



## 1) Nos questions du 17 avril 2020

Nantes, le 17 avril 2020

### Informations Covid 19

**CORONAVIRUS AU TRAVAIL**

DROIT DE RETRAIT | SÉCURITÉ | SANTÉ | PROTECTIONS

N° VERT  
APPEL GRATUIT 0 805 37 21 34

DES SYNDICALISTES  
RÉPONDENT À VOS QUESTIONS

7j/7 DE 9H À 19H

Solidaires

#### 1) Concernant le tableau que nous vous avez fait parvenir le 16 avril :

Avec l'intégration des PCRPs dans ce tableau, Solidaires Finances publiques souhaite que vous y fassiez figurer le nombre d'agent.e.s théorique concerné en présentiel et en télétravail dans chaque service mentionné (SIP, BDV, PCE, Auditeurs? etc...) sous la forme d'une fourchette basse et haute afin d'avoir une visibilité sur le nombre de personnes mobilisables pour cette campagne IR. Cela permettra également de s'assurer que la réalité des présences correspond aux exigences sanitaires.

A cet effet, Solidaires Finances Publiques vous demande de communiquer au moins une fois par semaine les chiffres des agent.e.s en présentiel.

2) Il est indiqué dans ce même tableau, dans la colonne «services» une ligne «autres». Pouvez vous préciser ce que recouvre cette rubrique d'autant que la colonne «observations» indique que seuls des agents volontaires seraient concernés et ce pour un éventail assez large de missions allant du tri des 2042 aux e-contacts ?

3) Quelle organisation avez-vous prévue concernant les vacations téléphoniques ? Avez-vous prévu une organisation type par SIP ? : x agent.e. pour répondre aux messages, X agent.e. pour la saisie ? Quelle organisation pour les PCRPs pour l'accueil sur RDV téléphonique ?

4) Concernant l'arrivée des 2042 : un certain nombre de contribuables continuant d'effectuer leur déclaration papier, cela va générer une arrivée importante de courrier. Cette augmentation de la masse de courrier modifie t-elle l'organisation des services courrier, notamment celui de Cambronne, en terme de présence des agent.e.s, d'équipements (masques, gants etc ...) et de distanciation sociale (besoin de bureaux supplémentaires). Dans l'hypothèse d'une réponse affirmative, quelle nouvelle organisation avez-vous prévue pour la plate-forme courrier ? Impacte t-elle celle des services ?

Pour Solidaires Finances Publiques, la campagne IR mobilisant davantage d'agent.e.s en présentiel, les consignes sur l'ouverture du courrier devraient faire l'objet d'un rappel à toutes et à tous.

5) Concernant le contentieux : remplir sa déclaration des revenus est souvent l'occasion pour les contribuables de déposer des demandes contentieuses concernant leurs revenus N-1.

Vous avez évoqué l'hypothèse que ce contentieux ne serait pas traité pendant la campagne. Si cette mission ne fait pas partie des missions essentielles du futur PCA, une communication claire doit être faite en ce sens aux responsables de services ET aux agent.e.s . Alors une réponse type doit être fournie aux SIP par le pôle fiscal.

6) Nous n'avons pas eu l'occasion d'évoquer ce matin la mise à jour de la TH qui se fait à l'occasion de toute campagne IR. A ce titre, les services ont adressé beaucoup de demandes 1236. Les réponses arrivent ou vont arriver en nombre par courrier ou par courriel. Aussi, les agent.e.s des SIP ne pourront pas se consacrer aux missions 1,2,3 et 4 dont il est question dans le tableau d'organisation de la campagne.

Si la disposition de suspendre cette mise à jour était prise, elle devra être clairement spécifiée aux responsables de services comme aux agent.e.s.

Les agent.e.s des SIP seront destinataires des e-contacts et/ou des questions compliquées auxquelles les collègues des PCRPs, BDV ou autres ne pourront pas répondre. Cette campagne étant la 1ère après la réforme du PAS, ces questions seront nombreuses.

Pour Solidaires Finances Publiques, cette problématique doit être explicitée dans la note locale afin d'éviter des «cafouillages» entre services et agent.e.s. qui sont souvent source de conflits.

## 7) Concernant la déclaration automatique :

- Quelle est la volumétrie des foyers fiscaux éligibles à la 2042 automatique dans le département ? Est-il possible de disposer de cette évaluation par SIP ? Cf le paragraphe 5 de la fiche 4.

