

ACCUEIL GÉNÉRALISTE

À la demande des organisations syndicales, un CHSCT s'est tenu au sujet de l'accueil généraliste. Initialement prévu le 15 mars, ce nouveau dispositif sera mis en place le 21/03/2022 au CDFIP Albasud et le 1er/09/2022 au CDFIP de Moissac.

Pour mémoire, ce dispositif est demandé par la Direction Générale.

La DDFIP 82 a choisi de mobiliser l'équipe EDR à l'exclusion des EDR chargés de l'accueil de proximité. L'équipe EDR compte 17 personnes dont 7 dédiées à l'accueil de proximité (permanences en Mairies, et Maison France Service).

Le choix de faire appel aux EDR non NRP est motivé par la Direction comme moyen de stabiliser leur statut.

La Direction soulève le surdimensionnement de l'équipe de renforts, en comparaison aux départements de même catégorie.

À la différence des accueils de proximité, l'accueil généraliste est un accueil de 1^{er} niveau qui consiste à répondre aux questions d'ordre général, distribution d'imprimés, téléprocédures pour les démarches les plus courantes, paiement carte bancaire,...

Lorsque la demande est plus complexe, une fiche-contact est établie et remise au service concerné pour suite à donner... Le contre-appel étant préconisé.

La Direction insiste sur le fait qu'il n'est pas attendu de l'équipe de renfort une poly-compétence mais leur polyvalence.

Des groupes de travail se sont tenus avec les EDR concernés (les compte-rendus sont en ligne sur Ulysse 82).

En pratique, une orientation sera faite en amont des postes d'accueil. C'est-à-dire que l'agent gèrera l'ouverture des portes, évitant ainsi un afflux trop important dans le hall d'accueil. Pour cela, la porte d'entrée est d'ores et déjà équipée d'une gâche électrique.

La Direction propose que les agents d'accueil expérimentent cette modalité et attend leurs observations, afin d'ajuster le dispositif le cas échéant. Les membres du CHSCT sont d'accord à l'unanimité sur cette manière de procéder.

Aux fins de sécurisation, un déplacement de la caméra de vidéosurveillance du hall du recouvrement vers le hall d'accueil est prévu. Cependant, cela relève d'une procédure particulière.

En période d'affluence (campagne déclarative notamment), la Direction n'exclut pas de mobiliser un renfort afin de juguler le flux à l'extérieur et de faire appel à un vigile si nécessaire.

Concernant les aléas climatiques, la mise en place d'un barnum est envisagée.

Sur l'équipement, l'accueil généraliste sera doté de poste informatique, d'une tablette et d'un TPE à terme. Les agents en charge de l'accueil généraliste n'auront pas à gérer le paiement dans le cadre de la campagne déclarative.

Concernant l'usage de la tablette, et d'un mode de paiement analogue à MPOS (celui dont dispose notre huissier, diminuant les opérations comptables), l'installation d'une borne wifi est nécessaire. Néanmoins, cela requiert une procédure longue.

Un kit à destination des agents de l'accueil a été élaboré avec un ensemble question réponse sur les différentes thématiques métiers et sécurité. Ce kit sera disponible en version papier et dématérialisée.

Il répertorie également les référents à contacter si nécessaire.

Les horaires d'ouverture restent identiques.

L'équipe d'Albasud comprend 2 agents et celle de Moissac 1 agent. Ce dimensionnement pourra être revu en cas de besoin.

Focus formation : une série de e-formations sur les téléprocédures, l'accompagnement des usagers en situation de handicap et le module service +, ... la liste a été transmise aux agents concernés. La formation dédiée aux agents France Service sera étendue aux agents de l'accueil.

Parallèlement, des fiches-contact seront mises à disposition des usagers qu'ils pourront renseigner afin d'être recontactés par le service compétent. Ces fiches-contact devront être déposées dans la boîte aux lettres.

QUESTIONS DIVERSES :

Solidaires observe qu'il y aurait moins d'accueil physique si les moyens étaient mis sur l'accueil téléphonique. En effet, l'afflux des usagers est amplifié par les difficultés rencontrées à joindre les services dédiés par téléphone.

Par ailleurs, Solidaires s'interroge sur la véracité des taux d'appels non décrochés alors que l'autocom ne semble pas mesurer les appels décrochés !

=> La Direction confirme l'impossibilité de disposer de données sur ce point.

Solidaires demande si les permanences sur les sites extérieurs (type régiment) sont maintenues ?
La Direction répond qu'une permanence est programmée le 10/05 au régiment du Génie de Castelsarrasin.

BUDGET :

En l'absence de la secrétaire administrative, la Direction demande aux membres du CHSCT la possibilité d'engager les dépenses liées aux préconisations du Médecin de Prévention (fauteuil, repose-pieds, ...)

Vote POUR à l'unanimité

Solidaires demande si les équipements spécifiques des agents (fauteuil ergonomique...) peuvent être mis à disposition au domicile des agents concernés, dans le cadre du télétravail ?

La réponse est OUI si accord du Médecin de Prévention

Votre équipe CHSCT : Stéphanie BOURGER et Aurélie CHIBI