



## Compte-Rendu Réunion informelle du 16/10/2019

Ce compte-rendu retrace les propos tenus lors de la réunion sur l'accueil qui fait suite à une demande de l'intersyndicale. Une nouvelle annotation du registre CHSCT relatant un énième incident a mis le feu aux poudres.

### **Les commentaires des organisations syndicales sont en gras**

Le contexte : les difficultés à l'accueil, particulièrement à l'accueil de Metz sont récurrents, et aujourd'hui on retrouve les mêmes difficultés qu'il y a 5 ans, malgré les nombreuses réunions organisées...

Le directeur : « a parfaitement conscience des difficultés de l'exercice de l'accueil. Il n'y a pas de déni sur la souffrance des agents, et il n'y a aucun problème à admettre les difficultés.

Des actions ont été mis en place, mais ce n'est pas suffisant. Il reste des choses à faire. On peut améliorer les choses pour le bien être des agents et améliorer la qualité de l'accueil.

La responsable du SIP sur l'incident : « Les cadres étaient présents, et à 9h15, la borne a été réparée. L'incident n'a pas duré longtemps, et c'est faux de dire que les agents étaient livrés à eux-mêmes... »

Le responsable du Bil : a rappelé le devoir de retrait en cas d'agression.

Le directeur a rappelé la tolérance zéro en la matière. Il n'y a aucun scrupule à avoir à mettre fin à un entretien quand ça se passe mal, à essayer de mettre l'utilisateur à la porte, à appeler l'encadrement ou à directement faire le 17 en cas d'agression physique.

La responsable du SIP : une réunion a été organisée le 2/9, et rappel des mesures de sécurité a été fait. Le parcours du « chemin de fuite » a été fait avec tous les agents. Rappel également du bouton de sécurité en cas de problème. Personne ne veut utiliser le « chemin de fuite », sans qu'on sache pourquoi... Et les agents ne veulent pas faire de fiche de signalement quand il y a un problème.

Le directeur : une signalétique claire sur les sanctions encourues pour les contribuables agressifs va être mise en place très rapidement, en concertation avec les agents d'accueil...

Et nous allons recruter un vigile. Il sera en place dès lundi 21/10.

Présentation des chiffres des contribuables présents au-delà de 12h30 : il faut relativiser, c'est plutôt rare (étude faite du 9/09 au 4/10)...

### **Commentaire : Comment mettre fin à un entretien sans risquer de se mettre en danger ?**

#### Sur les pauses

**Le constat : les agents ne prennent pas leur pause le matin, car pas de remplacement, et trop de monde, peur de se faire interpellé par les usagers etc. Seul le caissier s'oblige à la prendre, mais pendant 1/4 h, personne ne le remplace.**

Le responsable du SIP : les pauses sont prises pour ceux qui le souhaitent. Un message a été envoyé pour en expliquer les modalités (remplacement par un collègue de l'accueil téléphone). Pour les bureaux en accueil du rdv, il n'y a aucun problème : les agents se font remplacer par leurs collègues, et cela se passe très bien, donc il n'y a pas lieu de neutraliser l'agenda...

Le directeur : 2 possibilités pour que les agents prennent leur pause : soit système directif (c'est-à-dire temps de pause imposée, et donc organisée par avance), soit un système à la carte (appel à un collègue pour le remplacement). Il faudra en parler avec les équipes d'accueil. Vont y travailler.

Le directeur : les pauses sont salutaires, il reste à les organiser.

### **Commentaire : Vaste programme !**

#### Sur la fermeture des portes en cas de forte affluence

**Le constat : comme cela avait été préconisé, les portes ne sont pas systématiquement fermées avant l'heure, alors même qu'il y a du monde en attente dehors et à l'intérieur.**

La responsable du Sip : c'est fait quand c'est nécessaire...

**Commentaire : La fermeture est rarement décidée, et souvent trop tardivement ( 2X depuis septembre)**

#### Sur la pointeuse

**Constat : seul l'agent qui en fait la demande voit son écrêtement régularisé. Il faut que cela devienne automatique, pour être sûrs que personne ne soit oublié.**

La responsable du Sip : obligation de la demande, sinon techniquement impossible...

**Commentaire : Encore une fois la prise en compte du temps doit passer par une demande... Paradoxalement, quand l'agent est en fort débit d'heures, on sait le trouver automatiquement et sans demande préalable de l'agent.**

#### Sur la formation des nouveaux agents

**Constat : les agents ne sont jamais formés dès leur arrivée à leur poste. Quid des formations dès leur arrivée (et mettre en attendant d'autres collègues à l'accueil)**

Le directeur : il faut une systématisation des formations pour les agents d'accueil, un tutorat. Le calendrier des formations est à revoir

La responsable du SIP : les nouveaux agents ne sont jamais seuls, ils sont systématiquement mis à côté d'agents expérimentés, à qui ils peuvent poser leur question, et auprès de qui ils peuvent obtenir de l'aide. Des formations PAS vont être mises en place en interne (elles ne figurent plus dans le catalogue des formations). Et la formation de base ne concernerait que 2 agents cette année (les autres sont issus des sip).

