



*Syndicat National des
Cadres A*

CGC Finances Publiques et SNC CGC

*86/92 Allée de Bercy
Bâtiment Turgot
Télédoc 909*

75572 PARIS CEDEX 12

Tél. : 01.53.18.01.73 – 00.69 - 04.58

Sites : www.cgc-dgfp.info / www.snc-dgfp.info

*Adresses mail : cgcdgfp.bn@dgfp.finances.gouv.fr
sncdgdgfp.bn@dgfp.finances.gouv.fr*



*Syndicat National
des Contrôleurs*

LE LIEN CGC Audioconférence du 22 avril avec la Direction Générale

1/ Campagne IR :

En préambule le Directeur Général a souhaité préciser que les propos prêtés au ministre , M Darmanin, lors de sa conférence de presse de lundi, tels qu'ils ont été rapportés par le journal « le Parisien » édition du 20 avril, ont été tronqués. Il n'était nullement acté au 11 mai d'un accueil physique des contribuables dans les conditions habituelles mais qu'au contraire, cette question était renvoyée au plan de déconfinement qui sera articulé en liaison avec la DGFIP.

Pour le DG, le début de cette campagne très particulière, a démarré dans des conditions relativement bonnes.

Les OS ont alerté la Direction Générale sur la montée de l'agressivité de certains contribuables dans plusieurs départements. Se trouvant devant des centres de finances fermés, ils s'en prennent verbalement aux agents. Il conviendra d'être vigilant sur ce sujet notamment lors de la période de déconfinement si l'accueil physique (sur RV ou autre) se met en place.

Le DG a eu connaissance de ces remontées qui attirent toute son attention

Le DG insiste sur l'importance de la réussite, dès le début de la campagne, de la prise en charge à distance des demandes des contribuables.

En effet plus cette prise en charge sera complète, rapide et efficace plus la DGFIP sera en situation favorable pour assurer la suite de cette campagne en période de déconfinement.

La CGC, tout en reconnaissant cette préoccupation a rappelé que « nous étions en mode dégradé », d'où les conséquences par exemple sur le taux de « décroché » qui n'est pas bon (30 %), et qu'il fallait en tenir compte. Il serait dommageable de mettre une trop grande pression sur les collègues avant d'avoir pris la mesure du démarrage de campagne et des adaptations nécessaires, notamment en termes de renforts et de délestages.

En réponse, Jérôme Fournel observe que les taux de réponses aux mels sont [étonnement] excellents avec des délais de réponse dans la journée. Le DG insiste sur l'amélioration nécessaire du décroché téléphonique. Autant il est acceptable de s'accorder des délais plus longs en réponse aux courriels qui émanent le plus souvent de contribuables familiarisés avec internet et la télédéclaration, autant il est prioritaire de faire face aux appels téléphoniques.

En effet, à l'inverse des mails, les appels téléphoniques émanent très souvent des contribuables peu habitués à Internet. A défaut le risque sera grand de perdre, en phase d'accueil à distance, les contribuables qui n'auraient pas reçu de réponses, notamment, au téléphone pour les retrouver dans des « vagues d'usagers massées aux grilles des CFP ». « Ils doivent donc être

pris en main » selon les termes du DG, sinon on les retrouvera possiblement en accueil physique. L'objectif est d'éviter une trop forte tension lors du déconfinement ; d'avoir à gérer un flux très important de demandes d'accueil physique [par exemple sur RV]

2/ Sur le calendrier de la mise en place du déconfinement à la DGFIP

Le calendrier de mise en place du déconfinement est très tendu. Pour le DG la logique est d'avoir des échanges en premier lieu au niveau ministériel. Il n'est pas possible actuellement de descendre dans les détails en raison de nombreuses conditions et de prérequis non connus à ce stade en matière sanitaire (où en sera-t-on en matière de masques, de transports, d'activités dans telle ou telle région etc.).

Il est donc important pour le DG de construire une première brique car tout se tient et les éléments sont complexes.

Dans ce contexte des premières discussions ministérielles globales, avec la participation du niveau directionnel de la DGFIP, auront lieu le vendredi 24 avril.

La semaine prochaine, l'une des audioconférences de la DGFIP sera dédiée au déconfinement permettant de rentrer dans les détails pour finaliser ensuite le plan de la reprise d'activité, plan qui s'insérera dans le plan gouvernemental.

3/ Points divers :

✓ La possibilité des reports des jours de congés 2019 au-delà des vacances de printemps et le déplafonnement du CET pour l'alimenter des jours 2019:

Les OS ont demandé à la Direction des précisions sur ces sujets. La Direction Générale a déjà fait part de ces demandes à la DGAFP en indiquant qu'elle souhaitait une souplesse pour le report des congés et le déplafonnement du CET. La réponse ministérielle ou interministérielle est attendue, sans doute dans un cadre juridique adapté pour donner toute force à celle-ci (arrêté ministériel ou décret interministériel).

✓ Mouvements, calendrier des stages, appel liste complémentaire, congés bonifiés: pour tous ses sujets RH, tout en reconnaissant l'impatience des agents, M Tanguy souhaite que tous les cadrages nécessaires soient réalisés avec le soin nécessaire, pour donner une information précise et définitive.

* * *

A compter de la semaine prochaine le rythme des audioconférences s'espacera. Elles se tiendront, sauf nécessité, deux fois par semaine.

Données statistiques DGFIP – situation au 22 avril 2020 :

Nombre de cas Covid avérés ou présumés	: 798
Nb d'agents présents	18 967
Nb d'agents en télétravail	26 080
Agents physiquement présents dans les SIP	27 %
Agents physiquement présents dans les centres de contacts	35 %