



Compte rendu du groupe de travail « accueil à compter du 15 juin »

La Direction a convié ce matin l'ensemble des organisations syndicales à un groupe de travail (GT) sur les modalités d'accueil dans les services à compter du 15 juin.

Le GT s'est basé sur un projet de note de service élaborée par la direction, revue suite à une discussion préalable avec certains chefs d'unité (trésoreries, SIP, SIE) en audioconférence.

D'emblée, la direction a indiqué que l'accueil serait réouvert le 15/06 si toutes les mesures sanitaires d'accueil sont effectivement réalisées. La direction a été claire : la note indiquera la progressivité de l'ouverture par rapport aux conditions de réception du public (marquage au sol, signalétique, gel, affichage, etc...) ; il ne s'agit pas d'ouvrir le 15/06 coûte que coûte.

Ce que prévoit la direction :

- Trésoreries SPL et hospitalières : accueil sans RDV le matin, uniquement sur RDV l'après-midi les lundi, mardi, mercredi et jeudi dans les communes +10 000 habitants, lundi, mardi et jeudi dans les communes - 10 000
- SIP : accueil uniquement sur RDV et accueil caisse. Un accueil dit « d'orientation » doit être mis en place à l'entrée du service
- Accueil dans les SDE, PELP et PTGC : prioritairement à distance, à défaut uniquement sur RDV.

FO DGFIP 67 est intervenue en début d'audioconférence pour rappeler que le sujet de l'accueil doit être vu en CTL, non en GT. La direction doit respecter les instances institutionnelles. Toutes les autres OS ont abondé dans notre sens.

Nous avons participé à ce GT, non pas parce que nous partageons l'enthousiasme de la direction pour la réouverture mais pour améliorer la protection des agents par rapport aux mesures initiales prévues.

Ainsi, FO DGFIP 67 a demandé, et insisté, pour que des vigiles soient positionnés à l'entrée des CFP car il ne revient pas aux agents DGFIP de faire le filtrage des usagers avec ou sans RDV. Cela calmera aussi sans doute les ardeurs de certains usagers belliqueux.

FO a rappelé que tout au long de l'année, les agents d'accueil doivent subir les incivilités de certains usagers ! Nous avons également rappelé que les collègues du CPS ont subi les insultes de certains usagers lors de cette campagne parce que les accueils physiques étaient fermés !

La direction nous a entendus sur les vigiles. Au moins pour les sites accueillant le plus de public...

Nous invitons tous les collègues qui souhaiteraient un vigile à l'entrée à le signaler à leur chef de service pour qu'il en face la demande à la direction

En réponse à notre intervention, la direction a précisé qu'il n'y aura pas de publicité sur la réouverture.

FO DGFIP 67 a également demandé à ce que les réouvertures des différents services soient concomitantes sur un espace géographique rapproché (en particulier, mais pas seulement, Strasbourg centre/ Meinau/Schiltigheim).

La direction a également indiqué que l'affichage sur les nouvelles modalités d'accueil doit être plus simple et plus visible.

Pour l'accueil d'orientation, FO DGFIP 67 a bien insisté pour que les mesures sanitaires soient les plus nombreuses et adaptées possibles : masques et gel évidemment mais aussi visière de protection en complément, positionnement en retrait du vigile et non pas à côté, à défaut de banque d'accueil avec plexiglas, table(s) de séparation pour que les usagers ne s'approchent pas de l'agent d'accueil et garantir ainsi une distanciation.

La direction nous a répondu qu'elle pensait aussi à la visière de protection en complément du masque et nous a répété qu'un usager sans masque ne serait pas reçu.

Sur l'accueil téléphonique, le projet de note prévoit que « chaque responsable de site doit organiser son service pour permettre la prise en charge chaque jour des appels téléphoniques tout venant en évitant la saturation des messageries vocales et l'absence de décroché.

Nous avons demandé une reformulation voire la suppression de cette mention. D'une part parce que nous ne doutons pas que les chefs de services et les agents ont déjà mis tout en œuvre pour s'organiser afin de rendre le meilleur service public. D'autre part, parce que les chefs de service et les agents ne sont aucunement responsables de la « performance » des autocoms, dont nous dénonçons depuis des années la vétusté pour certains et, pour tous, la sous-capacité compte tenu du nombre d'appels reçus chaque jour.

Si la DGFIP doit donner des « objectifs », qu'elle donne aussi les moyens en personnels et matériels de les atteindre !

Conformément à la demande du directeur général, la direction locale ouvrira les accueils dès que possible, nous l'avons bien compris.

En cas de problème sur un site, un service, faites le nous remonter sans attendre car il est important que les incidents liés à la reprise de l'accueil ne soient pas passés sous silence.

FO a demandé à ce que les chefs de service fassent remonter tous les incidents, petits et grands, sans s'auto-censurer ou, pour certains, sans censurer les agents qui les subissent.

Une audioconférence avec les chefs de services et une autre avec les OS sont prévues la semaine prochaine (lundi 15 juin 15h30 pour les OS).

Si vous avez des questions, nous pouvons les relayer !

Section FO DGFIP 67

fo.drifip67@dgifip.finances.gouv.fr

site local : www.fo-dgifip-sd.fr/067/

site national : www.fo-dgifip.fr/



BULLETIN D'ADHESION

à retourner à : Section FO DGFIP 67 - DRFIP

NOM : PRENOM :

GRADE : Echelon : Indice :

AFFECTATION :

déclare vouloir adhérer au Syndicat **FORCE OUVRIERE DGFIP**

Fait à : le
(signature)

→ **crédit d'impôt sur la cotisation syndicale à hauteur de 66% de son montant**

Secrétaire départemental et permanent syndical local : José PEREIRA ☎03.88.56.54.25

Vous souhaitez recevoir nos infos par mail,

Informations syndicales par
messagerie

NOM : PRENOM :

AFFECTATION :

souhaite recevoir les informations syndicales sur ma messagerie.



à retourner par courrier interne ou
scan à :

à le.....
(signature)

Local syndical FO DGFIP 67
DRFIP - 4 place de la République