



Sections du Cher

AVIS DU CHS-CT DU CHER CONCERNANT L'ACCUEIL PERSONNALISÉ SUR RDV

La DGFIP met en place l'accueil personnalisé sur RDV afin de maîtriser les flux et faciliter l'organisation de l'accueil tout en améliorant les conditions de travail.

Ce que ne prend pas en compte la DGFIP, c'est le contexte dans lequel cet accueil personnalisé sur rendez-vous se met en place :

- suppressions d'emplois massives
- réduction de l'ouverture au public des CFP
- fermetures et restructurations de services

Pour masquer le contexte, vous n'hésitez pas, Monsieur le Président, à nous sortir une enquête BVA : « *ce dispositif répond à une attente de nos usagers : près de 8 usagers sur 10 ont indiqué préférer se rendre dans un centre des finances publiques uniquement sur rendez-vous et ne pas attendre, plutôt que pouvoir y aller quand ils le souhaitent et devoir attendre (Enquête BVA réalisée fin 2014)* ».

Nous croyons que vous vous êtes trahis : tout est dans la question, tout est dans la réponse !

Le sujet concerne les temps d'attente, donc les files d'attente, donc le manque de personnel !

Belle question posée : heureusement que 8 usagers sur 10 préfèrent être reçus sans avoir à attendre !

Seulement, la question a-t-elle été posée autrement ?

« *Souhaiteriez que plus d'agents soient disponibles pour vous répondre et que cette possibilité vous soit offerte sans réduction des jours d'ouverture ? La DGFIP recrutera pour vous satisfaire et écourter les temps d'attente.* »

Ceci étant dit, qu'en est-il des conditions de vie au travail et de sécurité ? La question s'étend au-delà du CFP de Sancerre dans les perspectives d'une éventuelle généralisation dans le département.

Les risques psycho-sociaux et risques de sécurité liés à cette mise en place.

La charge de travail :

Il est avéré que la charge de travail des agents augmente d'année en année. A ce constat, s'ajoutent les suppressions d'emplois mettant à mal l'exercice des missions, les réductions des plages d'ouverture, les fermetures et restructurations concentrant les points d'accueil tout en éloignant les usagers de nos services.

Préparer en amont les dossiers des usagers demandera un travail supplémentaire aux agents qui percutera les échéances et priorités dans l'organisation du travail des SIP et des SIE.

Le rappel des usagers ayant pris rendez-vous également.

Cette expérimentation ne doit pas influencer sur les congés des agents. Il est en effet à craindre que l'accueil sur RDV devienne prioritaire.

Nous vous demandons de vous engager à maintenir le plan de congé tel qu'il a été validé pendant la période d'expérimentation.

Nous demandons qu'un point d'étape soit fait et nous soit communiqué à l'issue de la campagne d'impôt sur les revenus 2016.

La durée du RDV :

Cette durée reste une durée théorique. Il est plus que probable que, suivant certaines typologies, celle-ci soit insuffisante. Précéder le RDV par la typologie permet certes de cibler une demande, mais celle-ci ne définit en rien la durée du RDV. Il est constant que l'utilisateur dépasse la cible de sa demande quand bien même, il en aurait précisé le motif.

Ainsi le traitement peut dépasser la durée validée et retarder d'autant les rendez-vous suivants. Ce sera une source de stress supplémentaire pour les agents. Et qu'avez-vous prévu si la durée de la réception sur RDV dépasse le cadre des plages d'ouverture au public ?

La coexistence de l'accueil classique et l'accueil sur RDV :

Cette coexistence va-t-elle conduire à la mise en place de deux plannings : un pour l'accueil généraliste et un pour l'accueil sur RDV. Nous pensons que le nombre d'agents est insuffisant pour mener à bien ces 2 missions. Vous allez créer des tensions inutiles entre agents.

Il est prévu, que dans certains cas précis, l'utilisateur dont la demande répond à la typologie des démarches puisse être reçu sans rendez-vous.

Alors soyons précis, comment l'agent travaillant à l'accueil pourra-t-il faire une appréciation :

- du déplacement important de l'utilisateur. Quelle distance ?
- de l'état de santé de l'utilisateur. L'agent est-il médecin ?
- du comportement de l'utilisateur ? Existe-t-il une mesure (à l'instar de la mesure médicale de la douleur) du niveau de comportement de l'utilisateur ?

Cette possibilité ouvre la voie à la mise en danger de l'agent qui aura à trancher.

Elle créera des troubles entre un usager venu sans RDV auquel on va proposer un RDV ultérieur et un usager, venu également sans RDV en même temps que le premier, auquel on proposera un RDV immédiat.

Cette possibilité entraînera également une perturbation dans l'enchaînement de la réception des usagers venus avec RDV : d'une part, allongement d'un côté de la journée de réception de l'agent recevant sur RDV, d'autre part, incompréhension des usagers ayant RDV et se voyant passer devant par un usager n'en ayant pas fait la demande préalable (il y aura une seule zone d'attente pour les deux publics).

La logistique :

Les conditions de sécurité ne sont pas assurées dans le bureau dédié de l'accueil sur RDV situé au RDC dans le prolongement du SIP-CDIF. Aucune caméra ne couvre cet espace, aucun bouton d'alerte n'est prévu.

La sortie de l'agent en cas d'agression semble ne pas être intégrée au projet.

La question de la circulation de l'utilisateur le long du SIP-CDIF n'est pas abordée. (Sera-t-il libre de circuler et ainsi pouvoir pénétrer dans les différents espaces de travail)

Le sujet de l'espace d'attente unique différencié par la couleur des sièges ne semble pas opportun. Cela crée une situation qui peut-être vue comme discriminante par et entre les deux types d'utilisateurs et générer des tensions à l'accueil pouvant apporter un risque d'interpellation plus ou moins agressive envers les agents. Nous nous référons également au risque développé supra sur la coexistence des deux accueils.

L'accueil personnalisé sur RDV relève de la notion de projet important. Par conséquent la consultation du CHSCT est obligatoire. La simple « information » du CHSCT ne suffit pas à l'égard des dispositions du décret de 82.

Le CHSCT doit formuler un avis.

C'est pourquoi les représentants du personnel ont rédigé cet avis argumenté auquel vous aurez conformément au règlement intérieur (art 19) l'obligation de répondre dans le délai de deux mois. Les représentants du personnel expriment également leur volonté de faire usage de l'article 16 du règlement intérieur afin qu'un vote soit effectué sur la mise en place de l'accueil personnalisé sur RDV.