



CHSCT spécial « Campagne IR » 23 avril 2020

Se tenait, ce jeudi 23 avril 2020, un CHSCT, en audioconférence dédiée à la Campagne Impôt sur le Revenu.

Suite à la demande expresse des représentants Solidaires Finances, la réunion s'est déroulée en séance plénière, ce qui implique l'obligation d'une restitution intégrale des débats dans un procès-verbal.

Solidaires Finances a procédé à la lecture de la seule déclaration liminaire de ce comité, réaffirmant ainsi son opposition à l'ordonnance relative au retrait imposé de jours de RTT et/ou congés des agents publics. S'agissant de la campagne IR, Solidaires Finances a rappelé son opposition au maintien de la campagne IR dans un contexte de crise sanitaire inédite, mettant en danger les agents des finances publiques et les usagers.

DIRCOFI et Campagne IR

Le soutien apporté par la Dircofi prendra 2 formes :

► *renfort téléphonique*

21 agents de la Dircofi vont participer au soutien téléphonique.

Seront traités par la dircofi les appels déportés du système vocal national.

Conformément aux normes définies au niveau national, les agents assureront 2 fois 2H par jour, selon des plages horaires qu'ils auront choisies dans le créneau (de 8H30 et 19H30).

Néanmoins, en fonction des contraintes personnelles, les agents ont toute latitude pour aménager leurs horaires (la norme de 2H est recommandée pour gagner en fluidité dans les réponses).

Il n'y a pas d'objectif assigné à la dircofi dans la mesure où il s'agit d'un contrat moral de renfort.

S'agissant du matériel, les agents utilisent leur téléphone professionnel mais peuvent s'ils le souhaitent utiliser leur smartphone personnel, sachant que les numéros de téléphone sont masqués.

La Dircofi a demandé des téléphones supplémentaires à la Délégation Interrégionale.

Enfin, la Dircofi a mis en place un système de contre-appel effectué par 3 chefs de service pour répondre aux questions les plus pointues.

► **Renfort par messagerie**

80 vérificateurs vont participer à cette mission de soutien en répondant par courriel aux demandes des usagers.

Les vérificateurs auront accès aux courriels reçus dans les SIP via la plateforme E-contact.

La Dircofi précise qu'à ce jour quelques points restent à organiser.

Elle insiste sur le fait que ces missions s'effectuent avec des agents volontaires qui ont accès à toute la documentation ad hoc.

Campagne IR à la DRFIP59

La DRFIP assure établir l'équilibre entre la nécessité d'effectuer les missions prioritaires définies par le plan de continuité tout en assurant la sécurité des agents. Pour rappel, la campagne d'impôt sur le revenu s'est allongée avec la date butoir du 11 juin, dans le Nord, pour la déclaration dématérialisée et le 12 juin pour la déclaration papier.

La DRFIP envisage cette campagne « exceptionnelle » en 2 phases :

- Une première jusqu'au 11 mai, de façon confinée. Aucun accueil physique n'aura lieu dans les SIP, même sur rendez-vous.

Les SIP ainsi que les CPS relais fonctionneront sur un minima de présentiel. Dans le Nord, actuellement, 25 % des agents sont présents dans les SIP.

Ce taux pourra, selon l'afflux, augmenter jusqu'à atteindre un plafond de 40 % (conformément aux préconisations de la DG).

La consigne a été transmise aux chefs de services de faire en sorte qu'un minimum de personnes soient présentes sur site et de maximiser le télétravail.

- Une seconde phase, le déconfinement après le 11 mai.

La DRFIP ne connaît pas encore les modalités de ce déconfinement qui sera transmis prochainement par la direction générale.

Depuis lundi, date de l'ouverture de la campagne, la direction constate un afflux des appels téléphoniques et des e-contacts.

Pour palier à la demande et pour que les agents des SIP se concentrent sur d'autres missions prioritaires, la direction a mobilisé 88 collègues venant de plusieurs horizons en missions non prioritaires (DAJ, PCR, Rédacteurs,

vérificateurs..) afin de prendre en charge une partie des e-contact. Ils sont répartis sur tout le département.

Une réflexion est menée, à la direction, de transférer les messages BALF afin que ces agents puissent les traiter. Également, pour les collègues extérieurs aux SIP, une cellule d'appui est également mise en place afin d'effectuer la diffusion des informations, des nouveautés campagnes...

Des agents volontaires de la DIRCOFI sont également en appui comme renfort téléphonique dès la semaine prochaine (21 vérificateurs) afin de décharger les CPS et centres de contacts mais également des e-contacts des SIP (80 vérificateurs).

