

Avis des représentants du personnel du CHSCT 74 sur le déploiement de l'accueil sur rendez vous à la DDFIP 74

L'accueil sur rendez vous a été mis en place à compter de mars 2017 au SIP de Sallanches. Un groupe de travail CHSCT s'est tenu le 09 février 2018 au cours duquel a été évoqué le bilan au SIP de Sallanches et les conditions de déploiement sur les SIP de Bonneville et Thonon au mois de mars 2018.

Au vu du premier retour d'expérience du SIP de Sallanches et des inquiétudes soulevées par d'autres agents des SIP de la DDFIP 74, les représentants du personnel vous exposent l'impact constaté sur les conditions de vie au travail des agents.

Il convient de relever que le SIP de Sallanches avait été volontairement choisi par la direction comme site précurseur du fait de sa taille et de sa stabilité que ce soit au niveau de l'équipe SIP que des relations avec les usagers.

Aussi, toutes les difficultés relevées sur Sallanches risqueront d'impacter plus fortement les SIP pour lesquels la réception des usagers est plus tendue. La direction en est parfaitement consciente puisque le site d'Annemasse n'est pas retenu et sera le dernier du département où cet accueil sera mis en place.

1°- Augmentation de la pression temporelle générée par la charge supplémentaire de travail due:

- à la préparation des dossiers
- au contre-appel

Si la préparation en amont des dossiers permet à l'agent d'accueil une réception plus sereine, elle génère toutefois une charge de travail supplémentaire.

De même, l'ouverture de la prise de rendez- vous par internet va multiplier les contre-appels, qui s'ils permettent d'éviter certains rendez vous en présentiel, restent très chronophages.

Les agents nous ont indiqué qu'il était au quotidien difficile de dégager du temps pour préparer les dossiers et tout à fait impossible lors de la campagne IR et lors de la campagne des avis.

Aucune solution n'a été proposée permettant aux agents d'accueil de dégager le temps nécessaire à la réalisation de ces nouvelles tâches.

Nous demandons que la direction formalise par écrit les solutions qu'elle entend mettre en place afin de dégager le temps nécessaire à la réalisation de ces nouvelles missions.

2°- Exigence du travail : charge supplémentaire de travail dû au report des rendez-vous en présentiel sur le canal e-contact et balfus

Les contribuables ne pouvant plus être reçus l'après midi sans rendez vous, reportent inévitablement leurs demandes sur d'autres vecteurs de communication (téléphone, courriels).

Les agents ont ressenti cette augmentation non chiffrée par la direction.

Il est notable que le temps nécessaire pour répondre à un contribuable par écrit est bien supérieur au temps de réponse par oral, sachant que la réponse fournie génère souvent d'autres interrogations du contribuable qui utilise le canal mail comme un espace de dialogue (type tchat) générant une succession de mails pour un même dossier.

Cette augmentation de mails engendre un surcroît de travail important qui n'a pas été mesuré par la direction et un stress accru pour l'agent qui doit respecter des délais de réponse.

Aucune solution n'a été proposée permettant aux agents d'accueil de dégager le temps nécessaire à la réalisation de ces nouvelles tâches.

Nous demandons que la direction formalise par écrit les solutions qu'elle entend mettre en place afin de dégager le temps nécessaire à la réalisation de ces nouvelles missions.

3°- Exigence émotionnelle : gestion du stress

Le stress induit par la réception des contribuables semble diminué en matière d'ASRV

- par la planification des rendez-vous qui évite le stress de la file d'attente lorsque celle-ci ne cesse de croître
- par la préparation des dossiers en amont (lorsque cette préparation a été possible)

On constate cependant une augmentation du stress induit par :

- **la gestion de la durée de réception** liée à la limitation du temps imparti pour chaque rendez-vous (20 ou 30 minutes).

