



SECTION DE LA MOSELLE

SPÉCIAL CORONAVIRUS

Une audioconférence a eu lieu entre la direction et les organisations syndicales les 8 avril et 14 avril .

I- INTERVENTION DE LA DIRECTION le 8 avril 2020

I- Point sur la situation sanitaire à la DDFIP au 08/04/2020

➤ **Coronavirus**

37 cas de covid 19 recensés : 2 collègues hospitalisés la semaine dernière sont sortis, 1 nouveau collègue hospitalisé

➤ **Les effectifs à ce jour :**

sur 1170 agents, 191 sont en mission au bureau (7,3%)

140 en télétravail

13 non prioritaires (chefs de service) sont au bureau

76 non prioritaires sont au travail

ce qui fait 435 personnes qui travaillent, soit 37 % de l'effectif

729 agents sont en ASA, maladie ou autre

6 sont en congés

79 en ASA garde d'enfants.

➤ **Protections des agents**

- la livraison des masques a été faite la semaine dernière,
- la commande auprès d'un fabricant local de plexiglas a été passée et concernera les box assis et debout.

II- INTERVENTIONS FO le 08/04/2020 :

Cette audioconférence a été bouclée en 1 h 15 chrono, la direction ayant bien d'autres priorités, plus importantes que d'informer et échanger librement avec les représentants du personnel sur la situation de la DDFIP Moselle...

Nos questions qui, bien que transmises au préalable, semblent découvertes au fur et à mesure de leur lecture à l'audioconférence puis ensuite sont plus ou moins survolées car "elles ne sont pas assez précises pour que des réponses précises puissent être apportées par la Direction" (dixit la direction).

Voilà quelques exemples de questions soumises, considérées comme **pas assez précises** :

la campagne déclarative :quelle organisation est prévue? Conditions de l'accueil physique en post-confinement? Quelle est la communication qui va être faite? Et comment va t on gérer la mise à jour TH en parallèle de la campagne IR? Cette mise à jour est elle prioritaire ?

Ou encore

quel est le nombre d'agents concernés par le maintien du jour de carence suite à maladie covid19 avant le 23 mars (date d'effet du décret qui supprime le jour de carence pour Covid 19) ?

Ou encore

A t on le chiffrage des demandes de remboursements des acomptes du 16/03/2020 des indépendants? (question déjà posée la semaine dernière et restée sans réponse)

ou encore

*Volumétrie des quitus dans les SIE. Est-ce toujours gérable compte tenu de l'effectif en présentiel ?
etc*

Chacun pourra juger du manque de précisions de ces questions. ..

Mais quand on veut aller vite pour tenir le « timing », rien ne va comme on le veut.

La question sur le volet humain de la gestion du Coronavirus était elle aussi imprécise, alors même que FO l'avait évoquée la semaine précédente : quelles sont les mesures générales prises avec les services sociaux ?

Qu'y-a-t-il d'imprécis à vouloir savoir comment sont appréhendées les difficultés des agents, alors même que la période difficile que nous vivons tous, peut générer toutes sortes de difficultés et de tensions: psychologiques, relationnelles, financières... Et que le rôle des acteurs sociaux est plus que jamais primordial ?

A la demande de FO, les coordonnées du cabinet médical et des assistantes sociales ont été publiées sur Ulysse, et seront transmises sur les boîtes mel des agents par le biais des chefs de service.

Idem pour nos collègues malades ou hospitalisés : nous ne savons pas qui est malade en raison du secret médical, mais alors n'est ce pas le rôle de la direction, de l'action sociale interministérielle d'envoyer un message d'empathie à tous ces collègues ?

Voilà donc toute l'imprécision de nos questions.

FO place d'abord et toujours l'aspect humain au centre de ses revendications et continue à assurer ce rôle de lien social institutionnel.

III- Audioconférence du 14/04/2020 : FOCUS CAMPAGNE IR

LES DIRECTEURS EN RÊVAIENT, CORONA L'A FAIT !

Une campagne entièrement dématérialisée puisque qu'il n'y aura aucun accueil physique pendant cette campagne.

Voilà l'organisation telle qu'elle nous a été présentée par la direction.

« Cette campagne sera complètement différente des années précédentes .Il n'y aura pas d'accueil physique, du moins pendant le confinement, on ne sait pas à ce stade si cela concernera toute la durée de la campagne ou juste une partie. La réception du public se fera autrement, par le biais de 4 canaux :

- soit le contribuable seul devant son écran sur impot.gouv*
- soit par le canal internet : e-contact, balf*
- soit par le numéro dédié national 0800*
- soit, résiduellement, au SIP par téléphone*

Le délai est resserré pour la saisie de la déclaration (même s'il y en aura mois que les années précédentes grâce à la déclaration automatique).

Les recommandations de la DG : inviter les gens à venir reprendre leur place en SIP pour toutes les missions (listes des anomalies, saisie des déclarations, courriel etc). Cela concernera 40 % des effectifs : c'est un taux empirique à confirmer à la hausse ou à la baisse car cela dépendra de la

charge de l'activité.

Des dispositions particulières ont été prises : appel des collègues de PCR, PCE, vérificateurs etc.

Il faut mobiliser les gens pour l'accueil téléphonique, mais il faut améliorer le fonctionnement de cet accueil téléphonique.

