finances.gouv.fr

Le DRFiP a complété en disant que nous ne maîtrisons pas la situation sanitaire qui était sa préoccupation première sans compter l'articulation avec le télétravail, ce qui représentait un gros travail d'organisation qui a impliqué d'anticiper plus qu'à l'habitude. Quelques rappels cependant des grandes lignes du document de présentation au CTL.

Les caractéristiques générales de la campagne IR 2021

La campagne présente peu de nouveautés majeures et un calendrier similaire aux années « normales ». Nous sommes dans le cadre pour la 2^{ème} fois de l'obligation de déclarer en ligne avec quelques nouveautés notamment liées à la crise sanitaire, la suppression de la déclaration sociale URSSAF pour 1,5 M d'indépendants, l'affichage en ligne des revenus issus des plateformes d'économie collaborative, ... et l'affichage du seul numéro de téléphone national sur la déclaration.

Le calendrier prévisionnel de la campagne déclarative

L'ouverture du service de déclaration en ligne est prévu le 8 avril et l'envoi postal des déclarations pré-remplies entre le 2 et le 27 avril. La date limite de dépôt papier est le jeudi 20 mai et en ligne pour la Haute-Garonne le mardi 1^{er} juin.

L'environnement général lié au contexte sanitaire

La sécurité des services se fera par la présence de vigiles et dans les endroits où cela est nécessaire des plots béton ou des barrières mais aussi le signalement à la police/gendarmerie de la nécessité de patrouiller dans la période. Au niveau sanitaire par le respect des gestes de distanciation et toutes mesures liées à la circulation et l'attente des usagers, une information sur les jauges et une gestion affinée des files d'attente. Les horaires de réception actuels (dérogatoires) sont maintenus avec donc fermeture le mercredi (Saint-Gaudens seulement l'après-midi) et le vendredi. Le télétravail continuera à être développé et les missions seront partagées entre télétravailleurs et non-télétravailleurs. La documentation est dématérialisée et les formations se dérouleront exclusivement à distance.

Les modes d'organisation locale

Seront dans la même veine que 2020 en prenant en compte la baisse probable (qu'ils disent) des déplacements sur les sites, de nombreux appels vers les SIP malgré l'accès unique vers les centres de contact, les rendez-vous téléphoniques et physiques qui se poursuivent.

L'accueil sera fondé sur un pré-accueil d'identification, un accueil physique en flux à la banque, l'offre de rendez-vous physiques et la reconduction du dispositif « public fragile ». Sur le pré-accueil seraient mobilisés les agents du SIP, des volontaires « service civique » et des éventuels apprentis (voir plus loin notre réaction) dotés de tablettes !!! Le recours aux bornes libre-service sera autorisé à condition de maîtriser les flux et la présence et de nettoyer entre deux utilisations. Sur Ranguel une expérimentation dite « Welcom AT » sera testée, elle consiste à délivrer un code barre à l'utilisateur lors de la prise de rendez-vous ce qui lui permet lors de sa venue ultérieure de scanner et d'éviter une nouvelle attente... Les renforts seront assurés par les PCRP et pour les revenus étrangers par la référente départementale. Pour les personnes malentendantes un accueil sera organisé tous les mardi matin du 4 au 26 mai à la direction et sur rendez-vous. Les « accueils de proximité » se dérouleront conformément aux conventions passées et les actions vers la ville de Toulouse et les associations reconduites. Enfin les trésoreries, SGC et accueils de la DRFiP devront donner un minimum d'informations dites de 1^{er} niveau. L'accueil en banque devra se limiter aux renseignements simples ou la délivrance d'imprimés et l'orientation (c'est beau la théorie). L'accueil spécialisé sera destiné aux questions plus complexes et sera principalement réservé aux rendez-vous (c'est beau la théorie)... Quant à l'accueil téléphonique malgré le numéro national la direction s'attend à une avalanche et prévoit de gros renforts des SIP, un renfort des plateformes de contact et se porte candidate à la mise en place d'un plateau départemental de rappel qui serait installé au CPS des Carmes avec 5 EDR et en cas de débordement une association des SIP.