Les agents indiquent avoir l'œil en permanence sur la montre pour ne pas dépasser l'horaire fixée et s'inquiètent de la difficulté à devoir congédier les contribuables au terme des 30 minutes alors qu'ils ont encore des interrogations.

- **l'augmentation du flux sur les matinées d'accueil généraliste** : inévitablement, le flux des contribuables qui ne pourront être reçus l'après-midi va se reporter sur la plage d'accueil du matin, générant une surcharge de travail sans effectif supplémentaire.

4°- Augmentation du risque d'agression de l'agent d'accueil chargé d'orienter les contribuables en fonction de leurs demandes (complexes, non complexes) et devant faire face au mécontentement des contribuables non reçus et réorientés vers un accueil sur rendez-vous.

Les représentants du personnel estiment que la campagne d'information sur le changement des modalités de réception a été mise en place trop tardivement.

La direction a proposé de mettre en place un binôme accueil, avec un A en soutien de l'agent d'accueil.

Cette solution qui pourrait être efficace n'en engendre pas moins une augmentation de la charge de travail pour le cadre A, non compensée par des mesures lui permettant de dégager le temps nécessaire à l'accomplissement de cette tâche supplémentaire.

De même, la modification des autocoms (déjà saturés) a été décidée trop tardivement.

L'absence de volontaires services civiques sur lesquels la direction comptait pour gérer la tâche « soutien aux contribuables dans l'utilisation des PC en libre service » va nécessairement impacter les agents d'accueil qui devront être également affectés à cette tâche, toujours sans que les moyens leur permettant de réaliser cette mission supplémentaire ne leur soient octroyés.

5°- Conflit de valeur : problème de confidentialité.

Les contribuables vont devoir exposer à l'agent d'accueil leur situation personnelle devant l'ensemble des personnes de la file d'attente, afin que celui-ci puisse juger s'il s'agit d'un cas complexe ou d'un cas simple.

Les représentants du personnel attirent également l'attention de la direction sur ce problème de confidentialité en cas de mise en place d'agents « voltigeurs » avec pour mission d'effectuer un pré-tri au sein même de la file d'attente.

L'espace accueil devrait être revu afin que les zones de confidentialité soient plus larges et mieux respectées.

6°- Impact de la mesure sur la vie privée des agents :

L'accueil sur rendez vous va réduire la possibilité pour les agents de déposer des congés imprévus, surtout lors de périodes tendues, comme les périodes de campagnes, les périodes de vacances scolaires, les semaines de pont,

Le manque d'effectifs ne permet plus d'assurer la mission d'accueil dans de bonnes conditions.

Les représentants du personnel ne se satisfont pas de la réponse apportée par la direction selon laquelle les chefs de services devront trouver des mesures organisationnelles pour pallier les risques relevés ci avant.

Il ne s'agit pas de renvoyer au chef de service la responsabilité d'une dégradation des conditions de vie au travail.

La direction se doit d'apporter aux agents le soutien nécessaire et doit assumer la responsabilité de mesures organisationnelles visant à alléger les tâches qu'elle aura elle-même fléchées et identifiées clairement, afin de permettre aux agents impactés de réaliser les nouvelles tâches induites par la mise en place de l'organisation accueil sur rendez vous.

Le secrétariat général a plusieurs fois fait remarquer dans ses notes d'orientation que les actions qui étaient mises en œuvre par les directions en matière de RPS visaient plus à traiter des situations de trouble qu'à mettre en place des mesures de préventions organisationnelles. Il a souligné que ce sont pourtant les mesures de prévention organisationnelles qui sont les plus adaptées à ce type de risque et les plus efficaces.

La note d'orientation santé sécurité et conditions de travail 2018 préconise d'ailleurs de renforcer les actions de préventions primaires en matière de risque psycho- social.

Il nous apparaît donc prioritaire que la direction propose en amont, des solutions aux risques ci dessus répertoriés plutôt que de constater a posteriori l'impact de la nouvelle organisation sur les agents.