



Visioconférence avec le Directeur général du 15 mars 2021 Spéciale campagne IR

La visioconférence était consacrée à la présentation de l'organisation de la prochaine campagne IR.

Présentation

Il n'y a pas cette année de grandes nouveautés sur le plan fiscal. Les deux modifications significatives sont :

- l'intégration de la déclaration sociale des indépendants dans la déclaration de revenus (population concernée = 1,5 millions d'indépendants) ;
- un numéro de téléphone national unique sur la déclaration de revenus « papier ».

Le calendrier de la campagne IR revient à la normale : envoi des déclarations « papier » à partir du 6 avril 2021. Les déclarations automatiques dématérialisées seront accessibles à compter du 8 avril, tout comme le service de déclaration en ligne.

L'organisation matérielle

Le déploiement des PC portables va en priorité vers les agents qui seront impliqués dans la campagne IR. Selon le Directeur général, les directions locales disposent des moyens budgétaires nécessaires pour doter les télétravailleurs de solution en téléphone portable professionnel.

Le mode d'accueil physique sera adapté en fonction de la situation du territoire. Les directeurs locaux seront chargés de mettre en place les mesures les plus appropriées. Dans les zones de faible circulation du virus, un accueil physique généraliste pourra être envisagé. Là où la situation sanitaire est fortement dégradée, il faudra privilégier l'accueil sur rendez-vous.

En cas d'accueil physique généraliste, des vigiles pourront être déployés pour gérer les files d'attente. La jauge d'accueil dans les bâtiments devra être respectée.

Le Directeur général table sur le fait que les usagers ont acquis des nouveaux comportements avec la crise sanitaire et qu'ils privilégieront l'accueil téléphonique ou la messagerie e-contact.

Pour tenir compte que 3 centres de contact (CDC) sont dédiés au fonds de solidarité (FDS), des renforts d'agents dans les services locaux sont prévus pour répondre au téléphone :

- 600 agents en renfort les cinq premières semaines ;
- 600 agents de plus à compter de la sixième semaine.

Des travaux informatiques sont en cours pour renforcer les capacités des applications informatiques et notamment e-contact. Cette application n'était prévue à l'origine que pour 4000 sollicitations par jour. Elle supporte désormais 120000 sollicitations par jour hors FDS et 250000 par jour avec le FDS. Des risques de perturbations existent mais les équipes informatiques sont mobilisées.

Les France services seront associées à la campagne IR. Il y aura des permanences avec des agents de la DGFIP si la convention le prévoit. Les permanents des France services vont recevoir une formation pour pouvoir répondre aux questions les plus simples. Ils seront chargés de renvoyer les autres questions vers les services de la DGFIP (mise en place de relais dans les directions).

Le Directeur général a indiqué que la gestion de la campagne IR s'adaptera à la situation sanitaire et aux mesures qui pourraient être prises (confinement local plus ou moins sévère). Pour lui, l'accueil à distance doit être privilégié. Il a conscience que les objectifs de taux de décrochés sont ambitieux. Il y aura forcément des tensions sur les moyens, mais il faut faire en sorte de mobiliser les moyens humains et matériels pour que l'accueil à distance se passe au mieux.

L'UNSA DGFIP a fait remonter un certain nombre d'inquiétudes :

- Sur la disponibilité des applications informatiques et notamment de e-contact.
- Sur l'impact de l'accueil physique sur le télétravail. Cela ne doit pas avoir pour conséquence une baisse du nombre des agents en télétravail. Les télétravailleurs affectés à la campagne IR doivent bénéficier de téléphone portable professionnel.
- Sur l'impact de la mobilisation de trois CDC sur le FDS.

Pour l'UNSA DGFIP il serait plus sage de partir sur un accueil physique minimaliste en privilégiant l'accueil sur rendez-vous et, en fonction de la situation sanitaire, d'ouvrir les possibilités d'accueil dans les centres des finances publiques. Il est plus facile de faire accepter aux usagers une augmentation de l'offre de services qu'une baisse de l'offre de services.

Le maître mot devra être l'adaptation à la situation sanitaire de chaque territoire.

Information diverse

Le concours de technicien géomètre a été repoussé de six mois.