En guise de premier commentaire nous avons l'impression qu'il y a des milliers d'agent-es qui travaillent dans les SIP de Haute-Garonne tant la direction en additionne dans tous ses dispositifs sans compter ceux sur lesquels ils pourraient être en renfort...

Et une rafale de réactions critiques de *Solidaires Finances Publiques*



Après avoir étudié les 11 fiches nationales d'organisation de la campagne et les 11 pages du document local pour le CTL nous avons quelques commentaires généraux. D'abord s'il y a une stabilité législative c'est un peu vite oublier quelques nouveautés qui vont assurément envoyer les usagers vers les accueils comme par exemple l'automatisation des plafonds pour les étudiant·e·s et les apprenti·e·s. Ensuite nous sommes particulièrement inquiets s'agissant de la formation et de l'information, absentes à ce jour et alors que nous sommes à peine à un peu plus de deux semaines du début de la campagne. C'est d'autant plus inquiétant que

les formations se feront à distance ce qui nuit aux échanges que les collectifs de travail peuvent habituellement avoir. Enfin, d'habitude la période actuelle est consacrée à la mise à jour de la TH ce qui évite d'ultérieurs contentieux TH, TLV, ... or rien n'a commencé !

Sur cette campagne tant nationalement que localement l'administration persiste à « mettre le paquet » sur le distanciel dont le téléphone au détriment du physique. Vous niez encore et toujours la réalité du terrain parce que vous avez décrété que vos solutions de mise à l'écart des usagers fonctionnaient alors que la réalité montre qu'ils sont toujours aussi nombreux devant nos sites.

C'est une idéologie qui trouve vite ses limites tant en matière d'organisation que de matériel et le télétravail vient compliquer l'exercice et attisera d'autant plus l'antagonisme entre télétravailleurs et non télétravailleurs. On ne voit vraiment pas où vous allez trouver les effectifs pour répondre à votre théorie organisationnelle entre accueil, permanences et renforts téléphoniques divers et variés dont ceux nationaux pour lesquels nous aimerions savoir quel niveau d'habilitation vont avoir les agent·e·s.

Nous nous interrogeons aussi sur les télétravailleurs par rapport au nombre de vacations qu'ils devront faire et le volume de matériel téléphonique dont ils disposeront dès lors qu'il faudra que ces téléphones passent de l'un à l'autre en fonction des jours de présence...

Et puis quelle idée que cette « task force téléphonique » aux Carmes (où il y a déjà le plateau Fonds de Solidarité...) avec des agent·e·s qui n'ont pas ou peu de formation fiscale et pour celles et ceux qui en ont l'impossibilité donc de renforcer les SIP !!!

Enfin, sur la gestion des files d'attente vous contrenez manifestement aux directives nationales en conduisant des agent·es et autres personnels temporaires dans les files d'attente qui plus est avec des tablettes. Nous ne sommes pas au drive de Mc DO et il est hors de question de mettre les personnels en danger à l'extérieur des bâtiments comme vous l'envisagez.

La théorie du contournement, du faire savoir et la théorie de la théorie

Certes nous y sommes habitués mais l'enfumage du directeur du pôle fiscal est toujours aussi énervant. On le voit depuis des années courir après les expériences, sans doute pour plaire en haut lieu, et quand nous le dénonçons, il fait des arabesques pour tenter de nous convaincre qu'il n'aurait pas vraiment dit ça ou pas vraiment l'intention de le faire. Pour après donner les consignes qu'il a initialement prévues aux chefs de services. Exemple marquant sur la gestion des files d'attente : nous avons clairement lu dans le document pour le CTL ce qu'il envisageait et là, en cours d'échange, il finit par nous dire que ce serait uniquement les agent·e·s volontaires et que cela permettrait d'éviter des tensions. **Stop, c'est personne, parce que nous ne sommes pas payés pour gérer les tensions dans les files d'attente, provoquées par leurs politiques inconséquentes ou les actualités judiciaires brûlantes.**

