



Analyse et propositions de FO DGFIP 27 et de la CFDT DGFIP 27 pour le SIP de Bernay. Juin 2023

Nous sommes allés en HMI intersyndicale FO /CFDT pour le SIP de Bernay, ce lundi 12 juin.

Nous sommes simplement à l'écoute des agents et de leurs problèmes. Pour autant, il nous semble que ces problèmes vécus dans le poste sont multi-factoriels, et que la recherche de bouc-émissaires ne transformera pas l'ambiance générale qui est actuellement très mauvaise.

1. FO est intervenu auprès de la Direction en CTL, en novembre 2022, suite à une HMI sur place.

Nous nous attendions au classique rapport d'audit et plan d'action pour le SIP de Bernay. Il nous avait semblé que la Direction partageait notre opinion sur les difficultés du poste.

Le plan d'action va être annoncé lundi 19 juin 2023. Mais nous sommes également convaincus qu'il n'y a pas de solution magique aux problèmes du poste, du style "chassons deux ou trois fortes têtes", comme d'aucuns le préconisent. Des caractères, il en existe dans tous les postes. Si la question est devenue pathologique, ce n'est surtout pas à cause de leur présence, de notre point de vue. Et si c'est une question disciplinaire, alors nous attendons des mesures disciplinaires. Mais nous n'avons actuellement rien vu de tel. Comme syndicats, nous défendons les agents, à la CFDT et à Force Ouvrière.

Il ne s'agit pas que de deux ou trois fauteurs de trouble. Et le danger n'était pas grave et imminent dans ce poste.

Nous n'avons donc pas participé à l'enquête en cours. Ce qui ne nous empêche pas, après écoute des agents et visite sur place, de fournir une analyse et des propositions.

Et nous souhaitons que la situation s'améliore. Nous ne pouvons l'espérer que si les agents du SIP de Bernay le souhaitent également.

2. La pathologie dont souffre le SIP de Bernay est grave: une demande populiste à tendance autoritaire d'un grand nombre d'agents.

Les agents réclament, pour beaucoup, un chef qui cheffe et des têtes qui tombent. Comme syndicats, nous ne participons pas de cette demande.

Bien entendu nous constatons que cette demande d'autoritarisme et de boucs émissaires est un élément fort dans notre société, et Bernay ne fait pas exception à cette logique sociale mortifère. Mais, à FO et à la CFDT nous avons toujours lutté contre l'autoritarisme et les dérives totalitaires.

La campagne de dénonciation organisée dans le poste nous a semblé totalement délirante. Bien pire que ce que nous avons craint. Là où il fallait réconcilier, l'opération a exacerbé les tensions.

Alors il faut faire un choix: l'autorité et les têtes qui tombent, ou les méthodes du management classique et bienveillant?

Bienveillant ne veut pas dire non plus qu'il ne faut pas sanctionner ce qui est sanctionnable si l'on ne veut pas faire émerger des sentiments d'injustice et d'inégalité. Mais cela relève de la responsabilité de la hiérarchie, pas de celle des OS.

A la CFDT et à FO, nous nous situons dans la volonté d'un management classique et bienveillant.

Et nous invitons, dans ce sens, les agents à venir rencontrer la Direction lundi pour le rapport d'audit et les conclusions du plan d'action proposé.

3. L'accueil est un point à réorganiser sur les deux sites du SIP, à Bernay et à Pont-Audemer



Le mythe de l'accueil uniquement virtuel pour notre administration a vécu. Et les Maisons France Service telles qu'elles sont conçues ne sont qu'un pis-aller. Nous avons totalement réorganisé notre accueil dans le cadre du NRP (nouveau réseau de proximité) avec deux principes: diminution de l'accueil spontané en réduisant les horaires pour celui-ci et mise en place de l'accueil sur rendez-vous. Nos locaux n'ont pas franchement fait l'objet de modifications, en

particulier avec la fin des caisses en espèce sur Bernay comme sur l'ensemble du département. Résultat: nous continuons à recevoir un flot important d'utilisateurs dans des conditions qui ne se sont pas améliorées.

3.1. Adapter le nombre de personnes au guichet en tenant compte des flux.

Sur ce point, le guichet de l'antenne de Pont Audemer est sous-doté. Il est le deuxième guichet du département en terme d'accueil du public. Seuls deux agents opèrent. C'est trop peu. Un troisième agent est indispensable au delà des deux campagnes annuelles.