► **Concernant les SIP**

L'accueil téléphonique ne s'effectuera pas en plateau téléphonique, pour des raisons d'hygiène, les agents devront profiter au maximum des espaces disponibles, des postes plus isolés. La DRFIP a conscience que l'accueil téléphonique, cette année, s'effectuera de façon « dégradée » étant donné que moins de personnes sont présentes sur sites.

Seuls deux missions sont prioritaires en cette période de campagne : l'accueil téléphonique et la saisie de déclarations. Les agents en présentiel doivent uniquement effectuer ces deux missions.

Pour les moyens techniques : La direction a affecté davantage d'ordinateurs portables pour les SIP avec notamment le redéploiement des ordinateurs des vérificateurs. Soit plus d'un doublement du nombre d'ordinateurs portables.

Sur la communication externe : Le directeur a tenu une conférence de presse afin de communiquer sur la fermeture des accueils physique ainsi que d'inciter les contribuables à privilégier le téléphone vers les plate-formes nationales ou les e-contact et sur la déclaration automatique.

► **Concernant le CPS :**

Les centres de contacts et le CPS étant gérés au niveau national, la direction a simplement relayé l'information. Le déploiement d'ordinateurs et de téléphones, pour les agents en ASA, est en cours. Les horaires, pour les personnes à domicile, pourraient ensuite s'étendre jusqu'à 19h mais sans obligation.

La DRFIP a donné la directive d'appliquer un plafond de 40 % en présentiel avec une distance de 2,8 mètres entre chaque collègue soit 1 à 2 agents par marguerite.

Actuellement, le CPS de Lille est à 39 % de mobilisation. Les collègues ont des difficultés à faire face à toutes les sollicitations des usagers.

► **Concernant les télétravailleurs**

Un guide est publié sur Ulysse. La direction collecte également les adresses mails personnelles des agents afin de transmettre ce guide par mail. La

direction a rappelé, aux chefs de services, l'importance du lien avec les agents confinés à domicile.

Pour Solidaires Finances, la DRFIP n'a pas suffisamment conscience du travail considérable demandé aux agents des SIP et du CPS.

Force est de constater que les propos tenus par la direction ne correspondent pas aux remontées qui émanent des agents sur le terrain.

Lorsque la Direction affirme avoir diffusé un message clair et rappelé aux chefs de service que seules les missions prioritaires devaient être effectuées, la réalité du terrain est tout autre.

Se pose donc la question de savoir si les messages sont suffisamment explicités ou mal interprétés dans les services !

Pour Solidaires finances, le report de la « campagne IR » s'imposait.

Il est donc inadmissible qu'elle mette en danger les agents des Finances publiques et les contribuables.

Si l'attachement de notre syndicat au service public est indéfectible, il n'en demeure pas moins que cette campagne IR ne pourra se tenir dans des conditions normales : la Direction générale doit donc assumer qu'elle se tienne en « mode dégradé ».

Et en tant qu'employeur, la Direction Générale se doit de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la protection des agents.

En cette période exceptionnelle, la DG a constaté une recrudescence du nombre d'agressions verbales de la part des usagers.

Pour Solidaires Finances, toutes ces situations sont anormales et doivent être signalées.

Nous vous rappelons que tout agent qui subit une situation d'agressivité téléphonique, **ne doit pas hésiter à effectuer une fiche de signalement.**

Depuis quelques jours, le ministre de l'Action et des Comptes publics n'a pas hésité à déclarer dans une interview, qu'il proposerait « *une organisation de déconfinement pour les agents afin qu'ils soient en mesure, à partir du 11 mai, de mettre en place des rendez-vous physiques ou d'accueillir du public sans rendez-vous* ». Autrement dit, qu'il envisageait rapidement une « campagne impôt sur le revenu » qui se rapprocherait de la normale. Il y a de quoi être déconfit.

En 2019, **4,5 millions de personnes** ont été reçues dans les services de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP). Avec, bien souvent, de

longues files d'attente et des accueils surchargés. On imagine, sans peine, ce qu'une telle situation peut provoquer dans cette période.

Tous les spécialistes s'accordent à dire, en effet, que le risque pandémique n'aura pas disparu avant une longue période. Pire, ils craignent une seconde vague. Ouvrir les services à plusieurs millions de personnes serait donc une folie : cela mettrait en danger les agents des Finances publiques et les contribuables.

POUR SOLIDAIRES FINANCES, LA SANTÉ DE NOS COLLÈGUES DOIT ÊTRE UNE PRIORITÉ ABSOLUE !