



## Compte-rendu de la FS spéciale GMBI du 29 septembre 2023

En raison de la situation explosive des SDIF et des services en charge de l'accueil (physique, téléphonique, e-contact), l'intersyndicale a déposé le 8 août un droit d'alerte que vous trouverez en pièce jointe.

Le directeur départemental a répondu par courrier du 18 août et par suite la Formation Spécialisée (FS) s'est réunie le 29 août.

Le directeur a rappelé que si les conditions de forme de dépôt du droit d'alerte sont respectées, la notion de Danger Grave et Imminent (DGI) n'est selon lui pas applicable à la situation actuelle vécue par les agent-es concerné-es, sans occulter ou nier les difficultés dans les services.

Les représentant-es du personnel ont rappelé le caractère national du problème, l'absence de communication de la DG, de visibilité pour les prochaines échéances, le manque de moyens.

En réponse à ces arguments, le directeur a affirmé, nous le citons : « notre priorité, c'est les agents ». Aucune pression n'est mise sur les objectifs selon le directeur. Il a également insisté sur sa responsabilité qui consiste à accompagner les difficultés. Il indique que la direction travaille quotidiennement sur la situation du SDIF depuis septembre. Une attention particulière est portée sur la déconnexion. Un retour d'expérience à la DG sera fait en septembre : à cette occasion, 6 agent-es du département seront missionné-es à la délégation inter-régionale pour participer à cette discussion.

Il a fait le point sur les mesures mises en place face à la situation :

- suivi par la direction des indicateurs, points réguliers avec le chef de service, déplacement dans le service, suivi RH
- soutien de la direction : grands comptes traités en direction (HLM, Collectivités, Etat) ; mobilisation de l'équipe de direction ;
- Renforts : EDR, puis agent-es d'autres services à partir de juin, compétents en foncier et autonomes (des lettres de missions seront enfin rapidement rédigées pour ces agent-es). Ces renforts sont maintenus, car la situation est toujours tendue. Des vacataires ont été recrutés pour les tâches courantes, un crédit supplémentaire de 300 jours a été alloué par la DG.. La mobilisation de l'EDR est priorisée sur le soutien au SDIF.



La direction assume de ne pas avoir autorisé l'utilisation de formulaires papier dans un contexte de dématérialisation totale, au motif que ce ne serait pas pertinent à grande échelle : si le papier n'est pas enregistré immédiatement, une relance peut être envoyée (le calendrier des relances n'étant pas maîtrisé localement), ce qui complexifie alors la relation à l'usager... alors que les démarches étaient possibles également par téléphone ou à l'accueil.

Le directeur a également reconnu qu'il n'y avait pas d'anticipation possible, pas de visibilité sur la fin de la campagne, et que les actions de la direction s'inscrivent dans la réaction.

Depuis le droit d'alerte, un fléchissement des e-contacts a été constaté (1200 e-contacts au jour de la FS). Malgré tout, reste la pression de la bannette qui ne baisse pas et qui est qualifiée d' « instrument de torture pour les agents » par le directeur.

La mutualisation et l'entraide entre les services et les agent-es entraînent des conséquences qui devront être tirées sur l'activité des autres services. Le renfort des collègues d'autres services devra nécessairement être pris en compte dans la réalisation de leurs objectifs annuels.

On peut s'inquiéter aussi des vacances d'emplois au Centre de Contact suite au mouvement de septembre, qui ne permettront pas de maintenir un aussi haut niveau de soutien, notamment dans les e-contacts.

La campagne des avis qui commence attise les inquiétudes : il y aura nécessairement des questions sur l'augmentation des taxes foncières (augmentation des bases de 7 %, prévue légalement), et donc possiblement une augmentation de l'accueil.

Le directeur indique qu'un agent de sécurité sera présent en période de campagne, à Soyaux et à Cognac. Il est prévu de communiquer début septembre des éléments de langage pour répondre aux usagers, pour tous les services assurant de l'accueil.

Les OS ont rappelé l'aspect anxiogène pour les agentes et les agents de cette absence de visibilité sur les prochaines échéances et le manque d'effectifs qui reste, malgré tous les discours, la principale explication de la situation actuelle.

L'Inspecteur Santé et Sécurité au Travail (ISST) a pour sa part reconnu notre action et compris notre alerte, rappelant l'impératif d'attention et de soutien à apporter aux agent-es et aux services.



L'ISST a acté les réponses apportées par la direction au droit d'alerte : tous les moyens sont mobilisés et les situations personnelles sont accompagnées par le médecin de prévention. Cela fera l'objet d'une remontée au secrétariat général du ministère.

En réponse donc à notre droit d'alerte, la direction s'est engagée à nous réunir mensuellement pour évoquer la situation (prochaine réunion le 28 septembre).

Nous restons donc pour notre part extrêmement vigilant-es à toute évolution de la situation, qui pourrait justifier le recours au dépôt d'un nouveau droit d'alerte si besoin.

