

Contribution des agents du SIP de Rangueil transmise par la CGT FiP 31 en question diverse au CHSCT du 13 mai 2022

Toulouse, le 13 juin 2022

Les réponses de la direction sont *en bleu, en gras, en italique et entre guillemets*.

« Les agents du SIP attendaient depuis plusieurs années les travaux d'amélioration de l'accueil du centre des finances publiques de Rangueil. Les agents souffrent depuis plusieurs années d'un accueil glacial. Glacial par la conception d'un accueil d'un autre âge, mais aussi par la froidure des températures l'hiver et des courants d'airs qui le balayent. Un accueil où on ne s'entend pas non plus. Impossible d'avoir une conversation audible avec un usager sans être gêné par son collègue qui converse en même temps avec un autre usager à un mètre de distance. Depuis la COVID, il a fallu mettre aussi un accueil debout à l'entrée de centre des finances publiques pour orienter les usagers, avec des risques de contamination supplémentaire pour les agents en charge de cette mission. Il a fallu aussi faire face à la fermeture des accueils SIE et CDIF qui ne reçoivent plus que sur RDV.

Un groupe de travail avec quelques agents a été constitué pour concevoir un nouvel accueil. Or il s'agit en fait d'une présentation du projet de la direction.

« Le Groupe de Travail organisé a visé à prendre en compte toutes les spécificités métier et les remontées des agents. Un compte rendu est rédigé systématiquement. Des représentants des services sont présents. C'est indiqué sur le compte-rendu. Le projet a débuté le 17 mai 2022 en présence des services impactés par ce projet. »

Un accueil primaire sera calqué sur La Poste avec des ordinateurs en libre service.

« L'espace en libre service est déjà présent dans chaque hall des CFP dans le département. »

La banque d'accueil sera mise en second plan avec une possible suppression par la suite. Les agents devront recevoir les usagers debout. Des tabourets seront à disposition mais dans les faits, il faut aller vite, donc pas le temps de s'asseoir. Dans cet accueil il n'y aura plus de service de caisse. Le terminal de paiement électronique sera en libre service.

« Il n'y aura pas de TPE en libre service ».

Les agents des SIP devront être pluridisciplinaires : assiette et recouvrement. Finalement, au lieu d'un progrès, il s'agit d'une nouvelle régression des conditions de travail. Un accueil debout, avec une forte proximité physique avec le contribuable. Avec aussi des problèmes de sécurité et des risques d'agression accrus, notamment avec le paiement en libre service puisque la bulle de sécurité de la caisse est supprimée. Pourtant, le paiement est souvent source de conflits. Le ton monte parfois aussi dans les accueils, et la proximité physique avec le contribuable est aussi un risque d'agression supplémentaire.

Il semblerait que la direction ne prenne pas en compte que le virus de la Covid est toujours menaçant. Elle ne prend pas en compte aussi que les agents vieillissent (l'âge moyen des agents de la DGFIP est de 50 ans).

Les agents demandent un accueil chaleureux et fonctionnel pour les usagers, mais pas au détriment des conditions de travail des agents. Il est inconcevable de se calquer sur un accueil de type La Poste qui n'a pas été réfléchi avec la menace des épidémies, ni avec le vieillissement des agents qui devront travailler jusqu'à 65 ans pour les plus chanceux. Finalement on attendait les

travaux, mais les options retenues sont démotivantes et décourageantes.

Les agents souhaitent :

- Un accueil avec une banque d'accueil où l'on pourra recevoir un contribuable sans être gêné par le collègue qui reçoit à côté.

« Le contraire n'est pas envisageable.

L'accueil à la DGFIP a fait l'objet de la rédaction d'une charte nationale diffusée en juillet 2021 qui prend en compte le confort et la sécurité des agents et des usagers. Il n'est pas prévu une réception de l'utilisateur – debout. »

- Le maintien d'un service de caisse dans sa bulle de sécurité.

« Le zéro cash entraîne la suppression de l'ancien espace caisse dédié. »

- Que les travaux prennent en compte les risques de sécurité et sanitaires (COVID) en limitant les contacts de proximité immédiate avec les usagers.

- Aider les contribuables pour les bornes libres services dans de bonnes conditions.

- Une meilleure ergonomie de l'accueil pour orienter les usagers (accueil sur RDV, Paiement caisse, accueil libre service).

C'est également prévu, cf charte accueil juillet 2021.

En ce qui concerne la zone ELS - espace en libre service -, les agents auront la possibilité de s'asseoir. L'équipe de maîtrise d'œuvre désignée il y a quelques jours, prendra en compte ces considérations. La charte accueil est également constituée d'une charte graphique couleur précisant les zones de réception. »

- Un accueil sans courant d'air glacial l'hiver.

Les agents ne souhaitent pas :

- recevoir debout.

- recevoir en proximité directe avec les usagers si cela peut être évité.

Sauf erreur de notre part, nous n'avons jamais eu de communication concernant cette organisation nouvelle de l'accueil, que ce soit en CT ou en CHSCT. Nous vous demandons de bien vouloir répondre sur l'ensemble de ces points et de nous communiquer dans les meilleurs délais les éléments relatifs à ce projet.

« Vous pouvez consulter la charte graphique de l'accueil sur NAUSICAA, elle est en libre consultation. Pour toute question sur cette charte, la division BIL est à votre disposition. Le compte rendu de la dernière réunion vous est adressé. »

Notre analyse

Les réponses de l'administration sont plutôt succinctes. À l'aune des présentations de l'accueil de la future Cité administrative, on sent bien se profiler à terme une dérive vers l'accueil exclusif sur rendez-vous, avec une simple possibilité de paiement par TPE après un pré-accueil de type voltige intérieure, assuré par un agent uniquement formé à l'accueil, sans bagage technique (ce qui permet de faire exécuter cette mission à un emploi précaire ou un contractuel, donc beaucoup moins onéreux pour l'État. Nous reviendrons vers les personnels pour discuter avec eux des suites potentielles à donner à ces réponses de la DRFiP 31...