



Compte rendu de la conférence du 15 avril 2020 avec la DRFIP 35

Le DRFIP commence l'audio conférence en indiquant qu'il est obligé de terminer à 11h55 car il a un entretien avec le DG pour notamment discuter de la campagne Impôt sur le revenu (IR).

Il précise qu'un CHS-CT se tiendra jeudi 16 avril et qu'il y participera. Il propose donc de renvoyer les questions sanitaires à ce CHS-CT.

Concernant les effectifs :

Le directeur est longuement revenu sur le Plan de Continuité de l'Activité en local, avec une stabilisation du nombre d'agents présents stable dans les services, entre 275 et 295, et environ 200 agents en télétravail, la DRFIP souhaite aller vers les 260. Actuellement environ 300 agents travaillent en présentiel sur le PCA.

Une dotation complémentaire d'ordinateurs portables de la Centrale est prévue, avec une affectation en priorité pour le Centre de contacts.

Mesures sanitaires :

Le DRFIP propose d'y revenir en CHS-CT.

Une commande d'hygiaphones a été lancée, le gel hydroalcoolique est livré en quantité suffisante.

Une 1ère dotation de masques a été distribuée pour les services suivants : bons de secours, CER, CEA.

La DRFIP va recevoir une 2ème dotation, celle-ci sera affectée en priorité aux SIP, cette mesure a été prise hier soir par la DG.

Des dispositions seront prises pour le courrier afin de respecter le délai de 24 h (le courrier n'est pas manipulé pendant 24 h à compter de son arrivée)

PCA (Plan de continuité d'activité):

Peu d'évolution du PCA (la DRFIP reste sur les dernières modifications relatives aux missions foncières et au SDE). Le GPP entre dans le PCA: un agent a été remis en télétravail car il y avait des créanciers qui se manifestaient.

Concernant le fond de solidarité : compte-tenu du nombre de demandes (800 000 au niveau national et des reversements), il y a des inquiétudes pour les services directement impactés.

Au niveau local, ce sont 6 500 versements qui représentent 5 millions d'euros.

Le taux de rejet est très faible de l'ordre de 3 %, l'impact pour les services départementaux en charge de cette mission est donc limité.

Les BDV ont apporté leur soutien aux SIE et elles vont continuer à le faire pour relancer les défaillants TVA et PAS ; le but étant que des entreprises s'affranchissent du paiement TVA et reversement PAS.

Questions des OS :

CGT :

La CGT a de nouveau rappelé que le nombre d'agents dans les services devait être limité et que la règle devait rester le télétravail.

Elle a souligné que les mesures de protection sanitaire devaient être impérativement respectées et qu'elle continuerait à veiller à leur stricte application. Le CHS-CT de jeudi devrait permettre de clarifier certains points. La santé des agents demeure la priorité absolue .

Elle a demandé des précisions concernant les personnels affectés au nettoyage des locaux (berkaniens et SAMSIC) et la définition de leurs missions en cette période : les contrats ont-ils été modifiés, les consignes ont-elles été passées au personnel chargé du nettoyage ?

Elle a demandé le report de la campagne en expliquant que celle-ci ne pouvait pas se tenir dans les conditions actuelles tant au niveau des agents en charge de cette mission que des usagers.

Elle souhaite en outre avoir des éclaircissements sur les fiches locales campagne IR adressées par la direction aux chefs de service et aux OS.

Elle a enfin souligné que, si la campagne était à ce jour un sujet important pour la DRFIP, il fallait rester vigilant sur le PCA et tous les autres services.

Solidaires :

Solidaires a insisté sur les mesures sanitaires et sur la protection des agents : nécessité d'enquête de proximité en cas de suspicion de COVID 19, décontamination des locaux, mise à disposition de gel hydroalcoolique, mise en quarantaine.

