



**Syndicat National Force Ouvrière
des Finances Publiques
Section du Finistère**

4, Square Marc Sangnier CS92839
29228 BREST CEDEX 2
Téléphone : 02.98.80.59.12 - 06.78.56.61.04

fo.ddfip29@dgfip.finances.gouv.fr
Site Web : <http://www.fo-dgfip-sd.fr/029/>

RÉUNION (visio) DU 31 MARS 2021
Compte rendu

Une réunion en visioconférence présidée par la Directrice s'est déroulée en matinée du 31 mars 2021, l'ordre du jour devait porter sur l'organisation matérielle de la campagne d'impôt sur le revenu.

En introduction, la Directrice a annoncé la détection d'un collègue cas positif au COVID au CFP de Châteaulin. En coordination avec le Médecin de Prévention, 8 collègues ont été recensés « cas contact » et placés à l'isolement dans l'attente de se faire tester. La société SAMSIC a procédé à la désinfection des locaux. Ce contexte nous rappelle à la plus grande vigilance à l'heure où l'évolution de l'épidémie est fort préoccupante.

Dans sa présentation des modalités d'organisation de la campagne d'impôt sur le revenu, Mme BOUVET a indiqué que, dans le cadre des consignes sanitaires, aucun équipement informatique ou téléphonique ne serait partagé, elle a ajouté qu'une seule licence avait été attribuée par SIP en ce qui concerne l'application Cobrowse...elle a poursuivi en rappelant que, sauf annonces contraires, l'accueil physique était toujours prévu sans rendez-vous le matin et sur rendez-vous l'après-midi. Concernant les renforts, 7 agents seraient mobilisés en début de campagne voire 13 à partir de début mai. Ces renforts émaneront de la Direction et des équipes du PCRFP (3 agents à Brest et 3 à Quimper). Le numéro unique national d'appel est censé servir de point d'entrée aux usagers... Concernant les appels qui arriveraient directement sur les SIP, le SVI (serveur vocal interactif) devrait permettre de rediriger les usagers vers les bons services. La DDFIP29 s'est, par ailleurs, portée volontaire pour expérimenter un dispositif en cas d'appels non décrochés ou de services fermés. Il consisterait à proposer à l'utilisateur d'être redirigé vers un serveur départemental qui enregistrerait son numéro de téléphone ainsi que son code postal. Chaque SIP recevrait ensuite une liste de numéros d'utilisateurs à rappeler ; ce dispositif serait pris en charge par les collègues en télétravail. La Directrice adjointe a indiqué que ce système devrait permettre d'améliorer le niveau des appels non décrochés qui demeure un point d'insatisfaction selon les enquêtes nationales.. (sic).

Concernant l'accueil physique au sein des CFP, les contrats pour la présence des vigiles sont maintenus ainsi que les prestations de nettoyages dans les zones d'accueil. Le dispositif du poste informatique en libre-service n'est pas retenu cette année dans le Finistère. Les consignes nationales prescrivent de réduire les files d'attente et rappellent le respect des jauges dans les CFP, des dispositifs de marquage au sol pourront être aménagés en extérieur. La Direction considère que les « voltigeurs » qui iront au-devant des usagers devront s'assurer de faire rentrer dans les bâtiments seulement ceux dont la présence est jugée indispensable...(sic). Concernant les accueils de proximité, ceux

d'ores et déjà mis en place dans le nord du département seront complétés par des interventions sur d'autres communes dont la liste figurera sur la note de campagne.

Lors de notre intervention, nous avons rappelé que cette campagne hors norme soulevait beaucoup d'inquiétudes de la part des collègues et que le contexte actuel imposait les plus grandes précautions en ce qui concerne leur protection mais aussi celle des usagers.

D'un point de vue organisationnel, les inquiétudes n'en sont pas moins prégnantes au regard des dispositifs « pensés » par la technostructure... **F.O.- DGFIP** avait déjà émis des sévères critiques lors du dernier CTL quant à l'obsession de la DG de cibler les appels non décrochés dans le but de produire des statistiques avantageuses...quitte à mobiliser des effectifs quoiqu'il en coûte...force est de constater que le dispositif automatisé retenu ne manquera pas d'avoir un impact important en termes de charge sur l'organisation des services...

Une fois de plus, lors de cette réunion, nous avons alerté sur le déploiement de l'accueil de proximité en mode NRP, alors que les collègues n'auront manifestement pas eu le temps nécessaire pour se former correctement, idem pour ceux du Centre de Contact. Nous avons également à nouveau alerté par rapport à la situation des collègues potentiellement en situation d'isolement pour exercer l'accueil de proximité sur le SGC de Landerneau. Sur ce dernier sujet, la Directrice a indiqué avoir demandé au chef de service sur place d'avoir une attention particulière ; concernant le Centre de Contact, Mme BOUVET a mis en avant la BACO fiscale, base de connaissance censée mettre à disposition des agents de la DGFIP, des réponses-types destinées à être utilisées pour répondre aux usagers, soit au téléphone, soit directement dans les courriels (BALF ou E-Contacts)...

Au sortir de cette réunion, nous avons eu à nouveau le sentiment que la présentation et les réponses de la Direction n'étaient pas de nature à lever les légitimes inquiétudes des personnels.. Force est de constater que cela en rajoute à leur fatigue au regard des contraintes imposées par le contexte sanitaire et des conséquences délétères engendrées par les réformes en cours, notamment le NRP. Ce qui est certain, c'est que la politique consistant à ne pas voir les problèmes, ne rendra pas la vie des agents de la DGFIP plus belle !

**ARRÊT DES SUPPRESSIONS D'EMPLOIS !
ABANDON DES RÉFORMES !
RETRAIT DU NRP !**



MISSIONS, RÉSEAU,
DROITS, RÉMUNÉRATION,
CONDITIONS DE TRAVAIL

**TOUS ACTEURS
DU MONDE D'APRÈS**

**FO
DGFIP**

**PLUS FORTS
ENSEMBLE**