



COMPTE-RENDU CHSCT du 17/06/2020

Les 3 OS (**FO**, CGT et Solidaires) étaient présentes ce 17/06/2020 pour un CHSCT dédié exclusivement au réseau DRFiP et ayant pour objet principal la réouverture progressive au public.

Ce CHSCT fait suite à la demande des organisations syndicales et à la réunion du 12/06/2020 pendant laquelle notre direction nous a exposé le projet de réouverture (dans les grandes lignes). **Devant les nombreuses problématiques posées, il est apparu nécessaire aux OS de tenir ce CHSCT.**

En effet, chaque site a ses spécificités (configurations de locaux, métiers, affluence du public). Le sujet de la réouverture est particulièrement compliqué et sensible. Il doit faire l'objet de toutes les attentions.

Au sujet de l'organisation de l'Accueil, deux grandes problématiques se posent :

- **Accueil à l'intérieur** (organisation des services, hygiène, encadrement du public)
- **Accueil à l'extérieur**, y compris les conditions d'attente des usagers. Le plus souvent dans la rue ou sur le trottoir. Comment un service d'État pourrait-il se déresponsabiliser des conditions d'attente à l'extérieur dès lors que c'est ce même service qui crée ces conditions en rendant officielle la réouverture au public?

FO souhaite insister plus fortement sur les questions d'organisation **à l'extérieur**. Cela pourrait paraître secondaire. Pourtant c'est un sujet déterminant de la qualité du service et de la perception que le public aura de notre engagement et de notre professionnalisme. C'est un élément déterminant des rapports que nous poursuivrons avec le public dans les mois à venir.

Il est à prévoir qu'en cas d'affluence importante, les usagers se réfugieront dans les mêmes coins d'ombre ou à l'abri de la pluie. QUID de la distanciation? AUCUNE réponse claire pour prévenir les risques.

FO appelle aussi l'attention de notre direction sur les problèmes de tension qui se poseront inévitablement dans les files d'attente extérieures. Ces tensions qui seront parfois entre usagers mais aussi parfois dirigées contre le personnel de la DRFiP.

Rappelons que de nombreux usagers attendent depuis longtemps notre réouverture pour régler leur(s) problème(s). Rappelons que les caisses seront ouvertes. Rappelons que les phases

contentieuses sont relancées. Parfois à tort.. car nos services n'ont plus les moyens de tout contrôler. A quelles réactions devons-nous nous attendre si ce public ne peut pas être reçu? Quid du public «amende»...connu parfois des services de police.

Il est difficile aujourd'hui de prendre clairement position sur la présence nécessaire de plusieurs agents à l'extérieur des bâtiments. En effet, **FO** reste partagé **entre l'absence de présence** d'agents à l'extérieur qui risque d'exacerber les usagers les moins patients, **et le risque d'isolement** d'agents au milieu du public. Il faudra certainement adapter les situations et veiller à ce qu'aucun agent ne soit seul à l'extérieur.

FO, au nom du principe de précaution, demande + de vigiles sur les sites de forte affluence. Au moins les premiers jours. Notre souhait reste vain...

FO rappelle qu'un **affichage clair et visible de loin** peut permettre de renseigner rapidement l'utilisateur sur les fonctionnements du service. Et éviter les attentes inutiles.

FO rappelle encore une fois la nécessité de **gérer les accès prioritaires de manière transparente** pour l'ensemble des usagers. **FO** propose qu'une file dédiée et correctement signalée soit mise en place, particulièrement là où l'affluence d'utilisateurs sera importante (et donc la communication rendue difficile).

Pour les usagers porteurs de cartes handicap ou prioritaire, pour les femmes enceintes, mais aussi pour les personnes âgées (par exemple de + de 70 ans).

Notre Direction évoque l'idée d'un tract/flyer explicatif distribué dans les files. Cela pourrait aussi permettre d'apaiser les longues attentes debout, et donner le sentiment d'un début de prise en charge.

Devant les réactions de la Direction parfois sceptiques face à nos mises en garde, **FO** a rappelé qu'en situation normale, la réception est régulièrement saturée, parfois tendue, même si nos services sont bien rôlés, même si les agents et les usagers sont dans les conditions « classiques », telles que locaux climatisés, places assises, espaces à disposition, bornes d'Accueil, etc...