Un plateau téléphonique virtuel départemental a été créé en temps différé. Il est constitué de 3 équipes

1ère équipe – niveau de base : 2 fois 8 agents qui travailleront sur place

Le but : faire arriver tous les appels du département sur le SIP de Metz Clercs et qu'ils soient pris en charge par les agents sur place. Soit la réponse à des questions très basiques est donnée de suite (demande d'imprimé, de dates ou d'identifiants par exemple), soit l'agent prend le numéro de téléphone du contribuable sans entrer dans la question pour un délestage à la 2ème équipe (ou 1^{er} niveau).

Nul besoin d'être un fiscaliste pour ça, n'importe quel agent (même hors SIP) peut être amené à le faire.

2ème équipe - 1^{er} niveau : concerne les agents de SIP et tout autre agent du pôle fiscal . Ils procéderont au rappel du contribuable. Intérêt : supprimer la pression puisque l'agent ne se trouve pas face au flux et organise lui-même le rappel à l'usager. L'équipe sera constituée d'une cinquantaine de personnes. C'est une estimation à la volée. A adapter au besoin.

Si l'agent n'est pas en capacité de répondre, le délestage se fera sur la 3ème équipe (ou niveau 2).

Avantage pour cette 2ème équipe : les agents peuvent travailler sur site ou depuis chez eux. Pour les agents qui souhaitent faire du télétravail, deux situations peuvent se présenter :

- *si l'agent est totalement équipé pour le télétravail : (ordinateur et téléphone professionnel), il s'organisera*
- *si l'agent n'est pas ou partiellement équipé : le travail peut se faire depuis un ordinateur personnel (à condition d'avoir libre office et un accès à internet), et idem pour le téléphone à condition d'avoir un forfait illimité pour les appels et d'utiliser son téléphone en appel masqué.*

Avec ce système en revanche, l'accès au compte fiscal n'est pas permis. Il faudra donc escalader la question au niveau 2 (3ème équipe).

Information : l'accès à webmail (messagerie professionnelle) est disponible pour tous depuis le portail dgfip depuis ce matin (14/04).

3ème équipe – 2ème niveau : Concerne les agents SIP ou PCR. Il est indispensable pour cette équipe d'être équipée d'un PC avec VPN (connexion sécurisée au réseau de la DGFIP) . L'accès au compte fiscal est indispensable. Pour le téléphone, utilisation d'un téléphone personnel ou professionnel.

Le département va se doter d'un parc complémentaire de PC et de téléphones portables.

Une application informatique a été conçue pour recevoir les appels, et qui permet d'alimenter une base départementale pour alimenter le niveau 1 ou 2. A la fin de la journée il suffit d'appuyer sur un bouton pour diffuser les questions aux équipes avec les numéros d'appel.

L'accueil e-contact et balf pourra se faire sur site ou en télétravail (au choix de l'agent).

Pour le service de Gestion : traitement des listes d'anomalies, saisies : il n'y a pas d'autres options que le travail sur site.

Si des tâches peuvent être isolées pour du télétravail, elles le seront.

La formation est partiellement déployée.

Une réunion des agents aura lieu par téléphone.

Les agents ne travailleront pas en journée complète. »

COMMENTAIRES FO

Cette campagne est inédite et se déroulera dans un cyber environnement...

D'un côté, une situation sanitaire comme nous n'en n'avons jamais connue, et de l'autre, une administration qui veut absolument faire revenir ses agents pour travailler, mais qui n'offre pas la sécurité nécessaire à cette reprise.

Le nettoyage et la désinfection des locaux, dicit la direction, n'est pas nécessaire dès lors que les bureaux sont très peu occupés...

Cette organisation, très théorique, ne repose que sur des situations lisses, sans obstacle...

Comment imaginer que l'utilisateur communiquera son numéro de téléphone sans insister pour poser sa question à l'agent qu'il a au téléphone ?

Comment imaginer que l'agent derrière son téléphone puisse expliquer aux usagers qu'il n'est pas compétent pour répondre à sa question dont il ne veut pas entendre l'énoncé ?

Comment ne pas imaginer une explosion du standard téléphonique, puisque c'est le seul pallier pour les contribuables n'ayant ou ne voulant pas parler à un ordinateur ?

FO condamne aujourd'hui et encore plus que les autres fois le manque de moyens matériels dont dispose l'administration (se qualifiant de moderne) qui demande aux agents de téléphoner de chez eux avec leur téléphone portable et d'avoir un ordinateur avec un accès à internet pour récupérer le fichier des appels à contacter.

Une nouvelle administration... hors sol et hors mur !

C'est la première campagne POST-PAS, et donc elle promettait d'être difficile, et l'afflux de contribuables était prévisible...mais, sans accueil physique, tout sera reporté vers le téléphone (pour beaucoup qui n'ont pas internet ou qui préfèrent le contact direct), le courrier ou les e-contact.

Les directions ont été priées par la direction générale de faire le recensement des compétences de leurs agents : dans un premier temps pour assurer avec les collègues de SIP et de trésoreries la campagne, et d'autre part assurer la reprise du travail post-confinement.

FO dénonce le caractère surréaliste de cette campagne qui n'a pas été reportée à la fin du confinement . Le PAS, les déclarations automatiques qui concernent x millions de foyers fiscaux devaient suffire à assurer une partie de la campagne ...

A moins que le ministre ne se soit finalement rendu compte que cela ne suffisait pas ?

Nous renouvelons notre sympathie à tous nos collègues touchés de près ou de loin par le covid19.

Prenez soin de vous!

Restez chez vous!

N'hésitez pas à faire remonter vos difficultés : nous sommes votre relais avec la direction.

La prochaine audioconférence aura lieu le jeudi 23 avril prochain.