



Campagne IR : La DRFIP valide un recul du service aux usagers !

La DRFIP a fait le choix de mettre en place un dispositif de réception qui représente un recul manifeste du service public rendu à l'utilisateur et qui est totalement aberrant concernant les conditions de travail des agents :

- Ouverture uniquement sur RDV sur l'ensemble des sites : **Avec la fracture numérique ce sont encore les personnes les plus défavorisées, qui ont le plus besoin de nos services en accès libre, qui auront des difficultés à prendre des RDV et à obtenir des réponses à leurs questions !**
- Mise à contribution des trésoreries pour un accueil de 1^{er} niveau alors que la DRFIP leur a enlevé le recouvrement de l'impôt au 1^{er} janvier 2021, et retiré les agents qui assuraient la mission. De plus les trésoreries SPL n'en ont pas fait depuis plusieurs années et aucun vigile n'est prévu sur ces sites !
- Formation au rabais des agents, dispensée y compris après le début de la campagne.

Le tout dans un contexte de pandémie ! Bravo ! La crise sanitaire n'autorise pas les regroupements, alors que les files d'attente devant nos sites vont s'amplifier à cause de ce dispositif ! Le brassage de population semblait pourtant proscrit par le gouvernement ... comprenez qui pourra ! On peut juste espérer que nos usagers ne seront pas verbalisés par la police.

Accueil téléphonique

Alors que le taux d'appels décrochés est faible à cause du manque de personnel dans les SIP, la DG a décidé cette année la mise en place d'un numéro de téléphone unique qui renvoie tous les contribuables au plan national sur les Centres de Contacts (CDC). Ceux-ci reçoivent les appels de toute la France, pour tout et n'importe quoi comme en témoignent les collègues du CDC de Lyon sollicités autant pour des questions d'enregistrement (SDE), de Fonds de Solidarité, de recouvrement des amendes mais aussi quand même un peu d'IR !

Ils sont débordés et mal formés. Sensés répondre aux questions « simples » de la campagne IR, ils sont confrontés évidemment à des sujets complexes qui dépassent leurs compétences. Malheureusement ils sont souvent les seuls interlocuteurs que le contribuable réussisse à joindre, ce qui génère des tensions.

Le manque d'anticipation de la DRFIP dans les formations des agents, le manque de référents fiscaux sur place, créent des situations difficiles à gérer et expose les agents à de risques psycho-sociaux.

Pour palier au surcroît d'appels pendant la campagne IR la DG a prévu que les SIP viendraient en seconde ligne pour les appels non absorbés par les CDC. A compter du 17 mai 2021, ce dispositif impliquera quand même 19 agents, dont 18 prélevés dans les SIP, sur des permanences quotidiennes de 5h30.

Cerise sur le gâteau : la DRFIP 69 s'est portée volontaire pour participer à un dispositif de contre-appels téléphoniques. Les usagers appelleront un numéro départemental unique, ces appels ressortiront sous forme de listes et devront être rappelés sous 48 h.

Quel gain de temps pour les agents ! Quelle qualité de service pour les usagers ! Encore BRAVO !

La CGT demande le report de la campagne IR !

La CGT demande le report de la campagne IR pour protéger les agents, les usagers et pour permettre une réception dans des conditions correctes. Dès la fin du confinement, l'accueil du public pourrait être assorti d'une ouverture tous les jours, sans obligation de RDV.

La DG et la DRFIP ont refusé le report !

Depuis jeudi 8 avril, la campagne a officiellement démarré. Les premiers problèmes nous remontent déjà du terrain et la CGT ne craint que cela ne soit qu'un début.

Les usagers ne vont rien comprendre : ouvert / fermé ; RDV physique / téléphonique, c'est totalement aberrant et illisible de l'extérieur !

N'oublions pas aussi que cette crise a des conséquences économiques grave pour de nombreux concitoyens, la CGT redoute que leur colère déborde sur les collègues des accueils.

Nous appelons l'ensemble des collègues à la plus grande vigilance, à refuser de se mettre en position de danger, et à nous contacter au moindre problème.

Subir ou riposter ?

Dans 18 mois, la DGFIP n'aura plus du tout le même visage si nous les laissons faire. Ne faut-il pas utiliser, par la grève de blocage, reconductible, les moyens de pressions à notre disposition (Fond de Solidarité, campagne IR, SPL ...) ?

Au plan national un ultimatum pourrait être lancé en ce sens à la DG.

En l'attendant, la CGT appelle l'ensemble des agents de la DRFIP du Rhône à la grève intersyndicale.

GRÈVE INTERSYNDICALE NATIONALE DE LA DGFIP LUNDI 10/05/2021.

Ce sera l'occasion de revendiquer :

- **Abrogation loi Transformation Fonction Publique ;**
- **Abandon du NRP et de toute restructuration, délocalisation ;**
- **Arrêt des suppressions de postes !**

...



ENSEMBLE, NOUS SOMMES PLUS FORTS !

SYNDIQUEZ-VOUS

Syndicat CGT Finances Publiques Rhône
Permanence le jeudi après-midi :
165 rue Garibaldi 69003 Lyon (local syndical)
<http://www.dgfip.cgt.fr/069/>
07 69 24 76 38
cgt.drifip69@dgfip.finances.gouv.fr

Lyon, le 9 avril 2021