Maintenir la campagne IR conduit à mettre les agents en danger, leur sécurité ne peut être assurée, il faut repousser la date de campagne. Constat a été fait que dans certains SIP rennais il y avait déjà mardi plus de 10 agents présents.

Solidaires rappelle que lorsqu'un agent est en télétravail il doit signer une convention de télétravail, c'est une obligation.

CFDT :

La DRFIP doit mener une campagne de communication auprès du public, en insistant particulièrement sur le fait qu'il n'y aura pas d'accueil physique , que les usagers ne doivent pas se déplacer. Elle s'interroge sur la possibilité de recourir aux visio-conférences auprès des usagers en demande de renseignements pour la déclaration d'impôt sur le revenu. Des précisions s'imposent sur la notion de renseignements complexes et patrimoniaux.

Des interrogations sur la cantine : si il y a de plus en plus d'agents en présentiel, quelles mesures vont être prises au niveau de la restauration sur place, il faut limiter les contacts.

Des interrogation sur la cantine: si il y a de plus en pus d'agent en présentiel, quelles mesures vont être prise au niveau de la restauration sur place, il faut limiter les contacts.

La question se pose de la suite du déroulement de la campagne IR, après le 11 mai, dans un cadre de déconfinement progressif, quelles dispositions sont prévues ?

FO :

Partage toutes les interrogations des OS, notamment le nombre important de collègues qui vont être présents physiquement pendant la campagne IR, et s'interroge sur la répartition de l'attribution des masques entre départements. Le masques sont ils en quantité suffisante pour le département du 35 ?

Réponses de le DRFIP :

Concernant les mesures de protection sanitaire : le DRFIP s'est voulu rassurant. Aucun problème pour la dotation de masques, la DRFIP a de quoi tenir jusqu'au 25 mai (large dotation).

Sur le protocole en cas de suspicion de COVID 19 : la DRFIP veille à son application stricte.

Concernant la campagne : le DRFIP souligne qu'un jeu complet de fiches techniques a été adressé aux OS et indique « y mettre un petit bémol car il n'a pas reçu la note de la Centrale ». Il n'y aura pas d'accueil physique et tout sera mobilisé en ce sens.

Toute la communication de la Centrale portera sur le numéro d'appel national, le 0 800, le centre de contact est étendu à tous les départements ce qui devrait décharger les départements des appels de campagne.

Les agents seront mobilisés en priorité en télétravail, mais elle ne peut se dispenser d'une présence physique des agents dans les services. Tout sera fait pour assurer les gestes barrières notamment la distanciation de 2 m et la désinfection du matériel. Les SIP seront les 1^{ers} destinataires des masques. Le DRFIP a passé la parole au chef du pôle de gestion fiscale pour plus de détails. Une publicité particulière sera faite sur le numéro national pour que les appels aillent en priorité sur ce numéro. Mais des appels iront inmanquablement vers les SIP. C'est pourquoi la direction a mis en place un dispositif spécifique d'accueil téléphonique. Celui ci se compose de 2 niveaux :

-le 1^{er} niveau qui se veut un accueil généraliste destiné à orienter l'utilisateur et à répondre aux questions les plus simples. Cet accueil sera localisé au RDC du site de Magenta dans les box destinés ordinairement à l'accueil. Un appel à volontaires a été lancé, 18 volontaires ont été retenus, la DRFIP précise que ces volontaires ont eu dans leur parcours professionnels une expérience impôt sur le revenu. La date limite pour les candidatures est fixée à jeudi soir. Ces agents disposeront d'un casque personnel qu'ils conserveront tout au long de leur mission d'accueil téléphonique ainsi que du matériel de désinfection qui s'impose.

L'accueil téléphonique se fera de 9h à 12 et de 13h30 à 16h30, il n'y aura pas d'accueil sur la pause méridienne. Il faut que les usagers comprennent les circonstances exceptionnelles de cette campagne, ils sont chez eux, et peuvent donc passer des appels sur les plages définies.