**Commentaire : les agents d'accueil arrivent à leur poste de travail sans avoir les habilitations, ni les formations nécessaires à l'exercice du métier. Les binômes ne peuvent pas exister, compte-tenu de la charge de travail de chaque agent.**

## Le SVI (Serveur Vocal Interactif)

**Constat : un système de téléphone plus performant devait être mis en place depuis des années...**

Le responsable BIL : il y a eu des problèmes techniques et administratifs

Le directeur : à Reims, la mise en place du SVI a permis de réduire de 30 % le nombre d'appels téléphoniques, donc à libérer du temps agents pour d'autres tâches. En octobre 2020, les centres d'appels seront généralisés. Des centres d'appels publics ? Privés ?

**Commentaire : Quand on a pas les moyens de ses ambitions... comme dit par le directeur, « on espère progresser sur ce dossier en 2020 ». ()**

## Les effectifs

### Constat :

Le directeur : n'est pas contre un recalibrage . Deux solutions : soit on sollicite plus les agents de gestion, soit on augmente les effectifs accueil en prenant sur d'autres services mais on décharge les équipes gestion de l'accueil. Il n'y a pas de miracle.

La responsable du SIP : pour la première année, les 18 postes sont occupés. Pour l'instant, pas d'absentéisme. Et il n'y a pas eu d'appel aux équipes de gestion depuis le mois de septembre. Quand les 18 sont présents, tous les postes accueil physique sont occupés, tous les téléphones et on peut même commencer les e-contact dès le matin.

Le directeur : pour baisser la pression : il faut fluidifier l'accueil. L'accueil d'orientation doit être le plus rapide possible, et l'accueil généraliste debout ne doit pas durer plus de 10 minutes, sinon il faut proposer un rdv.

Le responsable du SIP de Forbach : à Forbach, l'accueil d'orientation n'est pas fait pas par les agents d'accueil, mais par les autres services du site (SIE, Cadastre) et par rotation . Sur la façon de procéder, ce sont les agents qui décident. Plus de prise en charge systématique des dossiers. Exemple : un changement de situation familiale, on fait remplir un imprimé, et on ne le traite pas à l'accueil immédiatement.

**Commentaire : la suppression des postes, les restructurations permanentes, le problème n°1 : le manque d'effectifs.**

## Reconnaissance du travail des agents de l'accueil

« A dossier avec un niveau égal de compétence, un agent d'accueil sera privilégié pour une promotion par liste d'aptitude » dixit le directeur

**On n'attire pas les mouches avec du vinaigre.**

## Ergonome

La responsable du pôle RH : un ergonome viendra pour une première prise de contact le 4/11 après-midi... de 13h30 à 14h, il prendra connaissance des lieux, de 14h à 15h, il rencontrera les chefs de service et la direction, de 15h à 16h30 il rencontrera les OS siégeant en chs-ct ...

**Commentaire : l'ergonome ne pourra pas constater les conditions de travail des agents, l'accueil étant fermé l'après-midi. Et quand rencontrera-t-il les agents, en situation réelle d'exercice de l'accueil en cette grosse période d'affluence ?**

## Le doublement de la caisse

La responsable du SIP : à ce jour, la sous caisse n'a pas été utile... elle sera mise en place dès que ce sera jugé nécessaire...

**Commentaire : a priori et ce malgré les constats faits par les agents, jusqu'au 16/10 il n'y avait pas eu besoin d'ouvrir la sous-caisse. Pourtant le 23/10/2018, le DDFIP s'était engagé qu'en « période d'affluence, les encadrants installeront systématiquement un sous-caissier et 2 personnes à l'accueil d'orientation... » Apparemment, la campagne d'avis n'est pas considérée par nos hiérarques comme une période d'affluence.**

## Chiffres

Le responsable du service gestion fiscale : présentation d'un power-point visant à nous montrer les chiffres de la fréquentation. Il y a une baisse de la fréquentation sur les deux campagnes (déclaration et recouvrement )...

**Commentaire : la plage d'accueil au public est moins importante (l'ouverture au public est passée de 24h semaine à 17h30 semaine ). De ce fait, la concentration horaire augmente drastiquement, comme l'ont bien ressentie les agents.**

**Le directeur a accepté d'en tenir compte, et de refaire ses calculs, tous canaux d'accueil confondus.**

## Infos de dernière minute

A Forbach, après le départ de la trésorerie à St Avold, une caisse sera maintenue et chaque agent du site pourra être amené à la tenir à tour de rôle.

Les pertes de récoltes pour les professions agricoles vont être lancées pour 2019. La gestion départementale sera centralisée sur le SIP de Metz Centre-est.

**Commentaire : Et on continue à charger la mule !**

Fin de la séance à 17h15.