SECTION de Loire-Atlantique

FOcus

4 / 2021 (mars)

GT «Accueil» du 23 mars 2021

e-mail : fo.drfip44@dgfip.finances.gouv.fr

UNE CAMPAGNE DES DÉCLARATIONS QUI PROVOQUE DÉJÀ BIEN DES REMOUS ….

Le décor avant le GT

Avant ce GT, nous en étions restés aux informations données par le Directeur général lors de l'audioconférence du 15 mars 2021 au cours de laquelle il avait indiqué que :
« *s'agissant de l'accueil de proximité, une forte communication destinée à promouvoir l'accueil sur rendez-vous est déjà en cours selon l'administration. Cependant, toute une palette d'options demeure ouverte y compris l'accueil totalement ouvert dans les zones moins tendues sur le plan sanitaire, l'opportunité en étant laissé à l'appréciation des directeurs locaux*».

La note de campagne précise que : *S'il est vraisemblable que la tendance à un recours accru aux canaux distants se confirme cette année, la situation est toutefois à ce stade très différente de celle de l'an dernier, où la première moitié de la campagne s'était déroulée sous confinement national. C'est pourquoi l'activité est maintenue dans des conditions adaptées en termes d'accueil, l'ouverture de l'accueil physique n'étant aucunement suspendue.*

La semaine dernière, ***FO*** s'était étonné auprès de la DRFIP44, par courriel, des rumeurs qui circulaient dans le département sur une ouverture des accueils le 29 mars, alors même que la date de ce Groupe de Travail n'avait pas été fixée…

La tenue du GT

Il est confirmé lors du GT que les accueils seront effectivement ouverts au public dans le 44 à compter du lundi 29 mars 2021 : le matin de 8h30 à 12H00. Les après-midi seront eux consacrés à l'accueil sur rendez-vous, de préférence téléphoniques, et au besoin en présentiel.

La date limite de déclaration en ligne pour la Loire-Atlantique, est fixée au 1er juin 2021.

Un GT agité

Ce GT était le 7ème dans cette formation Direction/Chefs de service/agents/ organisations syndicales.
Comme à son habitude, il a commencé par une prise de parole tour à tour des chefs des services « Accueil » (avec éventuellement intervention d'agents) puis des représentants des Personnels.

Jamais un GT n'aura été aussi « animé » pour ne pas dire « agité » à certains moments… C'est sans doute dû en partie à la fatigue psychologique qui existe dans tous les domaines d'activité, du fait de la crise sanitaire, de ses dangers et de ses contraintes.
Bien que le sujet ait été évoqué à de maintes reprises par les représentants des Personnels, la directrice n'y a attaché que bien peu d'importance. Maniant l'ironie et les petites réflexions désagréables comme elle sait malheureusement trop souvent le faire.
FO a fait part de son inquiétude du fait de ce légitime épuisement... d'autant que les agents devront recevoir des usagers qui subissent eux aussi les méfaits de la pandémie[1].

Matin : accueil au fil de l'eau

Cet accueil devra se faire dans le respect des gestes barrière (distanciation, neutralisation d'un fauteuil sur deux, marquage au sol quand c'est possible, etc.).
D'autre part, des jauges ont été définies par la DRFiP44 pour chacun des accueils. Il y a eu discussion, parfois vive pour certains sites, selon leur configuration.
Discussion tout à fait justifiée car les responsables de services doivent bien entendu intégrer dans cette jauge, les agents également présents à l'accueil, mais aussi faire en sorte qu'il n'y ait pas trop d'allées et venues dans les locaux pour éviter au maximum les croisements.
La Directrice qui dit pourtant *« j'interviens mais je ne remets pas en cause »* votre appréciation, insiste lourdement ensuite pour le faire ….

1 - Il ne faudra pas hésiter à signaler les incidents par la fiche prévue à cet effet ou en prenant notre attache.

Chrystelle TONNELIER – Christine FLOC'H – Hayette MANSOURI - A-Laure QUERE http://www.fo-dgfip-sd.fr/044
FO DGFiP 44 : 2 rue du Général Margueritte - CS 13513 - 44035 NANTES cedex – : 02 51 12 87 07

Des « voltigeurs » circuleront dans les files d'attente pour récupérer les éventuels dépôts de déclaration «papier» ou proposer aux usagers de remplir la fiche « contact » qui reste d'actualité.
Ils pourront aussi leur indiquer que, du fait de la complexité de leur dossier, il est préférable de prendre un RDV (impôt sur la fortune, fiscalité immobilière, etc).
Le « hic » c'est qu'ils ne disposeront pas des tablettes annoncées pour fixer un RDV dans application prévue à cet effet (problème de compatibilité dit la DRFiP44[2]).
A part à l'AJV (Nantes) où les voltigeurs équipés d'un ordinateur portable, seront installés sous un barnum, pour les autres, ils devront soit faire des allers-retours, soit prendre des notes et gérer le dossier ultérieurement (en rappelant l'usager). Pas idéal du tout !

