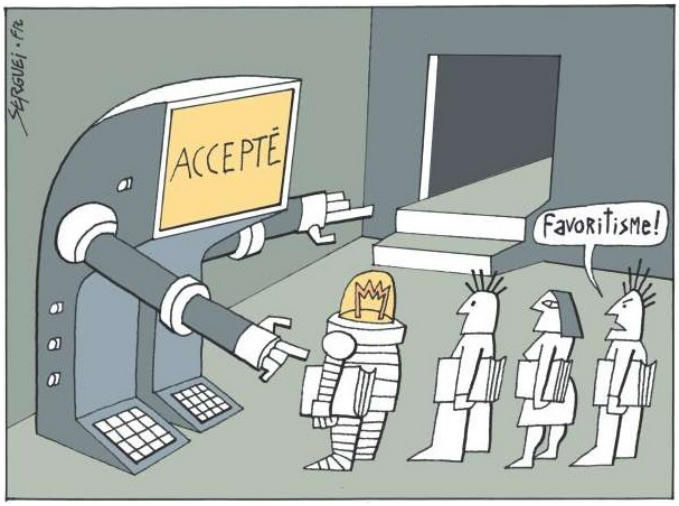
COMPTE-RENDU DU CSHCT du 1er décembre 2020 Spécial Accueil

Ce CHSCT a été convoqué à la demande des organisations syndicales pour que la question des nouvelles modalités d'accueil du public puissent être discutées avec les élus représentants du personnel et acteurs préventeurs des conditions de vie au travail.

Crise sanitaire et télétravail

Le contexte sanitaire a entraîné un déploiement conséquent du télétravail dont le taux moyen aujourd'hui s'élève entre de 20 à 25 % quotidiennement pour un équipement concernant entre 35 et 40 % d'agents sur le département.



La Direction indique un circuit prédéfini de traitement des demandes qui doit associer pleinement les ressources humaines, le pôle métier, les chefs de service, le BIL et l'ESI. Au jour de ce CHSCT, 80 demandes de télétravail demeurent encore en attente de matériel. Des équipements en cours de réception ou en cours de préparation vont être déployés très prochainement vers une trentaine d'agents déjà identifiés portant à 50 les demandes non satisfaites d'ici à un court délai. Ce chiffre sera revu à la baisse à chaque dotation d'ordinateurs portables.
La direction affirme donner la priorité aux agents qui souhaitent télétravailler 3 à 5 jours par semaine, pour se conformer aux objectifs du gouvernement, fermement relayés par le DG.
Pour notre Direction, cet objectif veille à la préservation de la santé et de la sécurité des agents, dans le contexte actuel.

Pourtant, pour Solidaires Finances, la pression exercée sur les télétravailleurs quant au rythme de leur travail est contre-productive. Elle induit un risque réel sur l'équilibre entre vie privée et travail, santé et isolement. Nous rappelons que les objectifs statistiques ne doivent jamais primer sur la santé et la sécurité des agents.
La direction indique également établir une répartition qui veille à maintenir l'équilibre entre les services et assurer la continuité des missions dans l'hypothèse où une aggravation du contexte sanitaire ou des contaminations internes imposeraient des fermetures de services. Cet objectif pertinent ne s'oppose pas à une juste répartition et ne sera pas un obstacle à la satisfaction de toutes les demandes à terme.

Mais Solidaires Finances interroge la direction sur des dysfonctionnements manifestes :

- *Les réticences de chefs de service :* Chaque demande doit passer par les chefs de service. Or les retours de certains agents attestent que des chefs de services restent hermétiques à l'idée du télétravail et que les demandes sont ainsi avortées avant même d'être formulées par écrit.
  La direction nous dit travailler à faire évoluer les mentalités et à inciter par des échanges et des consignes à transformer les pratiques.
- *Une communication défaillante avec les chefs de service :* Dans d'autres services, les attributions se font sans qu'une priorité n'ait été demandée aux chefs de service et les agents dotés ne sont pas les plus motivés. A charge dans ces cas là pour le chef de service de gérer une équipe impactée par ce déséquilibre. De même, certains chefs de service sont informés directement par l'agent lui-même qu'il a été contacté pour être équipé du matériel de télétravail.
- *Un télétravail à moins de 3 jours par semaine :* La pression a été réelle sur des agents pour qu'ils se conforment aux prescriptions gouvernementales et acceptent une durée de plus de 3 jours par semaine. Pourtant, même si des agents sont déterminés à essayer le télétravail, la durée de 3 jours par semaine peut être trop simplement trop, avec les risques que cela comporte.

