

#50

CORONAVIRUS

Point

FO
DGFIP

15 MARS 2021

COMPTE RENDU DE LA VISIO-CONFÉRENCE DU 15 MARS À 11H00

Cette visioconférence était principalement consacrée aux modalités d'organisation de la campagne IR dans le contexte sanitaire que nous connaissons.

Toutefois, en préambule, le Directeur Général est rapidement revenu sur les conditions sanitaires extrêmement tendues dans certaines zones et rappelé que, de source gouvernementale, les premiers effets de la campagne de vaccination ne sont pas attendus avant la mi-avril.

Il a ensuite évoqué le télétravail d'une part pour nous indiquer qu'il avait bien pris en compte et transmis nos demandes relatives à l'indemnisation des frais occasionnés pour les agents et d'autre part qu'il n'existait pas de difficultés majeures en termes d'équipement. Pour ce qui nous concerne, nous avons, à **F.O.-DGFIP**, demandé à notre fédération de fonctionnaires (**FGF FO**) de relayer la question indemnitaire, ce dossier n'étant susceptible d'aboutir qu'au niveau de l'ensemble de la Fonction publique.

S'agissant de la campagne IR, le Directeur Général a indiqué que la préparation de cette campagne n'est pas comparable à celle de l'année

dernière au sens où il a été possible d'anticiper alors que les modalités d'organisation de la campagne 2020 ont été gérées dans l'urgence et sans les moyens de connexion à distance dont la DGFIP dispose aujourd'hui.

La note de campagne a été diffusée au réseau vendredi 12 mars en fin de soirée. Il est donc, nous a-t-il dit, raisonnablement optimiste même si la situation sanitaire demeure incertaine.

3 axes importants cette année :

Les nouveautés 2021, les conditions d'accueil du public et, par voie de conséquence, les supports informatiques. Il a donc ensuite passé la parole aux chefs des services GF et SSI pour les modalités techniques.

Les nouveautés 2021 :

C'est la deuxième campagne intégrant le PAS et la déclaration automatique et donc selon l'administration, les choses seraient consolidées et les nouveautés 2021 sans commune mesure avec les précédentes. La principale nouveauté

réside dans la déclaration unifiée des éléments fiscaux et sociaux pour les travailleurs indépendants. Cette mesure concerne 1,5 millions de contribuables pour lesquels la DGFIP se chargera de transmettre aux URSSAF ou CGSS les éléments sociaux permettant à ces organismes de calculer leurs cotisations sociales sans autre démarche de leur part.

Présentée comme une mesure de simplification pour les usagers, cette nouveauté risque néanmoins de générer des questionnements se traduisant par davantage de sollicitations des services d'autant que les déclarants papier ne pourront en bénéficier. Comme toujours, le diable est dans les détails et ce dernier point va probablement soulever des incompréhensions.

Pour répondre aux inquiétudes exprimées par les organisations syndicales dont **F.O.-DGFIP**, GF nous a indiqué que l'identification d'un champ vocal spécifique permettrait d'orienter directement ces usagers vers la vingtaine d'agents qui auront reçu une formation adaptée.

De manière générale, le service GF a indiqué avoir travaillé sur la simplification pour l'utilisateur et notamment l'aménagement et la rationalisation des différents formulaires et l'amélioration du parcours en ligne.

Ainsi, à titre d'exemple lors de la campagne 2020, le positionnement des rubriques relatives aux dons eux œuvres sur des imprimés annexes avait généré des incompréhensions et de nombreuses sollicitations des contribuables. Aussi, dans un souci de simplification, les plus fréquemment utilisées ont été positionnées sur l'imprimé principal 2042. Il existe d'autres nouveautés en 2021 notamment relatives à la taxe d'habitation. Elles figurent dans la note de campagne.

L'accueil du public :

L'accueil à distance sera vraisemblablement privilégié tout au long de cette campagne. Le numéro d'appel national des centres de contact (CdC) figurera sur la 2042 et 600 agents renfor-

ceront les centres de contact dès le début de la campagne complétés par 600 autres agents pour les 3 dernières semaines.

