

## COMPTE-RENDU AUDIOCONFÉRENCE DU 22/03/2021 :

Suite aux annonces du Premier Ministre le 18 mars 2021, une audioconférence hebdomadaire entre la Direction et les organisations syndicales (OS) du département présidée par le Directeur s'est tenue ce lundi 22 mars 2021 après-midi. Vous trouverez ci-dessous les points abordés.

\*\*\*

- **Situation sanitaire :**

Au 18 mars 2021 les statistiques faisaient apparaître, 7 cas COVID confirmés et 5 cas contact dans notre Direction.

Le message du Secrétariat Général du 19 mars 2021 et les consignes de la Direction Générale (DG) demandent aux Directions d'accentuer le télétravail. La DG précise que le Plan de Continuité d'Activité (PCA) n'est pas mis en place et que les services accueillant du public restent ouverts au public. Le nombre de jours de télétravail par agent·e doit être augmenté si ses missions sont compatibles avec le télétravail. De ce fait les agent·es qui télétravaillent de 1 à 3 jours par semaine doivent voir leur nombre de jour de télétravail augmenter d'un jour.

Concernant les agent·es en télétravail à 100 % qui souhaitent revenir un peu en présentiel, pour la Direction ce n'est pas le moment même si le télétravail à 100 % peut être dur à supporter psychologiquement. Sur ce sujet, **Solidaires Finances Publiques 77** a demandé à la Direction si le service RH avait pris contact avec les agent·es en télétravail à 100 % pour savoir comment il·elles allaient. La Direction nous a répondu qu'il avait été demandé aux chef·fes de service de prendre régulièrement contact avec ces agent·es et qu'en parallèle le service RH avait commencé à les appeler.

À partir de maintenant, les Directions locales doivent établir un rapport circonstancié lorsque des cas de contaminations au travail sont recensés.

À propos de la restauration collective, pour le moment rien ne change mais les consignes sanitaires vont être précisées dans les prochains jours.

- **Le télétravail :**

Actuellement, 1 050 agent·es sont équipés pour télétravailler sur les 1 361 agent·es que compte la Direction. Il reste actuellement 138 ordinateurs portables en stocks qui vont être déployés prochainement.

Concernant l'équipement des SIP pour le télétravail, 35 ordinateurs ont été déployés la semaine dernière et les taux d'équipement varient de 65 % pour le moins bien équipé (SIP de Coulommiers) à 95 % pour le mieux équipé (SIP de Melun).

Au sujet des écrans pour les télétravailleuse·s équipés d'ordinateurs portables, 179 écrans ont déjà été déployés. **Solidaires Finances Publiques 77** a indiqué qu'équiper les agent·es d'un deuxième écran allait dans le bon sens mais qu'il serait préférable pour le confort visuel des agent·es que ces deux écrans soient de la même taille avec la même résolution.

Suite à l'interrogation de **Solidaires Finances Publiques 77** concernant l'augmentation du nombre de jour de télétravail et son articulation avec la Campagne IR, la Direction a répondu que malheureusement pour les agent·es des SIP le nombre de jours de télétravail n'allait pas pouvoir augmenter autant que pour les autres services car non compatible avec l'accueil. Selon le Directeur, il faudra trouver un équilibre subtil entre accueil, télétravail, campagne IR... Les agent·es des SIP qui ne font pas d'accueil pourront voir leur nombre de jours de télétravail augmenter.

Concernant les téléphones portables, la Direction dispose d'un stock de 135 appareils et 80 ont été déployés la semaine dernière (SIP de Meaux, SIP de Montereau, SIP de Roissy et SIP de Lagny), le SIP de Coulommiers sera livré cette semaine.

- **Campagne IR :**

Les consignes de la DG sont claires, les accueils doivent rester ouverts. Pour la Direction l'accueil sur RDV doit être la modalité principale d'accueil durant cette campagne. Lors de son audioconférence avec les chef·fes de service, le Directeur va demander que le point soit fait sur les boxes d'accueil en vue de

l'ouverture de la campagne afin que les RDV soient réalisés avec le maximum de protection pour les agent·es et les usager·ères. S'il estime que pour les masques et les gels hydroalcoolique nous sommes au point, il va leur demander de s'assurer que les box soient bien équipés de protection en plexiglas et que l'organisation des réceptions soient en cohérence avec les protocoles sanitaires en vigueur. Pour le moment toutes les consignes de la DG ne sont pas encore redescendues concernant cette campagne. La Direction a rappelé qu'il était interdit de sortir des documents de nos services, notamment les déclarations de revenus.