Pour Solidaires, ces dysfonctionnements doivent discutés pour que le déploiement du télétravail soit encore amélioré. Le contexte actuel est une gageure pour tous. Le nécessaire déploiement du télétravail dans ces proportions nécessite des adaptations permanentes. Et cette gageure est en grande partie tenue. Les services du Maine-et-Loire en charge du traitement de ces demandes (BIL, RH, ESI) ont du faire preuve d'un investissement supplémentaire pour ces nouvelles attributions en plus de leurs missions habituelles et sans renfort particulier. Leur implication majeure dans cette période doit être saluée. Globalement, le circuit est fonctionnel et les efforts de tous s'avèrent concluants ; le niveau de déploiement du télétravail l'atteste. Certaines améliorations restent néanmoins nécessaires pour que tout le monde puisse bénéficier d'un traitement équitable et notamment en ce qui concerne les modalités de suivi de la demande de l'agent.
Pour cela, la direction annonce qu'un courriel est envoyé aux agents leur indiquant si la demande est satisfaite ou refusée et en cas de refus pourquoi.

☞ Pour rappel, un refus de télétravail est susceptible de recours devant une CAPL.

Les nouvelles modalités d'accueil du public

Ce CHSCT a été convoqué à la demande des organisations syndicales pour être pleinement associées aux discussions concernant les nouvelles modalités d'accueil au public sur les sites concernés. Le président revient sur ces nouvelles conditions d'accueil sur les sites d'Angers, Cholet et Saumur. Pour rappel, les sites de Baugé et de Segré ne sont pas concernés par de nouveaux changements. Ils restent ouverts selon les modalités actuelles déjà alternées : accueil du public le matin et fermeture des accueils l'après-midi.

Un point d'étape sera fait début 2021.

ANGERS

- Les accueils pour la gestion publique sont répartis entre la Trésorerie Municipale (TPAM) et la direction en alternance : ces accueils concernent principalement des publics démunis et sont essentiels.
  - La TPAM assurera l'accueil sans RDV le matin (possibilité d'accueil sur RDV l'après-midi).
  - La direction assurera l'accueil sans RDV l'après-midi (possibilité d'accueil sur RDV le matin).

- L'ouverture des autres sites d'Angers sur la base de nouvelles modalités posent davantage de difficultés, notamment du fait de la multiplicité des services concernés. La direction propose l'organisation de groupes de travail avec les chefs de service, les agents et les organisations syndicales pour réfléchir ensemble sur sa mise en place. La mise en place de ce nouveau dispositif est envisagée aux alentours de mai ou juin 2021. Et un CHSCT spécifique est d'ores et déjà demandé pour traiter de ces questions.

TRELAZE

- Le nouveau SGC de Trélazé ouvrira au public le matin et ne recevra que sur rendez-vous l'après-midi dès le 7 décembre.

SAUMUR ET CHOLET

- Pour les sites de Cholet et de Saumur, les nouvelles conditions d'accueils avec accueil sur RDV le matin et ouverture au public l'après-midi seront mises en place dès le 4 janvier 2021 et à condition que le contexte sanitaire ne s'y oppose pas. L'accès sera contrôlé par digicode à activation de l'intérieur,

- De nombreuses questions techniques se posent encore, notamment concernant le digicode et sa gestion.

Pour la direction et le président du CHSCT, ces nouveaux accueils, conjugués avec les accueils de proximité (6 à 14 en 2021) sont le summum de l'accueil au public de qualité ainsi préservé et satisfont pleinement les élus. Le président se flatte du maintien de nos services publics à ces conditions et affirme « on ne ferme pas, ce sont les modalités d'ouverture qui changent. » D'après lui, l'accueil téléphonique est plébiscité au sein de nos services.

Pour Solidaires Finances, les conditions de ce nouvel accueil ne répondent pas à nos missions de service public. Et les consignes de la DG pour l'étendre, occulte le caractère obligatoire des contributions fiscales et la réalité des difficultés d'accès aux démarches administratives d'un certain nombre de nos concitoyens. Pour eux, un accueil dans nos services est indispensable. En témoignent les files d'attente à nos espaces de réception. La technicité de nos compétences et leurs diversités vont difficilement s'accommoder des points de contact MSAP, sauf à y placer des agents ultra-polyvalents et disposant d'une multiplicité de compétences. La volonté politique de réduire les services publics impacte une fois de plus notre quotidien et nos façons de travailler.

Diversifier les accès et les modalités d'accueils de notre administration serait une disposition positive à condition qu'elle ne s'accompagne pas de diminution des points d'accueils. Et dans ce cas, la réalité de terrain contredit ces prévisions illusoires d'une transition tout en fluidité. Les taux d'appels aboutis très insuffisants dans nos structures de réception téléphonique attestent qu'un contribuable n'a pas « plus vite fait » d'appeler pour obtenir les réponses. Nous intervenons sur des questions qui touchent à l'aspect financier et peut emporter de sérieuses conséquences pour les redevables. Ils ne viennent d'ailleurs pas chez nous par hasard.

