



## Conférence audio « GT Accueil » – vendredi 05 juin

Suite à notre demande, la Direction a organisé vendredi matin un Groupe de Travail en Audio-conférence au sujet de l'accueil du public. Les chefs de service des SIP (AJV pour Cambronne) avec des agent.es affecté.es à l'accueil ont participé à cette réunion avec les représentant.es des organisations syndicales.

**Pour la Direction**, se pose aujourd'hui la question de l'ouverture des accueils dans les SIP, et « demain » dans les trésoreries. Il ne reste qu'une semaine de campagne Impôt sur le Revenu, mais il faut se projeter plus loin sur la question des accueils. Aujourd'hui, la campagne se fait essentiellement par téléphone et par mails. La directrice propose d'ouvrir dès le lundi 08 juin mais seulement sur RDV. L'ouverture au fil de l'eau, même si cela est théoriquement possible est repoussée à plus tard.

L'intersyndicale s'est étonnée que la décision d'ouvrir sur RDV soit prise avant même la tenue du GT au risque de dénaturer les échanges. Mme PY a répondu qu'il s'agissait d'une réflexion en deux temps, d'abord une réouverture uniquement sur RDV mais dans un second temps, il fallait organiser la reprise de l'accueil au fil de l'eau.

Bon nombre de question se posent : quel protocole sanitaire pour les agents ? Quelles préconisations pour les usagers ? Quelle gestion des flux ? Question du masque pour les usagers ? Les collègues ? Gel hydroalcoolique à disposition ? Qui fait le ménage ? Quels aménagements selon la configuration des différents sites ?

**Mme PY** : chaque chef de service a reçu le protocole national pour assurer l'accueil du public (sera mis en ligne sur Ulysse 44). Le contre-appel permettra de donner les consignes au contribuable devant se présenter à un RDV. Sur place, un collègue ira chercher le contribuable à l'extérieur. L'accueil complexe (foncier) pourra être assuré par un.e collègue de PCRP ou à un.e « spécialiste » (exemple, revenus étrangers). Une nouvelle affiche sera apposée aux accueils pour préciser que l'accueil ce ne fera que sur RDV. Les questions non en lien avec la campagne IR seront de préférence traitées ultérieurement. Les masques étant obligatoires, l'administration en fournira pour les contribuables non équipé.es. Le contribuable doit venir avec son stylo. Pour les imprimés, pour l'instant, envoi postal. Pour le ménage, chaque agent aura des lingettes et devra l'assurer entre deux contribuables. D'autres aménagements sont en cours pour reprendre l'accueil au fil de l'eau. La question des flux sera à voir à ce moment avec sans doute la modalité « une personne sort/une personne rentre ».

### Tour des SIP :

Le tour des services n'a pas fait remonter de problème, la campagne IR se déroulant bien. Dès vendredi les plannings des RDV se remplissaient progressivement, Pornic commençant même à recevoir dès vendredi après midi. Les contre-appels permettent de réduire significativement les RDV effectifs. Les protocoles sanitaires ont été bien expliqués et aucune difficulté ne semble remonter. Les derniers aménagements de protection devaient se faire cette semaine.

Constat que sur la permanence de Derval, les gens viennent à plusieurs. Des gens qui n'avaient pas réussi à avoir un RDV à Nozay sont venus à Derval (5 de plus que les 11 prévus). Sur la règle d'une personne reçue à la fois, il est préconisé de la souplesse pour cas particuliers (mère avec enfant, allophone avec interprète, personne âgée avec accompagnant...).

Sur les centres urbains (Saint Nazaire, Rezé, AJV), les collègues réclament la présence d'un vigile pour gérer les usagers comme condition d'une réouverture au fil de l'eau (comme à la Poste). À l'Accueil Jules Verne (AJV), le constat est fait que certains contribuables sont harcelants avec des comportements limites (taper sur les fenêtres par exemple). Mme PY n'est pas d'accord pour mettre un vigile pour l'instant, car « ce ne serait pas bon pour l'image de l'administration... » Les collègues sont inquiets d'une montée des tensions quand les gens verront que certains sont reçus même si c'est au bâtiment Cassard. La CGT a aussi argumenté en ce sens.

La question de la fermeture des caisses suite à l'entrée en jeu des buralistes a été posée. Réponse de la Directrice, l'ouverture des paiements dans les bureaux de tabac n'entraîne pas des fermetures des caisses. À ce stade, c'est en complément.

### **Sur l'accueil au fil de l'eau :**

Pour l'instant, il n'y a toujours pas de date de réouverture, mais Mme PY a répété que nous sommes en reprise d'activité normale et que « l'on pourrait rouvrir tout de suite » sous condition de pouvoir garantir le respect des gestes barrières. Nous ne sommes pas tout à fait prêts : organisation des flux, gestion des files d'attentes... Mme PY veut finir la campagne sans accueil au fil de l'eau. Pourquoi ne pas essayer d'ouvrir sur des demies journées pour tester les flux et s'adapter ?

La Direction constate que l'accueil téléphonique s'est amélioré sur la période et cela pose la question de l'équilibre à l'avenir avec l'accueil physique et du maintien d'un bon niveau d'accueil téléphonique. Pour Mme PY, *il faut réfléchir à un renforcement de l'accueil téléphonique pour compenser le moins d'accueils physiques...* Une orientation générale ?

**Le tour des services** a montré un certain consensus pour augmenter les plages d'accueil sur RDV et de commencer la réouverture au fil de l'eau sur seulement quelques plages horaires, pour tester.

**La Direction** redécouvre les vertus de l'accueil téléphonique qui avait pourtant été sacrifié depuis des années, notamment en raison des suppressions d'emplois, avec d'ailleurs une vision idyllique de l'accueil téléphonique à la Dgfp. **La CGT** a reposé la question d'éventuels problèmes récurrents de téléphone sur Cambronne et a redemandé un audit technique (problème, aucune entreprise mandatée ne trouve de problème). De même, si Saint Nazaire traite beaucoup plus d'appels que les autres, « c'est parce qu'il en a été fait une priorité sur ce SIP ». *Les données statistiques sont automatiques pour Rezé et Cambronne mais avec doublage avec Ocfa et a priori c'est concordant pour la Direction.* La qualité de notre accueil téléphonique reste néanmoins difficilement mesurable.

Mme PY n'envisage pas de mettre un vigile partout mais pourquoi pas à Saint Nazaire, AJV et Rezé. Mais il faudra mobiliser aussi des collègues pour faire le tri des demandes dans la queue.

**Pour la CGT**, les constats sur cette campagne hors norme restent très « auto satisfaits » (on est bon au téléphone, il n'y a pas de pression des usagers pour être reçu en présentiel) qui confinent à l'angélisme. A contrario, la CGT est inquiète sur la position très en retrait de notre Direction sur le service public de l'accueil et le fait que l'on ne se soucie pas plus que cela des besoins d'une partie considérable de la population, déjà la plus en difficulté. Nous avons aussi soulevé le risque d'avoir un afflux difficilement gérable d'usagers dès notre réouverture. La crise sanitaire s'estompant (au moins provisoirement), il y a urgence de rouvrir plus largement nos accueils.

*Nouveau GT accueil vendredi prochain sur la reprise de l'accueil au fil de l'eau pour avancer sur les conditions de son organisation.*