- Permanences en mairie et en MFS :

**Solidaires Finances Publiques** a interrogé la Direction sur les permanences en mairie et en MFS qui devaient être mises en place pour la campagne IR 2021. La Direction nous a répondu que compte tenu du contexte sanitaire, elle ne voulait pas prendre de risque, car elle ne connaissait pas les conditions d'installation qu'auraient les agent·es effectuant ces permanences. De ce fait il n'y aura pas de permanence en mairie ou en MFS cette année. Les animateurs des MFS inviteront les usager·ères à prendre RDV avec nos services via le site internet.

- Formulaire de contact et expérimentation du Flash code :

Pour la campagne 2021, le dispositif mis en place l'année dernière avec le formulaire de contact pour que les usager·ères soient rappelés par nos services va être renouvelé cette année afin d'éviter les files d'attente trop longues devant nos centres. Ce formulaire va être mis à jour afin, entre autres, d'y ajouter le numéro d'appel national. La Direction pense que ces demandes de rappel pourront être traitées par les télétravailleuse·uses disposant un téléphone portable professionnel. Les téléphones portables distribués pour les SIP serviront principalement à appeler les usager·ères pour les RDV téléphoniques.

Durant cette campagne une expérimentation de flash code renvoyant sur le site [impots.gouv](http://impots.gouv) va être testé sur un site du département. Mais la Direction ne nous a pas encore indiqué quel site allait le tester.

- Soutiens au Centre de Contact :

De l'aveu même de la DG, les centres de contact ne seront pas suffisants pour répondre à l'ensemble des appels des usager·ères durant la campagne. Dans un premier temps un renfort de 600 agent·es venant des directions locales va être mis en place et 600 agent·es supplémentaires viendront en renfort pour les 3 dernières semaines de la campagne. **Solidaires Finances Publiques 77** a donc demandé à la Direction combien d'agent·es seront amenés à venir en renfort des Centres de Contact pour notre département. La Direction nous a donc indiqué que dans un premier temps 8 agent·es allaient être mobilisés puis 8 de plus pour les 3 dernières semaines de campagne soit 16 agent·es qui viendront en renfort de ce service national. Les appels seront transférés sur certains téléphones portables fournis aux SIP par la Direction.

**Solidaires Finances Publiques** a également demandé si les appels qui arriveront sur ces lignes concerneront les usager·ères du département ou de tout le territoire. Si les appels concernent l'ensemble du territoire, nos habilitations locales ne permettront pas de répondre à toutes les problématiques. La Direction nous a répondu qu'aucun filtre n'était fait au niveau des centres de contact, ce sont donc des appels de l'ensemble du territoire qui seront reçus par les agent·es qui viendront en renfort. Concernant les habilitations informatiques, la Direction nous a répondu un peu fébrilement, que les Centres de Contact disposent d'un logiciel de Co-Browsing (ou co-navigation) qui permet de prendre la main sur le compte fiscal des usager·ères et que celui-ci allait être déployé sur le département (1 habilitation par agent·e en renfort des centres de contact + 1 habilitation par SIP). Elle a ajouté que les Centres de Contact ne répondaient qu'à des questions d'ordre général et que pour les questions plus précises, les agents de ces centres remplissaient pour les usager·ères le formulaire e-contact ou prenaient des RDV téléphoniques ou physiques. C'est également ce qui sera demandé aux agent·es du département.

- Les bugs informatiques :

**Solidaires Finances Publiques 77** est intervenu au sujet du réseau informatique de la DGFiP qui connaît de plus en plus de bugs, notamment l'application e-contact initialement prévue pour supporter 4 000 connexions jour et qui doit déjà en ce moment en absorber plus de 120 000 hors campagne IR, voire des pics à 250 000 connexions.

La Direction nous a répondu que l'augmentation des capacités des serveurs de la DGFiP était en cours afin d'éviter que le service soit indisponible pendant la campagne IR.