

Compte-rendu de l'atelier 3 : les politiques d'accueil

L'atelier a réuni 70 participantes et participants.

Les travaux ont été partagés en 2 parties, **une première sur la situation actuelle et une seconde sur les prospectives et les réflexions à mener afin de retrouver un accueil de proximité et de qualité tel que nos concitoyens sont en droit de l'attendre.**

En ouverture des discussions, Daniel Mémain, camarade de Solidaires-Sud emploi, nous a donné quelques éléments d'organisation de l'accueil à Pole emploi et ce qui a été mis en place depuis plusieurs années dans cette administration.

Il s'avère que la dématérialisation est quasiment complète, via des procédures totalement numérisées. La dématérialisation est tellement poussée qu'ils ont une politique « zéro papier » dans leurs services. Même les courriers qui sont envoyés par les demandeurs d'emploi sont interceptés par la Poste, envoyés à un prestataire qui les scanne et leur transmet de manière électronique.

Autre exemple, l'inscription en tant que demandeur d'emploi ne peut se faire que via internet. Il est impossible de s'inscrire avec un conseiller même lors d'un rendez-vous.

Le but est de rendre le chercheur d'emploi le plus autonome possible y compris dans les questions d'indemnisation où les rendez-vous physiques sont impossibles.

Suite à cette présentation **les participants à l'atelier ont partagé leurs expériences variées sur l'accueil du public.** Des retours sur les problématiques de toutes régions, des métropoles comme de départements ruraux. En effet, les problématiques de l'accueil sont très hétérogènes en fonction du tissu sociétal ou géographique. Une réception dans un Quartier Prioritaire de la Ville (QPV) est différente d'un département peu dense avec de nombreuses zones blanches.

La participation des camarades des DROM COM est particulièrement à souligner. Ces derniers et dernières ont détaillé les difficultés particulières rencontrées par les collègues dans leurs travaux quotidiens. Par exemple, devoir dire à un usager qui a fait 3 jours de pirogue pour venir rencontrer un agent de la DGFIP qu'il doit envoyer un e-contact alors qu'il n'y a pas internet dans son village est particulièrement difficile à vivre pour l'agent et incompréhensible pour le contribuable.

Mais malgré les différences de relations avec les usagers, la difficulté d'exercer le métier d'accueil est identique partout.

L'ensemble des camarades ont été unanimes pour reconnaître que l'accueil du public n'était plus la priorité de notre administration et était sacrifié sur l'autel des baisses budgétaires et humaines. De nombreux échanges ont eu lieu sur **l'importance du métier d'accueil et que sa reconnaissance était capitale pour préserver de manière perenne nos structures.** En effet, l'accueil est la base du service public, le supprimer permet ensuite de supprimer le service public en tant que tel. Sans accueil physique, un service peut facilement être délocalisé.

L'idée de la professionnalisation du métier d'accueil est ressortie à de nombreuses reprises ainsi que de l'importance d'avoir des équipes dédiées avec des effectifs suffisants. C'est en reconnaissant cette spécificité métier qu'on pourra obtenir une formation dédiée plus importante tenant compte également des difficultés inhérentes à la réception d'un public varié et parfois difficile. Cette professionnalisation doit passer par un vecteur indemnitaire plus important que la prime accueil actuelle ce qui peut également rendre aussi plus attractif le métier. De plus, l'ensemble des camarades ont constaté que le métier d'accueil était délaissé par les nouveaux arrivants dans notre administration, ces derniers n'étant pas suffisamment conscients de l'importance de cette mission au sein de notre administration.

Puisque l'accueil est un métier technicien et exigeant, il est ressorti des débats que l'accueil doit être fait par des agents de notre administration, et ceci dans l'ensemble des structures susceptible de recevoir le public.

Il est à noter que les échanges ont principalement porté sur les questions d'accueil physique, toutefois plusieurs interventions ont dénoncé la difficulté de l'accueil téléphonique et du manque de formation.

A ce titre, a été souligné le manque de formation dans les plateformes d'accueil téléphoniques d'autant plus lors de la transformation en centres de contact des anciens CPS.

La seconde partie de l'atelier a été consacré plus spécifiquement à un échange sur les différentes actions pouvant être engagées pour enrayer cette spirale du toujours moins d'accueil ;

Daniel Mémain a évoqué plusieurs pistes de réflexion telles que la préparation d'une campagne interprofessionnelle sur l'accueil du public, une sensibilisation des élus locaux, et le contact avec des associations d'utilisateurs.

L'ensemble des participants a émis plusieurs réserves à la fois sur le contact envers les associations d'utilisateurs que sur la sensibilisation des élus locaux. Si une démarche envers les élus locaux peut être souhaitable et doit être faite, l'expérience a montré que ce n'était pas la panacée et que les résultats pouvaient être très aléatoires.

Il a été également évoqué la possibilité de faire remonter la problématique de l'accueil et la discrimination qui en est liée au défenseur des droits. En effet, plusieurs rapports de cet organisme ont mis à mal la politique du tout numérique et il peut donc aller dans notre sens en vue d'un meilleur équilibre des différentes composantes de l'accueil.

Il a été très fortement souligné la question de la nécessité de l'explication de l'importance de l'impôt, de son consentement, des services publics. Pour les participants de l'atelier il faut continuer ce travail de sensibilisation du public et continuer à informer nos collègues de l'importance de la mission d'accueil dans notre administration.

Pour l'ensemble des participants, il est important que Solidaires Finances Publiques continue son travail en ce sens.

Sur l'aspect métier de l'accueil, il est important de renforcer l'ensemble des formations. Ces dernières peuvent potentiellement réduire les risques psycho sociaux. De plus elles pourraient également prendre en compte l'aspect anxiogène de l'accueil, via des clés de techniques données par des psychologues. En effet, beaucoup d'agents peuvent être en souffrance dans leurs fonctions.

Il ressort de l'intervention de Daniel Mémain et des différents échanges que cette problématique est globale au niveau Fonction Publique et qu'il serait intéressant d'envisager une réflexion à ce niveau. S'emparer du sujet collectivement au niveau FP pourrait permettre d'aboutir à un revendicatif porté par l'ensemble des structures de Solidaires.

Nous remercions l'ensemble des participants pour leur engagement dans cet atelier qui a permis des débats riches et nourris. Nous espérons que cette expérience donnera envie à tous les primo-congressistes de participer à la construction du revendicatif de notre syndicat à travers les Commissions Nationales Spécialisées et à travers la vie militante de notre syndicat.