

Avant l'accueil de demain, parlons de celui d'aujourd'hui (GT du 05/10/2022)

L'administration avait proposé de réunir un groupe de travail sur l'accueil un peu précipitamment dirons-nous et l'ensemble des syndicats avait demandé à ce qu'il soit repoussé. C'est donc une « première manche » qui s'est tenue le 5 octobre. Elle a permis d'aborder certains points mais le fond de la question de l'accueil sera abordé plus tard. Nous l'avons déjà en partie fait et ne voulons pas ici plagier nos précédents écrits sur le sujet et vous renvoyons à la page 3 de notre dernier journal publié sur notre site : <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/305-cr-audience-de-rentree-20092022.html>

Simplement rappeler que pour nous la DGFIP tourne honteusement le dos à une réelle politique d'accueil citoyenne et responsable. Que les projets d'évolution dans le style de La Poste sont inacceptables. Que la présence permanente de vigiles, pour nécessaire qu'elle soit aujourd'hui, porte la marque de l'échec des réformes successives de l'accueil. Et partant, que la situation actuelle, comme l'avenir mettent en danger les personnels de l'accueil sur quasiment tous les sites. Qu'ils sont dégoûtés de cette situation.

Des propos préalables de *Solidaires Finances Publiques 31*

Puisqu'un groupe de travail doit être concret, allons-y pour réclamer d'abord la transparence la plus rapide sur le prochain point en CTL sur ce sujet par la communication rapide des documents.

Nous sommes revenus sur les journalistes présents à Balma pour TF1 en reportage sur l'accueil. Encore une fois l'administration propose sa plus belle vitrine, son hall « bleu Klein », son niveau de vie du secteur assez aisé pour que la population y soit moins vindicative. Et encore une fois un média, pas connu pour être l'ami du service public, va montrer à la population le faux visage d'une réalité que l'on sait moins reluisante. Et les journalistes n'ont aucune envie qu'on leur parle de ces « ailleurs » de la réception du public de la DRFiP 31.

Enfin, et avant d'aborder certains points particuliers, nous avons voulu dire à la direction combien les collègues de l'accueil ne voulaient plus participer à leurs simulacres de réunions parce qu'ils savent bien que leur parole n'est jamais entendue, si tant est qu'elle soit vraiment écoutée.

Quelques questions générales sur l'accueil

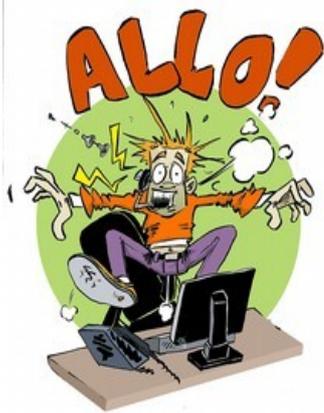
Pour l'administration, fermer le lundi après midi (pour ne recevoir qu'en rendez-vous exclusif) ne changerait pas le volume horaire total (c'est vrai, vu qu'on fermerait le matin à 12h au lieu de 11h30). Ils se cachent derrière la "volonté des agents" de fermer les accueils flux les après-midi. Ben oui bien sûr, parce que des postes vacants aux charges intenable en passant par la réduction des horaires, les agents n'en peuvent plus. Et l'administration les pousse à être demandeurs ou validateurs, malgré eux, des nouveaux reculs du service public.



La direction a indiqué que le délai moyen pour avoir un rendez-vous est de ± 8 jours. Sauf que c'est une moyenne qui, comme toutes les moyennes, déforme la réalité des plus chargés. Ça doit laisser parfois un certains usagers qui, s'il y avait un accueil en flux plus conséquent, auraient été reçus l'espace d'une matinée !!!

Et l'autre vitrine de l'administration que sont les « Accueils De Proximité » ne sont pas exempts de critiques : problèmes de réseau, de sécurité, d'accès aux bâtiments des mairies, formations et espaces de travail sont, entre autres, des questions que soulèvent les personnels qui assurent les « ADP ».

Quant à l'accueil par des services civiques, l'administration, a beau dire qu'ils ne doivent faire qu'orientation et formulaires, nous sommes régulièrement témoins de dérives pour des jeunes payés au lance pierre et à qui on demande ici ou là par exemple de répondre aux E Contacts ou autres tâches qui relèvent de la mission et de la déontologie de fonctionnaires. Et l'administration a la mémoire courte ou la mauvaise foi bien ancrée !



