



Flash Campagne IR 2021 suite au CTL du 18 mars

Calendrier 8 avril au 1^{er} juin (jusqu'au 20 mai pour la déclaration papier).

La campagne est placée sous le signe d'une situation sanitaire dégradée, la Direction prévoit un accueil multicanal y compris physique, mais l'accueil en distanciel est toutefois privilégié.

Le numéro d'appel national sera mentionné sur les déclarations de revenus, le numéro direct du service du SIP n'apparaîtra pas, la direction prévoit donc un afflux d'appels nationaux et une baisse des appels locaux. La proportion était d'2/3 pour le numéro national (100.000 appels par jour) et 1/3 pour les appels locaux lors de la campagne des avis 2020.

La direction précise que le calibrage du dispositif de renfort au numéro national est en cours. L'accueil généraliste est prévu le matin dans le respect des jauges sanitaires et des gestes barrières, avec le recours à des agents «voltigeurs» (gestion de la file d'attente), munis d'une tablette pour prendre des RDV sur l'application APRDV pour les questions plus complexes.

La délégation CGT a démontré au DRFiP qu'il mettait sur le même plan deux situations qui n'ont aucun rapport. En effet, si l'organisation retenue est bien la même, la campagne IR 2020 s'est déroulée dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité, qui avait associé de nombreux agents dont les services étaient à l'arrêt.

Ainsi, ces agents issus de différents services avaient participé au dispositif de campagne IR 2020, notamment avec des vacations téléphoniques qui ne reposaient donc pas sur les seuls agents des SIP. L'activité des SIP était alors concentrée sur les contre-appels et sur les questions plus complexes.

Cette année, tous les services ont repris leur activité et la Direction a décidé de faire reposer la campagne IR intégralement sur les seuls agents des SIP, avec le recours d'agents de l'EDR (1 par SIP).

Avec les vacations téléphoniques et le flicage assumé du *taux de décroché* qui s'annonce, l'accueil généraliste le matin, les RDV et contre-appels l'après midi, les réponses aux messages e-contact, les « *volontaires désignés* » pour les accueils de proximité, la saturation est inévitable.

Pour la CGT, dans ces conditions, les agents des SIP sont envoyés au casse-pipe !

Nous avons également souhaité savoir comment allait être gérée la file d'attente des usagers à Magenta qui déborde sur le parking en cas de forte affluence, qui va gérer l'accueil complexe IR et comment ? Comment va s'organiser l'ensilage des déclarations papier qui, d'après la note de campagne, devraient être scannées ?

Comment se déroulera cette procédure, qui annonce un pas supplémentaire vers l'industrialisation des tâches en SIP ? (l'annexe 2 de la note de campagne évoque à ce titre le contrôle à distance).

Le pool téléphonique habituel mis en place à la Direction, qui aidait les SIP durant la campagne IR est supprimé cette année. Les SIP sont livrés à eux même, comment doit-on interpréter cette suppression ? Un dispositif de pool téléphonique local, au titre de la campagne des avis mis en place l'été dernier dans la précipitation, est-il à nouveau envisagé ?

Pouvez-vous détailler les dispositions prévues pour le renfort au numéro national ?

Enfin, en cas de confinement, un plan B est-il prévu ?

La direction n'a pu apporter que quelques précisions à la marge, la plupart de nos questions sont restées sans réponse, elles sont « en cours de réglage », la Direction explique qu'il reste encore 3 semaines, voilà qui n'est pas de nature à nous rassurer.

9 agents EDR sera affectés en renfort dans les SIP, 6 EDR recouvrement impôt selon leur affectation), avec le recours de 9 collègues du PCRCP en soutien pour la campagne IFI, et l'appui des agents du SDIF ; le directeur s'est engagé à prendre en compte ces éléments dans le cadre des objectifs de ces services dont les résultats seront «dégradés», la direction met l'accent sur la campagne IR comme **la priorité**.

Concernant la suppression du pool téléphonique qui aidait traditionnellement les SIP de Rennes, la direction explique que les étudiants qui y participaient seront réaffectés dans des SIP, ainsi 6 stagiaires, 3 services civiques à Rennes, 1 à St Malo et 1 auxiliaire par SIP.

L'accueil de proximité concerne environ 20 sites. Des permanences seront organisées en demi-journée sans RDV, en plus des permanences prévues par le protocole.

Le document de la DRFiP précise, « *les volontaires sont déjà désignés* ».

A notre question sur le nombre d'agents des SIP concernés et cette notion de volontaires désignés, le DRFiP répond qu'il préfère la pédagogie à la coercition, mais il précise : l'accueil fait partie des missions des agents des SIP...

Il est prévu la désectorisation du traitement des déclarations « au fil de l'eau » et l'ensilage des déclarations pour être envoyées au SDNC pour scannage et retombées dans le portail métier, (l'annexe 2 de la note de campagne évoque à ce titre le contrôle à distance).

Cette procédure annonce un pas supplémentaire vers l'industrialisation des tâches en SIP .

Les renforts au numéro national sont prévus en 2 parties, 8 postes dans un premier temps et 16 dans un second temps.

La Direction reconnaît n'avoir des ressources RH que très limitées (tensions RH), notamment du fait des travaux du Fonds de Solidarité.

Malgré un satisfecit de la Direction sur les résultats des services, on constate partout les conséquences des suppressions d'emplois .

Télétravail : la CGT a demandé à la direction quelle était sa politique vis-à-vis des documents que les agents peuvent amener à leur domicile pour le télétravail.

La priorité pour les télétravailleurs est prévu pour un travail sur des bases dématérialisées (E Contacts, RDV téléphoniques, aide au téléphone aux centres de contacts) et n'est pas favorable à emmener des documents à domicile, sauf cas particulier.

A ce titre, les agents en télétravail qui disposent d'un téléphone portable pro pourront participer à des vacations téléphoniques de soutien au numéro national.

La délégation CGT a également invité la Direction à être très vigilante à l'équilibre entre agents en présentiel et les agents en télétravail dans le cadre de cette campagne qui s'annonce longue et difficile. La direction a répondu qu'elle partageait cette préoccupation, en lien avec les chefs de services.

Dans ces conditions, la campagne IR s'annonce très difficile, la CGT demande expressément de recourir à d'autres renforts, le dispositif prévu est insuffisant.

Nous exigeons qu'aucune pression statistique ne soit pas exercée, que ce soit en matière d'appels téléphoniques ou de saisie.

Le DRFiP s'est voulu rassurant et s'est dit ouvert à des ajustements au vu de l'évolution de la situation dans les SIP. Nous devons être très vigilants et nous demandons aux agents de nous informer immédiatement si de tels cas sont avérés.

Rennes le 18 mars