2/3 des agents sont mobilisables, c'est à dire 1/3 de l'effectif total des SIP.

La consigne a été passée aux chefs de service de faire preuve de souplesse. Il ne faut pas surdimensionner ou sous-dimensionner, les chefs de service doivent donc adapter en fonction des besoins du moment.

Le département va contribuer comme les autres années à l'accueil téléphonique des centres de contact : un délestage sera fait comme les autres années sur les départements. Les EDR seront mobilisées sur cette mission, ils seront installés dans les bureaux libres du pôle fiscal au 4^{ème} étage.

Les agents du PCRFP ont été sollicités pour la campagne comme les années antérieures, il viendront en appui des SIP tant au niveau du traitement e-contact, mail que du téléphone, en priorité sur les questions complexes IR (revenus étrangers) et sur les revenus patrimoniaux. Des habilitations Balfus et e-contact leur seront attribuées.

Les collègues de la DIRCOFI ont été également sollicités dans les mêmes conditions que le PCRFP.

En terme de documentation, des informations ont été mises en ligne sur Ulysse 35, des e-formations sont proposées et les brochures pratiques devraient être acheminées au plus tard vendredi pour les agents en télétravail.

Les OS sont de nouveau intervenues :

- CGT :

La CGT demande le report pur et simple de cette campagne qui ne peut pas se tenir dans les conditions de crise sanitaire et qui est contraire à la recommandation de confinement du gouvernement. Il est en effet déraisonnable d'appeler les agents pour cette campagne, et de les mettre en danger, et une présence accrue dans les services ne peut être admise. La note sur les effectifs montre que la présence des agents dans les services sera au dessus de 40 %, si on prend

comme référence le nombre d'agents réellement mobilisables qui exclut les agents empêchés, du fait de leur situation de santé ou de leurs obligations familiales de garde d'enfants.
Il faut doter les télétravailleurs de téléphones portables, les agents n'ont pas à utiliser leur téléphone personnel.

Elle a par ailleurs souhaité une réponse sur la justification du maintien de cette campagne : justification purement budgétaire, enjeux financiers ?

-Solidaires :

Solidaire donne une définition des missions prioritaires en cas d'urgence sanitaire. La campagne ne fait pas partie des missions essentielles. Le choix de maintenir cette campagne à cette période est à l'opposé de ce qui est préconisé tout est dangereux et tout va exposer les agents.

La Direction fait le choix dangereux de la gestion des risques plutôt que la prévention des risques. Sur les fiches techniques adressées par la DRFIP sur la campagne IR, Solidaires a indiqué ne pas avoir de remarques particulières à formuler.

-CFDT :

La CFDT indique ne pas vouloir rentrer dans le débat sur le report de la campagne. C'est un fait acquis. Celle-ci a été acté par le gouvernement, il faut maintenant veiller à ce qu'elle se déroule dans les meilleures conditions.

-FO :

FO arrive aux mêmes conclusions sur le présentiel des agents, ils seront à plus de 40 % dans les services. Ce n'est pas tolérable, la campagne doit être reportée.

Le DRFIP a manifesté son désaccord sur le principe de la campagne d'impôt sur le revenu : cette campagne fait partie des missions de la DGFIP, elle est une priorité en tant que telle et la DGFIP ne peut pas s'y soustraire.

Concernant le report de la campagne, le sujet a été tranché par le ministère, mais il fera remonter la position des OS locales. Il est impossible de reporter cette campagne : il y a des impératifs tenant à la restitution des réductions et crédits d'impôts, des modulations des taux de Pas, et sur la délivrance des avis d'imposition pour les usagers demandeurs de prestations sociales.

En outre, si on reporte la campagne, on butte sur les congés d'été et on serait amené à modifier l'ensemble du calendrier informatique des applications DGFIP.

