



Compte-Rendu du Groupe de Travail Reprise d'activité / Accueil du 11 juin 2020 entre organisations syndicales et Direction DRFiP67

Présents pour la direction : Mesdames HERAUD, AGRAFEIL-MARRY et BAUDUIN.

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

L'objectif de ce GT est d'échanger sur un projet de note de la DRFiP67 sur l'accueil des usagers dans les services à compter du 15 juin 2020.

En préambule, les organisations syndicales CGT, Solidaires, FO et CFDT ont souligné que les modes d'organisation de l'accueil devraient être prioritairement discutés en Comité Technique Local et non en GT.

La direction a répondu qu'il ne s'agit que d'un projet à ce stade, un dialogue social informel. Néanmoins, la date du 15 juin étant très proche, les marges de manœuvre restent très réduites d'ici au 15 juin...

Le Directeur général, M. FOURNEL, a donné des consignes très claires sur la nécessité de reprendre l'accueil « de manière plus intense ».

Pour la direction, ceci ne remet pas en cause les protections sanitaires qui restent de mise, particulièrement celles prévues dans la fiche relative aux précautions à prendre pour se protéger du Covid-19 en situation d'accueil du public diffusée le 19 mai. Cette fiche prévoit notamment le port du masque obligatoire pour les usagers, la mise à disposition de gel pour ces derniers, la condamnation des sièges, la pose de plexiglas et un marquage au sol pour le respect des règles de distanciation.

À la demande de la CGT et d'autres organisations syndicales, la direction a précisé que l'idée à retenir est celle de reprise progressive « à compter du 15 juin 2020 », dans les services qui auront été aménagés en ce sens. **Pour les sites qui ne seront pas prêts le 15 juin, la réorganisation de l'accueil se fera plus tard.**

Par ailleurs, la Direction a fait part d'une réflexion plus globale sur l'accueil « de demain » menée par les directeurs régionaux de PACA et de Bourgogne Franche-Comté.

1) L'accueil des SIP et sites multi-services

La fiche prévoit un accueil sur rendez-vous physique ou téléphonique uniquement. Les accueils physiques et caisses étant fermés les mercredis après-midi et vendredi pour les SIP implantés dans les communes de plus de 10 000 habitants, les mercredis et vendredis pour les SIP des communes de moins de 10 000 habitants.

Elle prévoit un **accueil d'orientation** « idéalement à l'entrée du service », accueil qui pourrait être assuré « par rotation de demi-journée entre les agents des finances publiques présents sur le site (SIP, SIE, TSPL...) ». Suite à questionnement de la CGT, la Direction indique que les agents qui assureront l'orientation pourront être des services civiques. Il est à craindre que, faute de volontaires, cette tâche repose sur les agents les plus sujets aux pressions hiérarchiques.

Les collègues à l'accueil d'orientation auront notamment à fournir un bulletin aux usagers pour être recontactés par téléphone... « On vous rappellera ». La CGT a mis en garde la direction sur les tensions que ces mesures visant à éconduire les contribuables. L'accroissement des tensions avec les usagers au vu des difficultés à contacter nos services depuis la crise Covid, constaté aux abords des services ou au téléphone, a été rapporté à la direction.

Les organisations syndicales se sont inquiétées des mesures de protection des collègues assurant cet accueil, notamment au regard des difficultés prévisibles à faire respecter distanciation et consignes sanitaires. Pour que le respect des consignes ne repose pas sur nos collègues non formés aux missions de

sécurité, **toutes les organisations syndicales ont demandé l'embauche de vigiles**. Cette revendication a visiblement été comprise et sera soumise à la Directrice régionale pour les plus gros sites. Cependant, la direction a précisé que la mission d'orientation ne pourra être confiée aux vigiles en plus de leur tâche de sécurité.

La CGT a demandé que l'agent puisse être maintenu à distance du public, quel que soit le procédé : vitre en plexiglas, distanciation assurée par une table, etc. L'idée du port d'une visière en plus d'un masque a été évoquée.

La CGT a fait remarquer qu'il est nécessaire de rationaliser et simplifier l'affichage à l'extérieur des services, notamment afin que l'utilisateur puisse prendre connaissance des mesures d'hygiène avant même de se rendre dans les services. La Direction reconnaît les problèmes de lisibilité, notamment au 35 Avenue des Vosges et indique agir en ce sens ; une affiche unique relative aux consignes sanitaires à destination des usagers est en cours d'élaboration. Les répondants seront également mis à jour par l'équipe de la DBLI, mais cela prendra du temps.

2) L'accueil dans les trésoreries

La fiche prévoit la réception du public le matin sans rendez-vous, et l'après-midi uniquement sur rendez-vous aux jours suivants :

- dans les communes de plus de 10.000 habitants, les lundi, mardi, mercredi et jeudi ;
- dans les communes de moins de 10.000 habitants, les lundi, mardi et jeudi.

Le maintien de seulement 5 caisses « résiduelles » sur le département et la mise en place du paiement chez les buralistes annonce des difficultés, surtout dans une situation où les QR-Codes nécessaires aux paiements chez ces derniers n'apparaissent pas encore sur tous les avis de somme à payer. **Ainsi, les agents sont invités à renvoyer les redevables :**

- auprès des buralistes s'il y a un QR-Code sur l'avis ;
- auprès des caisses résiduelles en l'absence du QR-Code.

La note prévoit également que « si l'utilisateur insiste pour payer en numéraire alors que son ASAP ne dispose pas de QR-Code, la trésorerie édite une lettre de relance sur laquelle apparaît le QR Code et invite l'utilisateur à aller payer (en numéraire) auprès d'un buraliste agréé. »

La CGT a souligné l'incohérence au vu des mesures sanitaires de renvoyer les redevables faire des déplacements supplémentaires, surtout quand on constate que tous les buralistes ne mettent pas en place de mesures sanitaires à l'image de nos services (vitre en plexiglas, voire hygiaphone quand ils ont été maintenus, gel hydroalcoolique à disposition du public...). Et là encore, renvoyer les usagers risque de générer des tensions.

3) L'accueil dans les SIE

Comme pour les SIP, une fiche à remplir par l'utilisateur est mise en place pour pouvoir être rappelé.

La direction considère que la procédure dématérialisée de délivrance des quitus donne satisfaction. Il restera donc impossible de prendre des RDV physiques pour la délivrance des quitus.

4) L'accueil dans les SDE, PELP, PTGC

La direction a indiqué que les demandes des usagers doivent être traitées prioritairement à distance et, uniquement à défaut, sur RDV.

Vos représentants CGT :

Axel BOURDEAU

Jonathan STEINER