Le DRFiP a un peu repris la main en indiquant que l'accueil à l'extérieur était aussi fonction de la configuration des différents sites et qu'il fallait être pragmatiques. Sans compter qu'il avait d'ores et déjà fait appel à la police et la gendarmerie en fonction de la zone concernée pour faire des rondes régulières devant les centres des finances publiques. Et de conclure qu'en fait, il faut faire dans l'esprit de la campagne 2020. **Eh bien faisons-le avec des vigiles et eux seuls qui distribuent des flyers aux usagers et personne d'autre, pas plus les chefs de service dont une partie l'an dernier a cru bon devoir « se sacrifier » pour ne pas y envoyer les agent·e·s.**

Pour les accueils de proximité il y a peu de changements par rapport à l'an passé et les agent·e·s ne seront pas isolé·e·s puisqu'ils/elles sont en général dans des locaux multi-occupants ou à proximité. Et là aussi le DRFiP a demandé à la gendarmerie de faire des rondes. Quant aux fameux « animateurs France Services » qui vont connaître leur première campagne IR sans être de la DGFIP qu'ils se rassurent aussi, ils vont avoir droit à une « sensibilisation à l'actualité fiscale et au mode de fonctionnement des informations ». **Comme dirait l'autre : pauvre France... Services ! C'est aussi un peu vite oublier des CFP comme celui de Revel par exemple, sur lequel nous dénonçons régulièrement, après la fermeture de fait de la trésorerie, l'afflux d'usagers qui mettent à mal les collègues qui ne peuvent plus leur répondre. Et nous ne parlons là que du flux dans l'année, pas de la campagne IR.**

Pour les vacations téléphoniques à distance, les agent·es devront faire deux vacations de 2h1/2 par jour puisqu'ils ne peuvent pas restituer le téléphone entre deux. Ils/elles pourront choisir librement leurs horaires de vacations dans la journée. Et oui il y aura forcément un jour de décalage pour remettre le téléphone, récupéré par un autre agent. En clair si l'on peut dire, un ou une agent·e qui fait deux vacations le lundi ne le restituera que le mardi (s'il ou elle travaille ce jour-là) et un ou une autre agent·e ne pourra donc s'en servir que le mercredi (s'il ou elle travaille ce jour-là), le restituer à son tour le jeudi (s'il ou elle travaille ce jour-là) pour qu'un autre le récupère pour le vendredi (s'il ou elle travaille ce jour-là) et qui l'aura le lundi matin ??? **Bref, c'est à peu près aussi simple que l'attestation du gouvernement.** Précision, pour le renfort téléphonique national Adonis et APRDV seront ouverts à tout le territoire.

Sur la campagne de mise à jour TH il est vrai que c'est en mars qu'une fenêtre de mise à jour est ouverte jusqu'à mi avril, mais sur le siège la direction n'avait pas le calendrier en tête... **SIP et DAJ n'ont plus qu'à attendre l'avalanche prochaine de conciliateurs !**

Sur le CPS et les EDR de cette « task force » locale téléphonique c'est le prolongement d'une expérience menée l'an dernier en Seine Saint Denis. Elle consiste, via un opérateur privé, à renvoyer des messages par utilisation automatisée d'une liste de codes postaux vers cette plateforme. Mais que les agent·e·s se rassurent, le directeur du pôle fiscal est certain qu'on peut le faire sans soucis parce qu'ils auront des questions simples et, si elles sont compliquées, ils renverront sur le SIP pour un rendez-vous. **Simple comme un Pôle Fiscal !**



Le téléphone, comme nous le disions en début de page, est LE recours sur lequel DG et directions jouent la campagne IR 2021. Nous les avons prévenus, les agent·e·s des centres de contact l'ont bien compris et un mouvement de protestation est en gestation. S'il se matérialise, la pression va retomber d'une manière phénoménale sur les services locaux. Et là, il en faudra peu pour que le couvercle de la cocotte minute leur saute à la tête et s'il le faut nous allumerons le gaz. À bon entendeur... Salut...