

**Objet :** alerte campagne GMBI

Monsieur le Directeur ,

**Solidaires Finances Publiques a alerté le Directeur Général ce lundi 26 juin** sur la situation des Services des Impôts des Particuliers, centres de contact et Service des Impôts fonciers. Nous avons des remontées d'agents et de nombreux chefs de service qui nous font part de situations extrêmement préoccupantes, notamment au niveau de la réception du public.

Ainsi, les services doivent faire face à des flux d'usagers sans précédent dans cette période. Ces flux résultent des différentes relances GMBI, et de la menace d'une amende. Menace qui rend au demeurant les usagers très agressifs. Et ce n'est pas le report annoncé de la campagne au 31 juillet qui va fondamentalement faire bouger les lignes, d'autant plus que l'envoi des relances ne peut être différé.

L'agressivité des usagers est alimentée par une mauvaise communication en amont et une application non-intuitive, par les dysfonctionnements de nos standards téléphoniques saturés, par l'impossibilité de prendre rendez-vous alors que nos sites promeuvent cette capacité, par des files d'attentes interminables.

De plus, les services sont débordés avec un nombre de 2042 à saisir toujours très important, des déclarations à retraiter dans GestPart toujours plus nombreuses, et des applications toujours au ralenti. Avec pour la première fois, l'obligation pour certains centres de contact de saisir des déclarations 2042, (alors qu'en parallèle, les effectifs des SIP ont diminué de près de 25 % depuis 2015).

Les agents sont ainsi épuisés et débordés par la situation. Nous avons des témoignages d'agents et agentes en pleurs, qui craquent devant les contribuables ne sachant plus comment faire pour répondre à leurs questions et interrogations.

Dans le département, la situation est identique, Solidaires Finances Publiques 62 vous alerte sur les risques psycho-sociaux engendrés par cette campagne GMBI et la poursuite de la saisie des déclarations IR. Les SiP du département ont encore subi cette année des suppressions d'emplois et actuellement quatre EDR sont en renfort sur le SIP de Boulogne et celui de Lillers (services en sous-effectifs). En juillet et août, ces quatre collègues seront affectés sur les SIP de Boulogne, Calais, Lillers.

Nous vous alertons en particulier sur le SIP d'Arras. Le standard disjoncte régulièrement et le message d'absence donne de fausses informations. Les rendez-vous ne peuvent être pris l'après-midi alors que l'affichage sur le panneau à l'entrée du site annonce cette possibilité. La cellule d'accueil n'est pas renforcée pour ne pas prendre de retard dans la saisie des déclarations. Un signalement a été fait le 21 juin par mail .

Suite à cette alerte, Monsieur le Directeur, nous attendons également les chiffres d'accueil physique, téléphonique et e-contacts journaliers depuis le 1<sup>er</sup> juin par SIP et au centre de contact, avec le nombre de collègues affectés à l'accueil. Nous demandons également les remontées des taux de saisie de déclarations.

Les membres Solidaires Finances Publiques 62 de la formation spécialisée