Concernant le présentiel, le DRFIP a expliqué être en deçà du seuil de 40 %, qui est la consigne nationale (à noter que la véritable consigne indiquée aux OS nationales par la DG lors de la conférence du 14 avril est en réalité de 25 %), la DRFIP se situe aux alentours des 30 % et elle fera tout pour limiter la présence des agents dans les services. Le télétravail reste la priorité.

La CGT a dénoncé l'absence d'analyse des fiches campagne envoyées aux OS : difficile à 11h40 de rentrer dans le détail des fiches compte-tenu de l'impératif du DRFIP de quitter cette audioconférence à 11h55. Pourtant la lecture de ces fiches est très instructive et suscite des interrogations nombreuses et variées, tout comme des inexactitudes.

Elle a par ailleurs dénoncé le comportement de certains collaborateurs qui ont informé le personnel hier mercredi à 17h40 de leur mobilisation pour la campagne impôt sur le revenu : les mails ont été adressés directement aux agents sans passer par les chefs de service qui restent leurs interlocuteurs privilégiés, et sans donner d'information claire sur leurs missions, et sur l'organisation de la campagne. C'est intolérable.

L'appel à volontaires pour l'accueil de 1^{er} niveau s'est également fait sans donner de détail sur les missions et sur l'organisation de ce 1^{er} niveau. Également intolérable !

Sur la documentation, la CGT s'interroge : si les agents en télétravail reçoivent effectivement leur brochure pratique ce vendredi pour un début de campagne lundi, il n'est pas question que ces derniers travaillent samedi et dimanche chez eux. Les agents ne peuvent s'auto-former, tous les documents sont imbuables et parfois bien difficile à comprendre.

La lecture de la note nationale de campagne (le pavé de plus de 100 pages de la Centrale) et le résumé fait par la DRFIP 35 montrent que cette campagne est une campagne particulière : 1ère campagne en mode PAS et mise en place de la validation automatique de la déclaration des revenus.

Ce n'est pas la CGT qui le dit ce sont les documents mêmes de la Centrale. Alors s'y on ajoute le contexte actuel, on ne peut qu'avoir des grandes inquiétudes.

Les documents font état de 139000 contacts en 2019. Parier sur une diminution des contacts est une utopie. La mise en place du PAS génère de nouvelles lignes sur la déclaration de revenus, de nouvelles habitudes à prendre, la validation automatique qui est aussi une nouveauté, sans oublier les revenus fonciers avec les charges pilotables vont conduire à des appels en grand nombre.

Concernant le numéro national le faux 0800..., la CGT rappelle au DRFIP que l'année passée le centre de contact était saturé et que la DRFIP avait déjà du faire appel à des renforts de renforts. Cette année avec les nouvelles mesures, le confinement et l'impossibilité de se déplacer, le risque d'explosion est réel.

Les agents vont devoir assumer cette campagne sans information et sans formation, ils n'ont pas été les boucs émissaires des décisions prises par le ministre et le DG qui utilise lui-même le terme de « campagne en mode dégradée».

Le DRFIP n'est pas d'accord avec l'argumentation développée par la CGT (« *merci pour vos propos aimables* ») et s'est offusqué du manque d'indulgence de celle-ci. Il a affirmé qu'il fera tout pour que cette campagne se passe bien et que, c'est évident, il y aura des questions.

En réponse à une nouvelle question de la CGT lui demandant comment on fait pour la campagne qui commence dès lundi, il a convenu d'un nouveau point audio vendredi matin et demandé que les OS lui fassent remonter par mails les questions.

Conclusion:

La CGT le répète : il est hors de question que les agents soient les bouc-émissaires de cette mascarade. Elle ne fera preuve d'aucune indulgence à l'égard de la DRFIP.

La santé physique et psychologique des agents est, en effet, sa priorité.

Elle refuse de «brader» une campagne IR pour satisfaire aux exigences irresponsables du gouvernement.

Il est encore temps de prendre la décision de bon sens du report de cette campagne pour les conditions de travail des agents et pour le service public.

Rennes, le 16 avril