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 laissée à l'appréciation des directeurs locaux. Enfin, les espaces France service pourront assurer l'accueil physique sur des questions simples.

Pour ce faire, les agents permanents de ces espaces recevront une formation et seront invités à réorienter les usagers vers les agents de la DGFIP pour les questions plus complexes.

En matière de permanences assurées par des agents de la DGFIP dans ces structures, elles auront lieu s'il existe des conventions dans les départements.

Les supports informatiques :

Selon SSI, la DGFIP vient de réceptionner une livraison de 15 000 nouveaux ordinateurs portables ce qui porte à plus de 70 % le taux global d'équipement. Les DISI et Directions locales ont reçu de consignes très claires pour diriger ces portables dès qu'ils seraient configurés et sécurisés vers les agents qui participeront à la campagne déclarative. Plus inquiétantes sont les défaillances de e-contact, outil fortement sollicité par les demandes concernant le FDS (Fonds de solidarité).

En effet, la semaine dernière encore des indisponibilités de l'application ont été constatées ce qui a pour effet d'accumuler du retard dans le traitement des demandes qu'il faut ensuite résorber. Aussi, la perspective de voir s'y ajouter les questionnements légitimes des contribuables dans le cadre de la campagne déclarative n'est pas complètement rassurante pour les collègues.

Selon le chef de SSI, les problèmes sont résolus au fur et à mesure et l'application e-contact ne s'en sort pas si mal étant passée d'en gros 4 000 à 120 000 voire 250 000 sollicitations par jour. Enfin, les directeurs locaux ont été invités à augmenter leur flotte de téléphones portables.

Pour résumer cet échange, la Direction Générale considère que oui la campagne va être difficile mais que la DGFIP est bien mieux préparée que l'année dernière et qu'il convient certes d'être vigilants mais aussi raisonnablement optimistes.

Sans vouloir jouer les Cassandre, nous lui avons rappelé que l'année dernière, nous étions en mode PCA (plan de continuation d'activité) et que donc certaines missions considérées comme non prioritaires attendaient des jours meilleurs pour être réalisées.

Cette année, la configuration est tout autre : il faut tout faire et nous avons à assurer des missions supplémentaires telles que le FDS. Nous avons également insisté sur les inquiétudes des personnels en charge de l'accueil notamment à propos de la gestion éventuelle des files d'attente dans un contexte de risque sanitaire évident.

De même, parce qu'il vaut mieux prévenir que guérir, nous avons demandé un desserrement éventuel du calendrier de la campagne en fonction de la charge de travail et des disponibilités informatiques afin d'éviter les pressions sur les collègues en matière de résorption du retard éventuel.

En réponse, le Directeur Général s'est engagé à mettre en place des mesures d'adaptation en fonction des circonstances.

Aussi, nous vous invitons à nous faire connaître toutes les difficultés en la matière. Enfin, plusieurs syndicats dont **F.O.-DGFIP** ont évoqué le contrat pluriannuel d'objectif et de moyens qui prévoit encore des suppressions d'emplois en 2022.

Dans la mesure, où de nouvelles missions ont été confiées à la DGFIP, il ne serait pas illégitime de la part du Directeur Général de formuler la demande qu'il en soit tenu compte. Pas de réponse mais pas de refus non plus... Certes les moyens techniques sont en progression mais sur le plan des moyens humains, le compte n'y est pas.

Points autres que la campagne déclarative :

Dans la suite de la demande formulée par les OS la semaine dernière, une désinfection générale de la plate forme téléphonique bordelaise est en cours.

En Guyane, à KOUROU, compte tenu des tensions au sein des équipes, le dossier a été confié à la médiation sociale.

Pour mémoire, cette situation liée pour partie à l'existence d'une caisse commune au SIP et à la Trésorerie a été signalée par **F.O.-DGFIP** il y a déjà quelques mois et n'est toujours pas résolue.

Comme trop souvent, il a fallu attendre que les tensions arrivent à leur paroxysme pour qu'enfin, il soit décidé d'y regarder de plus près.

Affaire à suivre...

Signalez toute difficulté par courriel à contact@fo-dgfip.fr

