

## **DRFIP DE BRETAGNE ET D'ILLE ET VILAINE**

### **PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ :**

#### **FICHE 5 - CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC SUR RENDEZ-VOUS**

### **1 – Orientations nationales du PRA**

Le plan de reprise d'activités prévoit la possibilité d'accueillir physiquement sur rendez vous le public dans le cadre des missions suivantes :

- fiscalité des particuliers : campagne IR/FI
- gestion publique locale /réception des régisseurs et ordonnateurs.

### **2 – Orientations mises en œuvre dans le département**

Le mode d'accueil à distance est privilégié. Les besoins d'accompagnement des usagers sont réalisés par mail, par e-contact, par téléphone, voire par visio, lorsque l'utilisateur est accompagné par un établissement France service. Lorsqu'un accueil physique s'avère indispensable, cet accueil physique est exclusivement possible sur rendez-vous.

Depuis le 16 mars , la DRFiP et 5 trésoreries (Saint-Malo, Vitré, Fougères, Montfort, Redon) continuent de recevoir le public sollicitant le paiement de bons de secours ou de certaines amendes ; des régisseurs sont également reçus en Trésorerie. Les trésoreries hospitalières proposent également un accueil sur rendez-vous.

Dans le cadre du PRA, la DRFIP 35 poursuit l'action engagée en particulier lors de la campagne IR sur le renforcement du renseignement à distance des particuliers (téléphone, mail et e-contact). Depuis le début de la campagne, l'outil APRDV est en service et plus de 1200 rendez-vous ont été pris et honorés via l'outil APRDV durant les mois d'avril et mai (décompte arrêté au 11 mai). L'ensemble de ces rendez-vous ont été traités par téléphone. A compter du 25 mai, un accueil sur rendez-vous, réservé aux publics sensibles qui ne peuvent obtenir de réponse à distance, sera également possible en présentiel.

Dans les SIE, l'accueil sur rendez-vous des entreprises est assuré exclusivement par téléphone depuis le début de la crise sanitaire. La gestion des quitus pour les particuliers comme pour les entreprises est réalisée de manière dématérialisée.

En ce qui concerne le secteur public local, l'accueil se fera uniquement à distance (par téléphone ou courriel) ou sur rendez-vous en tenant compte du parcours des usagers et en lien avec les ordonnateurs, donc à titre exceptionnel lorsque la complexité des dossiers l'exige.

### **3 – Conditions de mise en oeuvre**

#### Particuliers

La prise de rendez-vous est effectuée à partir de l'application APRDV y compris pour les rendez-vous téléphoniques et uniquement par téléphone et courriels pour les trésoreries du secteur local.. Elle donne systématiquement lieu à un contre-appel.

Lorsque le rendez-vous physique s'avérera indispensable à l'issue du contre-appel, un rendez-vous physique sera proposé à l'utilisateur, qui sera invité à se présenter seul, à l'heure convenue, à la porte de service du centre des finances publiques lorsque la configuration du site le permet. Un cadre ou un agent viendra chercher l'utilisateur en utilisant, le cas échéant, les espaces administratifs.

Le contribuable sera reçu dans un box d'accueil ou dans le guichet-caisse par un agent du SIP. Il sera invité utiliser son propre stylo,

Un cadre ou un agent raccompagnera ensuite le contribuable en utilisant également, le cas échéant, les espaces administratifs.

#### Interlocuteurs des trésoreries

Lorsqu'un rendez-vous est fixé à un régisseur ou un ordonnateur, ou encore un redevable, le comptable ou son adjoint accueillera la personne et l'accompagnera jusqu'au un box dédié. Il en est de même en cas de paiement d'un bon de secours.

A Rennes, le service d'un vigile à l'accueil de la DRFIP sera prolongé pour accompagner l'ouverture de l'accueil des personnes sollicitant un bon de secours ou souhaitant régler en espèces une amende de confinement.

### **4 – Mesures sanitaires**

Les chefs de service ou adjoints et agents en charge de l'accueil seront équipés de masques.

Un masque sera nécessairement donné à la personne reçue s'il n'en dispose pas. Un nettoyage des mains par gel hydroalcoolique sera imposé à l'entrée dans l'accueil.

En cas de refus de satisfaire à ce protocole, l'utilisateur ne bénéficiera pas d'un rendez-vous et ne sera pas admis dans les locaux.

Le rendez-vous aura lieu dans un box ou bureau dédié, doté d'une fenêtre permettant l'aération ou d'une VMC permettant le renouvellement d'air et d'un chemin de fuite.

A défaut, la réception pourra être organisée au niveau du guichet-caisse sécurisé.

Un plexiglas sera apposé sur l'ensemble des guichets d'accueil (hauteur 1 m/ 0,90 m, épaisseur 8 mm) et dans les boxes d'accueil (hauteur 0,64 m /0,90 m et épaisseur 4 mm) avec un dispositif de passe -document apposés avec un scotch double face.

Du gel hydroalcoolique sera également mis à disposition dans les boxes d'accueil afin de sécuriser les échanges de documents par un nettoyage des mains.

Les locaux seront aérés et les surfaces touchées désinfectés après chaque rendez-vous. Le planning des rendez-vous sera aménagé afin de préserver un temps de nettoyage et d'aération entre deux rendez-vous consécutifs.

En cas de réceptions simultanées, une vigilance sera portée par les chefs de service sur la condamnation des bancs d'attente et les sens de circulation afin que les contribuables ne se croisent pas.

### **Attention appelée par l'inspectrice santé sécurité au travail :**

- conditions d'accueil des usagers :

Bien qu'il ne soit pas envisagé de temps d'accueil en salle d'attente, il est rappelé que les usagers n'auront pas accès aux chaises et fauteuils habituellement mis à disposition. Tous les documents, revues, dépliants, stylos etc...mis à la libre disposition des usagers seront également retirés.

S'agissant de la chaise utilisée pour l'accueil sur RDV, il sera nécessaire de procéder à un nettoyage après chaque passage. Pour cela, il faudra éviter les assises et dossiers en tissu, difficiles à nettoyer et préférer des matériaux lisses et non poreux type plastique.

- Organisation et transmission des documents des usagers vers les agents. Il est recommandé de favoriser la transmission des pièces utiles à l'instruction d'un dossier par voie dématérialisée. Si la dématérialisation est difficile pour certains usagers, la transmission des documents papier respectera les principes suivants:

- mise sous enveloppe et dépôt dans une boîte pour traitement différé après 24 heures;

- remise et traitement immédiat mais avec lavage des mains et nettoyage du plan de travail immédiat et systématique après chaque réception.