- Quelle consigne sera donnée par la direction en cas de dépôt de 2042 papier sans modification ? Cf le paragraphe 4.3 page 15 de la fiche n°4.

*« Il est demandé à chaque direction de déterminer la modalité de traitement qu'ils jugeront la plus simple et la plus adaptée à leur organisation comme aux circonstances locales (saisie ou pas dans Iliad), et de s'y tenir ensuite de façon homogène pendant l'ensemble de la campagne, afin qu'il puisse être procédé à l'issue par extrapolation statistique à l'évaluation du nombre de situations de ce type rencontrées pendant cette première campagne ».*

Cette fiche mentionne une large opération de communication auprès des usagères et usagers pour les inciter à utiliser cette procédure. Cette communication est-elle maintenue comme prévue, ou est-elle allégée pour être mise plus particulièrement en avant lors de la prochaine campagne en 2021 ?

Nous savons toutes et tous que les usagères et usagers sont souvent inquiète.s des changements dans la façon et dans les règles pour déclarer leurs revenus.

Cette annonce de déclaration automatique risque de générer un bon nombre de questions par courriels ou par téléphone pouvant saturer les services.

**8) Afin d'avoir une évaluation de ce que peut représenter cette campagne «à distance», avez-vous connaissance du nombre de messages et de e-contacts qui ont été adressés aux différents SIP du département dans le cadre de la précédente campagne ?**

**9) Concernant la communication en direction des usagères et usagers :**

La réalité du terrain nous montre régulièrement que les contribuables confrontés à un délai de réponse qu'ils jugent trop long, multiplient leurs demandes à partir des différents accès qui leur sont fournis.

Pour Solidaires Finances Publiques, la communication officielle, locale et nationale, sur cette campagne IR en mode dégradée doit responsabiliser les usagères et les usagers sur l'encombrement de ces services en ligne en leur demandant de ne pas multiplier leurs messages pour une même demande, ce qui au final leur est préjudiciable. Qu'est-il prévu en la matière ?

- La faisabilité d'une alerte pour sensibiliser les contribuables avant d'avoir accès à e-contact ou à la balf du service est-elle envisageable ?

- Le message de réponse de l'administration sous les 5 jours doit être supprimé et remplacé par un message «spécial coronavirus».

Pour Solidaires Finances Publiques, il est primordial d'éviter les doublons afin de ne pas faire perdre leur temps aux agent.e.s. pour qu'ils puissent rendre le meilleur service possible dans le contexte actuel.

**10) Concernant la saisie des déclarations :**

- Le tableau d'organisation de la campagne indique la participation des agent.e.s des SIP aux 4 types de missions, donc à l'ensemble des missions.

Le principe de la distanciation sociale imposant un nombre réduit d'agent.e.s, la question de la saisie des 2042 papier et internet dans le calendrier initial contraint que celui d'une campagne normale est, pour Solidaires Finances Publiques et les agentEs, pour le moins déraisonnable.

La réception du public n'est pas la seule mission, même si celle-ci est importante au vu du nombre d'usagères et d'usagers reçus. La saisie des 2042 suppose bon nombre d'interventions de la part des agent.e.s :

- déménagements,
- saisies des 2042 éligibles à la 2042 automatique avant le 26/06/2020,
- contrôle formel,
- consultation GESTPAS pour récupérer les codes pirates,
- adapter l'avance RIC1, consultation Iliad....



Sans compter la mise à jour de la taxe d'habitation comme évoquée dans la question 5.

L'intersyndicale a attiré l'attention de la direction sur la spécificité de cette campagne notamment en termes de risques RPS.

**Pour Solidaires Finances Publiques, les seules mesures sanitaires ne sont pas à prendre en compte dans cette campagne.**

Il nous est difficile de penser que l'ensemble des missions que comporte une campagne d'impôt sur le revenu puisse être assuré comme «d'habitude» avec moins d'agent.e.s et des agent.e.s en présentiel et d'autres en télétravail contraint.

**Pour Solidaires Finances publiques cela représente un important risque d'inquiétude et stress pour les agent.e.s comme pour les responsables de service sans compter la pression aux résultats.**

Et c'est en cela, que cette campagne est, pour l'intersyndicale Solidaires (cf message du 15 avril), CGT, CFDT et FO-DGFIP, indissociable d'une politique de prévention des risques professionnels inédits en la période.

