



Communiqué

*Après avoir ouvert les accueils au public sans modération,
en raison de la crise sanitaire
l'accueil du public est profondément modifié :
**les usagers ne comprennent pas,
et les agents subissent de plein fouet leur colère !***

Dans notre direction, les CFP reçoivent essentiellement sur rendez-vous, mais chacun peut décider des modalités d'accueil selon ses particularités ; ainsi le CFP d'Évry reçoit uniquement sur rendez-vous.

Les incivilités, les menaces, les insultes de la part des contribuables se sont accentuées ces derniers mois. Nombre d'usagers qui ne peuvent plus être reçus au fil de l'eau sont excédés de cette situation. La présence de vigile est devenue une nécessité.

A la demande des collègues du SIP d'Évry qui ont subi ces tensions et ont été victimes d'agressions verbales, les sections locales CGT, FO et Solidaires qui avaient également constaté sur place les problèmes rencontrés, ont sollicité une audience en urgence auprès de la Direction.

La CGT est prioritairement intervenue sur la protection absolue des agents. Nous avons fait remonter leurs doléances, et demandé que toutes les mesures nécessaires soient prises pour les protéger, à Évry et partout où les agents sont confrontés à ces difficultés à l'accueil.

Nous avons été reçus ce mercredi 3 février. Voici ce que nous avons obtenu :

- > Le retrait de tous les panneaux d'affichage précisant les horaires d'ouverture, qui ne sont plus d'actualité.
- > Une signalétique claire et harmonisée concernant l'accueil et la prise de RDV sera mentionnée sur toutes les façades des CFP de la direction.
- > Le message des serveurs vocaux interactifs qui n'est plus d'actualité sera modifié afin de ne plus induire en erreur l'utilisateur.
- > Le chef de service pourra, en cas de nécessité, demander un deuxième vigile sur site.
- > Un travail de fond va être mené par la Direction auprès des organismes tiers partenaires (la CAF, les banques, les bailleurs sociaux) afin de limiter les déplacements des usagers auprès des CFP.

À Corbeil-Essonnes le 04/02/2021

Contact section : cgt.ddfip91@dgfip.finances.gouv.fr