GT Accueil – partie 2 « au fil de l'eau » – 12 juin 2020

Préalablement à ce GT, la Direction a tenu une conférence téléphonée avec les responsables de trésoreries, en faisant la différence entre celles intégrées sur les sites communs et les « isolées ». Les trésoreries qui reçoivent très peu comme les Paieries sont à part, ou encore le CHU qui ne veut recevoir que sur RDV pour éviter de servir d'accueil primaire du CHU. Pour les trésoreries « isolées », la réouverture va dépendre de la reprise du recouvrement, avec l'accord des élus. La réouverture se ferait deux matinées par semaine, 10 jours après les premières relances.

La Direction a débuté la séance en persistant à dire « qu'il n'y a pas de pression des usagers » et ne veut pas rouvrir avant le 22/06… Elle propose comme dans l'inter région d'ouvrir sur les matinées au fil de l'eau et l'après midi sur RDV. L'autre hypothèse, est de rouvrir sur deux journées en continu, notamment à l'AJV où il y a forte pression sur la pause méridienne. En parallèle, il faut maintenir une forte mobilisation sur l'accueil téléphonique. Sur le port du masque, la loi ne prévoit l'obligation que pour les commerces, on ne peut qu'inciter le port avec mise à disposition de masques et de gel hydro. Sur le nombre d'usagers à l'intérieur, il dépendra du nombre de boxes ouverts et des possibilités d'accueil du lieu d'attente.

Suite à cette présentation, les organisations syndicales ont posé des questions et fait part de leurs remarques. **La Cgt** a remercié la direction pour nous avoir fourni des documents de travail en amont de ce GT. Il fallait le souligner, car ce n'est pas systématique.

Nous avons réaffirmé que nous étions favorables à la demande des collègues d'avoir des vigiles dans les accueils des centres urbains et pour le système des « gilets rouges » en cas de besoin (collègues à l'extérieur qui trient les demandes). La directrice a donné son accord pour embaucher des vigiles mais sur des contrats hebdomadaires en raison du manque de visibilité sur l'affluence avec l'arrivée des congés d'été (et un seul par site, même pour l'AJV).

Nous avons demandé un bilan de l'accueil sur cette première semaine de reprise partielle, le point sur la préparation matérielle des accueils, les questions de gestion des flux, le nettoyage, les masques et signalé que le logiciel APRDV dysfonctionne beaucoup trop. La question de la continuité des renforts des SIP / PCRP a été posée.

La Direction nous a informé que seulement 90 accueils physiques sur RDV avaient été formalisés cette semaine ce qui est très peu en convient la Direction. **La Cgt a fait remarquer que le manque de publicité sur cette possibilité a dû jouer sur cette maigre affluence** (y compris l'affichage sur les vitres des accueils est assez sibyllin et discret comme à Jules Verne). Sans compter que si l'usager doit prendre son RDV en ligne, il ne risque pas de le faire vu que c'est bien souvent la fracture numérique qui conduit l'usager a vouloir venir en présentiel !!! Un numéro de téléphone dédié à la prise de RDV eut été utile… Pour la Direction, le faible nombre de personnes à l'accueil, s'explique par la qualité de notre accueil téléphonique. Bref, toujours le déni sur le flux de personnes essayant de venir à l'accueil. Et avec le PAS et la déclaration automatique qui pourraient entraîner un recul conséquent du dépôt spontané, **nous n'aurons la « vérité des prix » que fin août avec la sortie des avis d'imposition.**

L'aide des PCRP pour la campagne va s'arrêter au 3 juillet sur les accueils téléphoniques sur RDV, car ils ont leur propre plan de travail mais continue sur l'accueil complexe tel que défini par le protocole. De même, l'aide des vérificateurs au traitement des e-contact va aussi diminuer rapidement. Les agents de l'AJV pourront être maintenus sur l'accueil téléphonique des SIP tant qu'il n'y a pas une réouverture totale.

Le tour des SIP a donné un état des lieux assez cohérent avec des préparatifs matériels bien avancés ou bouclés pour reprendre l'accueil au fil de l'eau (marquage au sol, sens de circulation, plexiglas, gel…) et un constat partagé sur la retombée du nombre des appels téléphoniques.

Modalités retenues par la direction :

Ouverture de l'ensemble des accueils des SIP à partir du 29 juin sur 5 demies-journées et accueil sur RDV l'après midi (lundi, mardi et jeudi). Les chefs de centre ont la possibilité de faire un test d'ouverture au fil de l'eau la semaine précédente. En parallèle, l'effort continuera d'être porté sur l'accueil téléphonique (selon effectif disponible). Le nombre de box sera réduit, l'accueil à l'intérieur correspondra à une jauge fixée à l'avance en fonction des capacités des locaux.
Il n'y aura pas de WC mis à disposition pour les usagers et les collègues devront faire eux même le ménage entre deux personnes reçues. Une affiche rappelant les consignes sanitaires précisera « portez un masque » (des masques seront mis à disposition) et une poubelle sera installée en sortie pour recueillir les masques. Pour les collègues manipulant du numéraire, le port de gants est préconisé mais avec désinfection ou lavage entre deux usagers.

Les difficultés de l'appli de l'APRDV ont été déjà remontées mais pas de solution à ce jour.

Les trésoreries ne rouvriront que deux demies journées par semaine vers la mi-juillet.

Une autre OS a aussi souligné les problèmes de communication en direction des usagers sur nos fermetures avec une couverture médiatique négative.

Un bilan sera fait le 10 juillet sur la réouverture des accueils et sur les suites à organiser.

Questions diverses :

- Il est remonté à la Direction que la consigne donnée aux collègues dits « fragiles » de demander un certificat à leur médecin traitant pour reprendre le travail est illégalle. Seul l'employeur a la responsabilité de cette décision.

- **Prime Covid :** pas de changement – pas d'orientation de la Centrale sur la « modération » dans l'attribution de la prime.

- **Télétravail :** comment régulariser le télétravail pour celles et ceux qui y ont pris goût ? Pour les missions qui sont compatibles avec le télétravail, il faut faire une demande officielle avec convention à valider lors de la prochaine campagne officielle à l'automne. Pour la direction, cela paraît un peu prématuré de se précipiter. Un GT Drfip 44 doit être organisé pour faire un point d'étape sur ce sujet. La centrale a aussi lancé une vaste enquête en ligne.

Prochain CTL en visio le 25 juin