Vigiles : comme l'an dernier, les SIP pourront en faire la demande, si besoin.

Ordinateur en libre service : c'est le sujet qui a fâché.

En effet, cela ne pourra se qu'avec dans le respect des gestes barrière. Et qui assure le nettoyage de l'ordi (avec les risques que cela comporte) et de la souris ?
Aucun agent ne pourra être là à demeure entre deux usagers …
De plus, comment donner des explications à un usager masqué tout en étant soi-même masqué et en se tenant à distance ? Ou lui montrer le « chemin » pour accéder à son dossier sur le site « impot.gouv » sans toucher la souris ?
Pour ***FO***, il serait judicieux en 2021 de se dispenser de cette possibilité. Mais là encore, la directrice a fait la sourde oreille aux arguments développés collectivement !

Après-midi : accueil sur rendez-vous

Les rendez-vous téléphoniques seront privilégiés, et si besoin, auront lieu en présentiel.
Ces rendez-vous seront précédés d'un contre-appel comme cela se pratiquait déjà précédemment.
Car comme se plaît à la répéter la directrice, *« moins nous recevons, mieux nous nous portons »* …. d'un point de vue sanitaire… forcément ...

L'accueil téléphonique

Cette année, pour la 1ère fois, seul le numéro d'appel national (0809 401 401) apparaîtra sur les déclarations préremplies.
Toutefois, les directions locales devront encore cette année participer à la gestion du « débordement » des centres de contact, avec des agents préalablement identifiés car il est nécessaire de leur ouvrir des habilitations spécifiques pour avoir accès aux usagers externes à la Loire-Atlantique.
Il y a toutefois, une forte probabilité que des usagers ayant gardé le numéro des SIP, les appellent en direct.

Les agents qui le demandent (en passant par leur chef de service) pourront être dotés d'un casque … mais la DRFiP44 insiste pour ce que soit seulement pour ceux qui répondent de manière récurrente.
Même si vous n'entrez pas dans cette catégorie, si vous souffrez par exemple de troubles musculo-squelettique (TMS) ***FO*** vous conseille d'en faire la demande auprès de la médecine du travail. Une vacation d'une demi journée, avec un téléphone portable à la main, en gérant de l'autre la documentation papier ou en consultant son ordinateur c'est bien trop long...

Permanences dans les EFS et les CFP

La DRFiP44 s'est engagée à assurer des permanences dans le Espaces France Services, si besoin, et dans des trésoreries (elle cite Saint-Herblain, la Baule et Guérande).
Elle a vivement insisté pour qu'à Ancenis, un traitement particulier soit mis en place du fait des habitudes puisque jusqu'à maintenant , les usagers avaient accès à un SIP (désormais ils dépendent de Châteaubriant). C'est assez contradictoire…. Pourquoi fermer ce SIP alors ? Il avait donc bien son utilité ?

FO, saisi par des agents, a questionné sur la réception fiscale en trésorerie. En effet dans la note nationale (fiche 11), il est indiqué que ces agents doivent *« répondre à des questions courantes (ex. : dates limites de déclaration, informations générales sur la déclaration en ligne ou le prélèvement à la source, modalités de remplissage de la déclaration, conséquences d'un changement de situation familiale…) »*.
Or, ces agents, formés au secteur public local, ne le sont pas (ou peu) à la fiscalité.
La Directrice dit partager l'analyse de ***FO*** : selon elle, ces agents devront être en capacité de renvoyer une question vers les « sachants » en SIP ou de prendre un rendez-vous par e-contact pour les usagers. Mais pas de donner une réponse.

Les agents assurant des permanences pourront être équipés de sac à dos avec ordinateur nomade et imprimante, si besoin.

Note de campagne locale

Elle devrait partir rapidement après le GT avec les PCRP qui devront notamment se prononcer sur la proposition de réception les vendredis après-midi à l'accueil Jules Verne.

Pour *FO*, il ne peut être question de faire de « l'angélisme » en cette période de crise sanitaire comme cela se fait trop souvent dans des sphères plus élevées (DGFiP, Ministère ou Gouvernement) : cette attitude est de toute façon rattrapée, par la réalité du terrain, à un moment ou à un autre.
C'est pourquoi nous réitérons notre demande d'abandon de la mise à disposition de postes en libre service cette année !

2 - NDLR : ..et d'accès au WIFI probablement.

Chrystelle TONNELIER – Christine FLOC'H – Hayette MANSOURI - A-Laure QUERE http://www.fo-dgfip-sd.fr/044
FO DGFiP 44 : 2 rue du Général Margueritte - CS 13513 - 44035 NANTES cedex – : 02 51 12 87 07