Des questions de sécurité qui sont centrales

La problématique des Amendes que *Solidaires Finances Publiques 31* a mis au centre de l'actualité depuis de nombreuses semaines (voir le dernier journal local et la lettre au DRFiP au lien suivant : <https://sections.solidairesfinancespubliques.info/310/304-lettre-au-drrip-amendes-et-tta.html>). Il y a les questions de report d'un public « agité » sur les accueils des sites, en particulier Cité, l'accueil téléphonique au taux de décroché lamentable, l'absence d'accueil dédié,... Et puis il y a l'accueil Place Occitane qui est au centre de prochains débats et sur lesquels nous avons eu comme un doute sur les questions d'habilitation (qui faut-il le rappeler ne doivent pas conduire à utiliser celles, toutes

personnelles d'un-e agent-e) parce qu'une chef de service s'est manifestement « pris les pieds dans le tapis » lors du groupe de travail ». Quant à l'évocation d'une formation des agents d'accueil des sites aux Amendes, c'est envisageable pour elles et eux comme pour nous. Mais il y a surtout l'absence à la TTA d'un effectif suffisant pour tenter de surnager et donc de réduire les effets secondaires sur les accueils.

Les fiches de signalement lors d'agressions verbales ou physiques, à l'accueil et au téléphone nous laissent interrogateurs sur certains sites qui n'en produisent aucune. Sur ces sites, cela signifierait qu'il n'y a jamais d'agression (nous en doutons), ou que certains chefs de service gèrent cela en local (pour ne pas avoir mauvaise pub à la direction), ou que ces agressions sont volontairement cachées (ce qui n'est pas impossible). Cela mérite que la direction se penche sur cette question au plus vite. Parce que pour nous chaque altercation, quelle que soit son intensité, doit faire l'objet d'un signalement. C'est nécessaire à la réelle connaissance du niveau d'incivilités, mais c'est surtout une question de respect, de sécurité et de protection des personnels qui assurent l'accueil physique ou téléphonique.

Quant à **la question des vigiles**, c'est l'échec dû pour une bonne part à la modification des plages d'accueil en flux qui génère plus de tensions. Et la nouvelle société de vigiles pose en plus problème par rapport à la précédente (manque de personnel, d'intérêt,...). La direction en convient et a contacté la société pour améliorer la qualité des prestations. Si le budget conséquent pour les vigiles était consacré à des emplois de fonctionnaires formés et dédiés à l'accueil nous n'en serions pas là...

La rénovation des accueils en route : sur Ranguel on va criser !

La direction annonce la rénovation de ceux de **Saint-Gaudens en 2023** et **Colomiers en 2024**. Mais celui qui est au cœur de l'actualité c'est celui de Ranguel pour lequel les travaux débuteront en décembre prochain.

Sur le nouvel accueil de Ranguel se pose comme nous l'avons relevé plus haut le problème du positionnement des voltigeurs et des emplois civiques. Et nous avons rappelé qu'il était hors de question pour nous qu'il y ait de la voltige hors des bâtiments pour des questions de sécurité.

Et puis parlant de conditions de travail nous sommes revenus sur la conception de l'accueil façon La Poste avec un accueil debout ou sur des tabourets. Et nous avons demandé que ce mode de travail soit revu avec une analyse des médecins du travail et de l'ISST (Inspecteur Santé Sécurité au Travail).

Et puis il y a l'actualité des travaux de rénovation de cet accueil qui dureront de décembre 2022 à mars 2023 et pendant lesquels l'administration veut déporter l'accueil au 1^{er} étage. Avec juste un problème que nous avons soulevé : l'ascenseur de Ranguel ne fonctionne plus depuis Mars 2022. Aussi avons-nous rétorqué que si l'ascenseur ne fonctionnait pas en décembre il ne devait pas y avoir d'ouverture d'un accueil déporté par respect des PMR (Personnes à Mobilité Réduite). Sans compter notre désaccord sur ces travaux en un lieu central de site occupé. C'est pourquoi nous avons demandé l'étude d'un plan B : l'installation d'Algecos en extérieur le temps des travaux pour être certains qu'il n'y aura pas de problème le temps des travaux.



VOTONS TA VOIX, NOTRE FORCE!
SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES & SOLIDAIRES FINANCES