

## Compte-Rendu du Groupe de Travail post-confinement n°4 du lundi 4 mai 2020 entre organisations syndicales et Direction DRFiP67

Présents pour la direction :

Mesdames HERAUD et AGRAFEIL-MARRY, l'assistant de prévention (AP), le responsable Sécurité, le médecin de prévention (MP) et l'agent responsable de l'action sociale.

Organisations syndicales (OS) : CGT, Solidaires Finances Publiques, FO, CFDT et CFTC.

**Le thème de cette séance du GT est l'accueil des usagers.** La Direction part du postulat que l'accueil physique sera limité même après la fin du confinement. Le Groupe de Travail a pour ambition de :

- A) produire une note (ou fiche sanitaire) sur les prérequis matériels en termes d'organisation de l'accueil (port du masque, plexiglas...)
- B) mettre en place les actions pour limiter l'accueil physique des usagers (privilégier les autres canaux et informer le plus en amont possible les usagers).

Les conditions d'accueil du public dans les services à compter du déconfinement ne sont pas encore précisées ni au niveau national (DG), ni au niveau local (DRFiP67). Elles dépendront de la date du déconfinement dans notre département. Un vade-mecum de la DG sur le sujet devrait être envoyé cette semaine.

**Analyse de la CGT :** Pour la CGT, l'accueil du public ne devra être envisagé que s'il est compatible avec le déconfinement de la population, mais surtout lorsque tous les moyens de protection seront à disposition des agents (gants, masques, hygiaphones, vigiles...).

La CGT est intervenue pour préciser que la situation de danger sanitaire actuelle liée au Covid-19 ne doit pas servir de prétexte à la poursuite des suppressions de sites et d'emplois à la DGFIP. C'est donc pour des raisons de santé publique et de façon ponctuelle que nous préconisons en cette période de pandémie de passer par d'autres canaux que l'accueil physique. Même si nous sommes conscients que certaines questions métiers se règlent plus efficacement par une rencontre en présentiel.

Cette séance du GT aborde les questions suivantes :

### **I – Quels sont les services concernés par l'accueil ?**

La Direction propose de ne pas limiter la réflexion aux SIP (pour la campagne IR). Les OS sont d'accord pour élargir la question à tous les services de la DRFiP67. Ce thème sera également abordé dans le prochain Plan de Reprise d'Activité (PRA).

Il a été demandé par plusieurs représentants syndicaux d'avoir un état des lieux des protections sanitaires existantes à l'accueil physique dans les services (points d'eau et gel hydroalcoolique pour les usagers, masques disponibles pour les agents, vitres de protection pour la caisse et pour les autres usagers...). La Direction a pris note de ces questions. 27 unités de la DRFiP67 ont reçu des masques. Des précisions seront apportées lors de la réunion hebdomadaire avec la Direction de mercredi prochain.

### **II – Quel type d'accueil les services réalisent-ils ?** (accueil physique sur site, accueil téléphonique, réception et échanges par messagerie)

Pour la CGT, il ne faut pas oublier les agents qui effectuent des interventions sur le terrain dans le cadre de leurs missions (BDV, PCE, Cadastre, huissiers, BCR, CDS et logistique...)

Pour les Maisons France Service (MFS) : aucune permanence physique n'a encore été mise en place et la DRFiP67 n'envisage pas de ré-ouvrir l'accueil DGFIP dans ces structures avant celui de nos services du département. Elle reconnaît néanmoins qu'une demande de la présence DGFIP existe et vérifiera l'existence de pièces dédiées pour les RDV MFS en visioconférences.

La Direction proposerait des RDV en visioconférence lors du contre-appel prévu dans la procédure habituelle des SIP pour les usagers demandant un RDV (utilisation possible de l'application JITSY en envoyant un lien). Elle vérifiera si le « full internet » prérequis pour les visioconférences est bien accessible sur tous les sites de la DRFiP67.

Pour la CGT, il existe un véritable besoin de présentiel d'une partie des usagers. Tout en respectant les préconisations sanitaires, il faudrait provisoirement proposer une autre solution aux personnes ne maîtrisant pas les nouvelles technologies ainsi qu'aux personnes ayant des questions complexes nécessitant une entrevue. De plus, les moyens alternatifs à la réception physique du public peuvent entraîner un surcroît de travail engendré par des échanges plus longs.

Un autre syndicat rappelle que le canal privilégié de certains usagers reste le téléphone et qu'il faudra prévoir suffisamment d'agents pour cette mission afin que les appels téléphoniques aboutissent tout en respectant les conditions de travail des agents. La Direction vérifiera si le message pré-enregistré informant de la situation Covid-19 a été mis en place sur tous les répondeurs téléphoniques de la DRFiP67. La réponse sera donnée pour la réunion hebdo de mercredi prochain.

### **III – Si l'accueil physique est indispensable, quelle organisation matérielle prévoir et quelle forme d'accueil (RDV...)?**

La Direction rappelle qu'une fiche sur le sujet sera élaborée en local tout en respectant le futur vade-mecum à paraître. Le mode d'accueil privilégié serait un accueil dématérialisé, puis éventuellement l'accueil sur RDV. La CGT et les autres syndicats rappellent que leur accord pour une telle organisation "en mode dégradé" ne vaut que pour la période transitoire de déconfinement.

Suite à l'intervention d'un syndicat sur le manque de visibilité de notre fonctionnement pour le grand public, la Direction indique également qu'une affiche-type sera réalisée pour informer les contribuables des modes de contact possibles.

La CGT demande la diffusion préalable des consignes aux chefs de service afin de permettre une mise en place rapide des mesures de protection des agents et des usagers. La Direction n'a pas encore de réponse à la question de l'accueil uniquement sur RDV dans les trésoreries à partir du déconfinement. Il y aura sans doute plus d'éléments de réponse la semaine prochaine lorsque le PRA et le vade-mecum auront été diffusés.

La CGT demande quelles seront les futures modalités de mise à disposition d'un ordinateur dans les CFP pour permettre aux usagers de se connecter à leur compte fiscal (nettoyage du poste après chaque utilisation) ? Pas de réponse pour l'instant, on ne sait pas si l'accès à cet ordinateur va être maintenu.

À la demande de la CGT, la Direction indique qu'elle réfléchira aux mesures concrètes de sécurité pour la réception du public (gel hydroalcoolique à l'entrée usagers, marquage au sol des distances...) pour le prochain GT.

La prochaine réunion du GT est prévue le mardi 13 mai à 9h00.

Vos représentants CGT :

Marie DEPENAU

Gilles STREICHER

**N'hésitez pas à faire remonter vos difficultés, questions et sollicitations  
par l'intermédiaire la CGT Finances Publiques 67 :**

**[cgt.drifip67@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt.drifip67@dgfip.finances.gouv.fr)**

---

CGT Finances Publiques 67  
06 81 20 36 05 ou (0049) 176 7666 49 43 ou 03 88 15 38 52  
[www.dgfip.cgt.fr/67/](http://www.dgfip.cgt.fr/67/) – [cgt.drifip67@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:cgt.drifip67@dgfip.finances.gouv.fr)