Qu'en sera-t-il demain lorsque l'utilisateur va devoir attendre dehors, debout, avec comme finalité un service détérioré ?

Nous aurons affaire dans les semaines à venir à des conditions inédites.

LA PRUDENCE EST DE MISE.

Les points de contact à l'intérieur de l'ensemble des locaux posent aussi problème. Lorsque **FO** demande ce qu'il a été prévu (fréquence de nettoyage des chaises, box, poignées, rampes etc...) la Direction nous dit « attendre le retour des chefs de site ».

Quelle est l'anticipation une fois encore ? L'assemblée conclue qu'une désinfection toutes les 24h est nécessaire (faute de + moyens).

Il est précisé que le port d'une visière (qui sont à disposition sur certains sites) ne dispense pas du masque, mais peut protéger les yeux, principalement dans le cadre de l'accueil sans paroi « plexiglas ».

Les masques restent un (vaste) sujet d'actualité. Ils seront obligatoires pour les agents d'accueil. Ils seront par ailleurs **systématiquement fortement recommandés aux usagers** qui n'en portent pas à l'arrivée dans nos services.

Au-delà du problème (important) d'hygiène, **FO** signale qu'un masque porté sur les voies respiratoires dans le cadre de l'activité d'accueil peut être éprouvant pour l'agent au fil des heures, des jours, et des semaines. Un « roulement » pourrait permettre de soulager les agents/voltigeurs porteurs de masque surtout dans le cadre d'un rythme d'accueil très soutenu.

L'organisation du service téléphonique est évoquée. **FO** signale ces derniers jours d'importants dysfonctionnements. Les postes fixes à Champ Fleuri ce mardi étaient HS + de la moitié du temps. Cela s'ajoute au problème des 40 téléphones portables qui fonctionnent mal, au problème de restriction des sites (nombre de lignes limitées).

A noter: des casques seront fournis aux agents sur simple demande. Cela pourra s'avérer + pratique pour les agents qui doivent manipuler les claviers, stylos, et souris simultanément, + confortable aussi dans un « open space » bruyant.

En effet, nos services et les agents doivent s'adapter, tandis que nos conditions de travail se dégradent. Chacun sait comment nous en serons remerciés...

PRIME COVID 19

Le sujet des primes a été évoqué lors de la précédente réunion (12/06).

L'attribution plus ou moins arbitraire de ces primes n'est pas de nature à installer une bonne ambiance dans les services.

FO, dans le cadre du confinement, a très tôt (dès le mois de mars) tenu à informer la Direction du caractère très éprouvant de ce confinement à 100 % pour certains agents, parfois + difficile que pour certains agents appelés en présentiel pour assurer les tâches essentielles et donc autorisés à quitter leur domicile. Nous avons rapidement eu des demandes d'agents volontaires pour se rendre sur site.

La très grande majorité des collègues auraient souhaité se rendre utiles sur cette période, et l'effort de ceux qui ont dû rester à 100 % confinés est mal reconnu.

Mal reconnu aussi du fait de la retenue de jours de congé...comme si l'établissement de cette prime ne suffisait pas à créer la discorde.

Cette réunion semble avoir été particulièrement constructive. Certaines de nos précédentes remarques avaient été prises en compte. Cependant, il apparaît que trop de problématiques n'ont pas été suffisamment réfléchies. **FO** rappelle que nous aurons affaire à des situations inédites. Que par conséquent, il est préférable de commencer par sur-protéger les individus. Visiblement, qu'il s'agisse d'hygiène, ou de sécurité face à des débordements, la Direction choisit d'attendre de voir venir. C'est dommage. Nous aurions préféré, ainsi que certainement de nombreux chefs de poste, commencer cette réouverture plus sereinement.

Une réunion est prévue prochainement pour refaire un point.

Signalez toute difficulté par courriel à
fo.drifip974@gmail.com

Vos représentants CHSCT - FO: Gilles JUSTOME- Fabienne SAMAIN