De plus, en ce contexte sanitaire, le risque de voir les contribuables reporter leur visite sur les temps d'ouverture -raréfiés- et donc le risque d'avoir des regroupements de contribuables est en totale opposition aux consignes sanitaires actuelles. L'inspecteur de santé et sécurité au travail (ISST) avait d'ailleurs émis des réserves pour la diminution des horaires d'ouverture au public en raison de ce risque pendant l'épidémie de Covid.

Solidaires Finances réaffirme qu'en temps de crise sanitaire, il est souhaitable de différer la mise en place de cet accueil nouveau.

<u>Modalités et questions pratiques ?</u> :

- Quelle transition ? Au-delà, d'autres problématiques vont devoir être traitées pour s'assurer que la transition pourra se faire de la meilleure manière possible : quelles modalités pour effectuer la transition des accueils en ouverture au public et uniquement sur RDV ? Comment gérer les contribuables non avertis et arrivant aux portes de nos accueils fermés ?

- La prise de RDV : La prise de rendez-vous se fera par téléphone et des affiches seront positionnées sur les portes avec les numéros à contacter. Ces affiches comporteront des indications pour orienter l'usager. Il convient toutefois de rester vigilent. Le système d'affichage des informations a ses limites quand il s'agit d'établir une communication claire et efficace.

- Les digicodes : La BIL va installer les digicodes avec des numéros pour chaque service et qui seront

connectés sur un poste mobile. Pour Solidaires Finances, cette solution présente l'avantage de ne pas faire reposer l'accueil toujours sur les mêmes agents. Mais il est important de ne pas sous-estimer les difficultés en escomptant qu'elles évanouiront d'elles-même, notamment pour ce qui touche à la période de transition. Les contribuables s'étant déplacés et recherchant un interlocuteur utiliseront tous les moyens à leur disposition et l'interphone risque bien d'en être un.

Parmi les points non clarifiés à ce stade de la discussion, Solidaires Finances souhaite avoir des précisions sur le dispositif qui sera mis en place pendant la campagne d'impôt sur le revenus de 2021. Elle rappelle que les organisations n'ont pas été destinataires des bilans pourtant promis lors des précédentes campagnes IR.

Registre santé et sécurité au travail

- **Isolation thermique :** Les bâtiments de la cité administrative d'Angers sont régulièrement l'objet de mentions au registre santé et sécurité pour des problèmes thermiques. La réfection de la cité implique des travaux d'ampleur et dépend de la préfecture. Au cas particulier, un bureau au PCRP, bâtiment C particulièrement exposé aux fortes chaleur se verra fournir un climatiseur pour les épisodes de canicule.

- **Problèmes de nettoyage :**
  - Des difficultés rencontrées concernant le nettoyage des sanitaires sont évoquées par les agents du SIP de Saumur. La direction a pris l'attache du prestataire et constaté que le nettoyage avait été réalisé.
  - Au SPF d'Angers, le ménage n'a pas été fait pendant 3 jours consécutifs. La direction précise avoir opéré un changement de prestataire pour le ménage.

- **Désinfection des sites en cas de Covid :** la situation de l'antenne du PCRP à Cholet avait déjà été évoquée dans le cadre du CHSCT de 13 novembre 2020. Il est pris acte que le nettoyage devait se faire en fin de journée de manière à permettre aux produits après désinfection de retomber durant la nuit pour éviter d'incommoder les agents à proximité.

Questions diverses

- Concernant le nettoyage des points de contact, Solidaires Finances souligne le relâchement du prestataire de ménage et interroge la direction quant aux termes du marché passé avec le prestataire. Ce qui interpelle la direction et qui va faire un rappel au prestataire.

- Situation des agents nomades suite au déconfinement progressif : la Direction poursuit le même rythme que pendant le confinement.

- Pour le manque d'essuie-main à Saumur, il semble que le marché ait été mal dimensionné. Les agents doivent en faire mention dans une fiche du Registre Santé et Sécurité au travail.

- Le problème de la porte d'entrée à Saumur va être traité prioritairement pour l'entrée des agents.

- La situation conflictuelle au SIP Angers Ouest avait fait l'objet d'un CHSCT en juillet 2020 à la suite duquel, le directeur s'était engagé à rencontrer les agents et à procéder à un suivi de la situation. Convaincu que l'absence de remontées négatives indique une amélioration, le suivi n'a pas été mis en œuvre, faute d'utilité apparente. Les organisations syndicales rappellent à cette occasion les attentes des agents. En réponse le président propose une visite de ce service le 15 décembre 2020.