**11) Concernant les gestes barrière et les mesures de prévention à respecter :**

Solidaires Finances publiques vous demande qu'un message ou une fiche regroupant toutes les mesures et gestes barrière à adopter soit adressé à chaque agent.e. présent.e. ainsi que le rappel des consignes sanitaires évoquées par la note nationale du 16 avril dernier.

Solidaires Finances Publiques attire l'attention de la direction sur les accès aux fontaines à eau et aux distributeurs : le nettoyage des boutons ou autres est-il réalisé ?

**11) Concernant le ménage :**

Lors de nos précédents échanges sur ce sujet, il avait été indiqué que les prestations nouvelles ( poignées, etc.) étaient réalisées en compensation du temps libéré par la fermeture de certains bureaux. L'augmentation des agent.e.s en présentiel suppose donc la «réouverture» (ex AJV) de bureaux qui étaient fermés jusqu'à présent. Cela suppose la révision de l'accord trouvé au début du confinement.

En conséquence, avez-vous prévu la révision de ce 1er protocole en demandant d'étendre ces prestations de ménage ? Les prestataires habituels sont-ils en capacité d'augmenter leur temps de ménage sans nuire aux conditions de sécurité et de travail de leur personnel ?





## 2) Leurs réponses à l'adresse intersyndicale du 15 avril.

Bonjour à toutes et à toutes,

pour répondre à votre demande, je vous informe que les notes de la campagne IR ont été mises en ligne sur le site Ulysse 44 (à ce stade et compte tenu de l'absence des personnes généralement en charge de la mise à jour du site, il faut se rendre sur la rubrique «fiscalité des particuliers» pour y arriver. Nous allons essayé d'améliorer les choses dans la journée). De plus ces documents devraient être complétés dans la journée par une note départementale et un certain nombre de fiches. En attendant je vous joins un tableau qui décrit le rôle de chaque service mobilisé pour la campagne.

Bien évidemment, dans le cadre de la campagne IR, comme nous le faisons déjà pour l'ensemble des services et des agents appelés à se rendre sur les sites, le rappels des gestes barrières sera effectué ; une distanciation entre les postes de travail sera respectée (2m ou cloison ou film plastique de séparation).

Dans ces circonstances, je viens même de demandé à l'ensemble des chefs de service de désigner, au sein de leurs équipes présentes sur site, un responsable de la bonne application de ces règles ainsi que son ou ses suppléants.

Dans le cadre des geste barrières et de la nécessité de la distanciation sociale, les règles spécifiques sur l'ouverture du courrier ont été rappelées.

Pour le reste, je souhaiterai que vous me précisiez ce que vous entendez par «risques professionnels inédits» ou «RPS spécifiques», car si l'on peut penser que les réponses au téléphone vont être plus nombreuses certainement qu'à l'habitude, l'organisation de ces réponses ne diffère pas cette année de ce qui se fait les autres années, sauf peut-être qu'il a été demandé aux chefs de service d'insister, encore plus qu'à l'habitude, sur le fait qu'en cas de difficultés à apporter une réponse à l'usager, l'agent doit :

- lui proposer de noter la question et d'être rappelé par un agent spécialiste de la question ou pouvant avoir accès à une documentation ou à un dossier que lui-même ne peut consulter à l'instant ;
- rassurer, éventuellement, le contribuable que craindrait de faire une erreur sur sa déclaration, en lui rappelant de la possibilité de la corriger cette dernière ou de la rectifier à compter de septembre : l'application, dans ces circonstances perturbées des principes de la loi ESSOC et de la présomption de bonne foi si rectification ultérieure trouvera pleinement à s'appliquer compte tenu des circonstances particulières de cette campagne

Concernant les éventuelles agressions au téléphone, les règles définies ordinairement trouvent pleinement à s'appliquer sans qu'il paraisse utile, à mon sens, d'en édicter d'autres. Les éléments concernant les agressions (physiques et verbales) ainsi qu'une fiche de signalement, se trouvent sur la page d'accueil ulysse44 bouton «sécurité».

Concernant votre demande de mise à jour du DUERP, il apparaît qu'en l'absence de la très grande majorité des agents au sein de chaque service et de la recommandation de limiter les réunions en présentiel, la période ne soit pas bien choisie pour actualiser les DUERP, sachant que la particularité de la période est prise en compte par les gestes «barrière». L'assistant de prévention est informé du lancement de la campagne ainsi que le médecin de prévention.

Bien à vous et à demain

**Veronique Py, Directrice régionale** des Finances publiques des Pays de la Loire et du département de la Loire-Atlantique

**tel: 02.40.20.76.30**