



**POOLS TELEPHONIQUES A COMPTEUR DU 17 AOÛT
COMPTE RENDU UNITAIRE DE L'AUDIENCE
DU 13 AOÛT 2020**

La délégation a été reçue à 15 h par M Le Gall, directeur du pôle pilotage et ressources, Mme Mlynarski, directrice adjointe du pôle gestion fiscale et Mme Sabatier, du pôle stratégie.

Le dispositif des pools téléphoniques envisagé est un dispositif départemental qui consiste à ce qu'aucun appel extérieur n'arrive sur les postes des SIP, il est donc mis en place un pool téléphonique dans chaque SIP du département avec:

1 poste à Redon, Vitré, Fougères et Montfort ;
2 postes à St Malo ;
6 postes à Rennes, 4 seront mis en place lundi 17 août, le nombre de 6 est annoncé «à titre prudentiel», soit un renfort de 2 agents par SIP par jour pour le moment (1 agent le matin et 1 l'après midi), sont concernés les agents des secteurs et du recouvrement.

Ils 'agit d'organiser des vacations quotidiennes de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30 pour un accueil téléphonique de premier niveau, c'est à dire la prise en charge de tous les appels qui arrivent sur le SIP correspondant.

Les appels complexes devront faire l'objet de contre-appels ultérieurement (PRDV). Les agents devront donc remplir des fiches et noter les coordonnées des usagers à rappeler, après avoir déterminé de quel SIP ils dépendaient.

La durée envisagée est du 17 août au 18 septembre, sauf si un prolongement est décidé. La direction privilégie des vacations avec un agent par demi journée, mais des vacations pour la journée seront possibles, uniquement pour des agents volontaires. Le planning est mis en place par le chef de service pour chaque SIP.

Madame Mlynarski a expliqué qu'aujourd'hui, les appels téléphoniques sont partagés entre les Centres de Contacts (CDC) et les SIP, et une des missions des SIP (madame Mlynarski précise

que c'est une mission que les agents ne connaissent pas) est de renforcer les CDC. Les SIP se doivent donc d'être «solidaires des CDC», cette solidarité est quantifiée pour la campagne des avis 2020, pour la DRFiP 35 à 12 agents. La direction explique ne pas vouloir faire peser cette charge de travail sur les SIP et confie donc cette mission en priorité à l'Equipe de Renfort, à la Division des particuliers et à la Division des affaires juridiques.

Mais Madame Mlynarski explique avoir appris mardi 12 août que les CDC était débordés et qu'il fallait donc demander le renfort des SIP.

Pour la Direction, il s'agit, ni plus ni moins, de remettre en place le dispositif de pools téléphoniques mis en place au moment de la campagne IR «en mode dégradée». Un groupe de travail début juillet a jugé le dispositif très performant, il aboutirait à moins de déplacements des usagers, qui apprécient le système du contre-appel.

La Direction aurait fait une information aux chefs de services en ce sens en juillet.

Sans même que la question soit posée, la Direction a immédiatement souhaité se justifier quant à sa communication chaotique vis-à-vis des chefs de service et des agents sur ce dossier. Cette fébrilité traduit la précipitation avec laquelle elle a décidé de mettre en place un dispositif particulièrement contraignant, en pleine période de congés, sans aucune concertation, et dont la responsabilité serait à chercher du côté des centres de contact...

La délégation unitaire a mis en garde la direction quant à la superposition d'un nouveau calendrier

en plus des calendriers d'accueils, de téléphones de RDV téléphoniques et physiques, en pleine période de congés, au moment même où s'ouvre la procédure de contentieux IR 2019, où les demandes sont déjà nombreuses, demandes auxquelles s'ajoutent des demandes complexes (contentieux CIMR). Avec le confinement, les agents ont pris du retard sur leurs travaux, et ils doivent finaliser leur mise à jour TH pour mi-septembre, ainsi que les mises à jour foncières, extrêmement importantes, mission pour laquelle la Direction a reconnu «mettre la pression».

Sans aucune souplesse d'organisation possible, c'est une dégradation supplémentaire des conditions de travail des agents dans les SIP qui s'annonce ; D'ailleurs, la délégation a précisé que certains agents considéraient ce dispositif comme une forme de sanction.

La Direction a écouté poliment nos arguments et n'a pas nié les difficultés évoquées. Pour autant elle décide, de façon unilatérale, de maintenir intégralement son dispositif, c'est la politique du fait accompli qui s'applique.

Le moins que l'on puisse dire est que le flou artistique règne pour les collègues depuis mardi 12 août, date à laquelle ils ont été informés. Pour sa part, la direction se veut rassurante, comme si cette opération était prévue de longue date.

Ce sont donc les chefs de service et les agents qui ne l'avaient pas compris, sots que nous sommes !

Ainsi, Madame Mlynarski a fait état des fiches d'informations présentes dans Ulysse. Alors effectivement, une note DG du 19 juin intitulée «*cadre et conditions de déroulement de la campagne 2020 des avis des particuliers*» a été intégrée dans un *Flash spécial campagne des avis 2020* sur Ulysse 35, mis en ligne le vendredi 14 août 2020, c'est à dire le lendemain de notre audience, les agents jugeront...

D'autre part, en précisant que le dispositif est le même que celui de la campagne IR, la direction compare des situations qui n'ont aucun rapport. Lors de la campagne IR «en mode dégradé», c'est

le confinement qui avait amené à mettre en place une organisation particulière et le pool téléphonique avait été composé d'agents volontaires, issus de services qui n'étaient pas concernés par le plan de continuité de l'activité (PCA).

Or, aujourd'hui, tous les services ont repris et les agents appelés à composer le pool sont ceux des SIP, qui n'ont pas participé au pool téléphonique mise en place durant le confinement.

Enfin, pour être complet, la Direction précise que ce dispositif se veut souple et pourra être modulé en fonction du nombre d'appels reçus.

Salle esplanade et PCRP (Pôle de Contrôle des Revenus du Patrimoine)

M Le Gall s'est tout d'abord félicité du fait que le PCRP soit étoffé en passant de 23 à 29 agents au 1^{er} septembre 2020. Le revers de la médaille est que l'espace dédié au PCRP n'a pas augmenté. Mais M Le Gall a précisé qu'en accord avec M Anger, une solution avait été trouvée, sans qu'il ne soit nécessaire d'utiliser la salle des archives ou la salle Esplanade.

Ainsi, là où le bureau 401 comptait 3 agents, il y en aura 4, et le bureau 427 du SIP sud sera utilisé et la salle de convivialité sera maintenue.

En conclusion, la délégation unitaire invite les agents à faire remonter toutes les difficultés auxquelles ils seront confrontés auprès des organisations syndicales.

Il sera également intéressant de vérifier si un tel dispositif s'applique partout de façon uniforme où si certaines directions se veulent plus zélées que d'autres en la matière.

En effet, l'épisode de la note locale 35 demandant aux agents des SIP de saisir les déclarations des défaillants, il y a deux ans, nous avait montré que la Direction locale n'hésitait pas à aller au-delà des instructions officielles de la DG, quitte à mettre en place un dispositif qu'elle avait elle-même reconnu comme illégal.

Rennes, le 14 août 2020,

La délégation unitaire:

Joël Garnier et Jean-François Lebé (CGT),
Karine Lehec (Solidaires), Jean-Christophe Corré
et Thomas Bizien (FO).