3.2. Comme sur l'ensemble du département, il est inacceptable que des agents de sécurité fassent un tri de nos utilisateurs et répondent aux questions techniques des contribuables. Les problèmes de sécurité dans notre département ne justifient pas la présence de vigile. Le sous-effectif de la DGFIP encore moins. Quant à l'objectif autrefois affiché de "désintoxiquer l'utilisateur de nos guichets", il est abject.

Par contre, des jeunes en service civiques sont plébiscités par les agents. Ce n'est pas toujours facile à trouver, mais, au moins nos Centres des Finances Publiques ne seront plus confondus avec des boîtes de nuit.

3.3. Il faut un guichet neuf, isolé, protégé, car c'est la demande des agents du guichet. Oui, c'est un budget. Mais, comme pour tout espace de travail, le bricolage ne suffit pas. Nous avons perdu des dizaines de centres. Nous pourrions, au minimum, utiliser les budgets économisés pour faire des travaux d'aménagements dans les quelques centres qui restent à la DGFIP de l'Eure.

Cela serait un signe positif pour les agents: nous dirions ensemble: la DGFIP veut garder ce poste, ce lieu, ce centre.

4. Il faut offrir des espaces de travail plus conviviaux et plus adaptés, plutôt que de bricoler les deux open-space.



4.1 Mettre des armoires pour séparer les espaces, dans des pièces qui ressemblent à d'anciens halls de gare, c'est du bricolage. Cela en dit long sur le besoin d'aménagement de l'espace. Même les gares SNCF sont mieux aménagées maintenant. Il ne s'agit pas de tout transformer en bureaux individuels, mais de cloisonner ou semi cloisonner par petites équipe ou par margueritte. C'est ce qui est fait au SIE d'Evreux par exemple, sans que ce dernier soit suivi.

Cela amènerait une isolation au moins acoustique, ce qui est indispensable pour les deux étages du SIP. Faut-il laisser ce poste sur deux étages? Cela mérite d'être étudié.

Compte tenu de l'orientation du bâtiment, le relamping est nécessaire. Mais les aménagements à opérer doivent permettre au maximum à la lumière naturelle d'éclairer les lieux de travail. Donc des cloisons vitrées sont indispensables.

4.2. Il faut également aménager deux espaces de pause pour les agents, dans les locaux de travail. Ce n'est pas la place qui manque. Et la pause, s'il faut la faire de l'autre côté du bâtiment ou descendre d'un étage, alors elle sera organisée de manière anarchique, voire chacun a sa cafetière comme... au SIP de Bernay.



Par contre, le coin repas, dans l'ancienne cantine, est tout à fait adapté au repas du midi.

5. Il faut faire confiance, reconnaître les compétences et former en continue les agents, car nous avons tous beaucoup à apprendre des autres.

Comme syndicats, nous nous ne conseillons pas à des agents de candidater sur le SIP de Bernay.

Par contre, nous pensons que la solution se trouve chez les agents. En particulier, de véritables collectifs de travail doivent maintenant se mettre en place.

Et des compétences existent à Bernay. Les agents pourraient aussi bénéficier d'une formation. Nous avons tous et toutes à apprendre des autres.

Certains agents pourraient même être formateurs départementaux, qui sait?

6. Il faut conforter le management du SIP.

Nous entendons les agents qui réclament du management. Ils le réclamaient avec le chef de poste précédent, et avec celui d'avant aussi.

La solution d'ajouter un second chef du même grade pour ce poste nous semble, dans ce cas, parfaitement contre-productive. Même s'il fait de son mieux et que les agents le reconnaissent. Comment ce chef peut se positionner? Et comment se positionnent les agents?

Il faut un chef et deux adjoints. Au moins, ce serait clair. Et des moyens, humains et matériels, pour faire tourner ce SIP.

Il faut aussi accepter que revient au Chef du SIP la responsabilité de l'organisation du travail. Des fusions de SIP (ceux de Bernay et des Andelys) et de Trésoreries, impliquent nécessairement des changements d'organisation. Et si, nécessairement, beaucoup d'agents changent de fonctions, il faut que le travail reste intéressant.

Comme syndicats, nous ne croyons pas aux solutions miracles. Les agents de Bernay habitent près de Bernay. Pas question pour eux de demander une mutation, et nous le comprenons bien.

Par contre : aménager les espaces de manière ambitieuse, créer de véritables équipes de travail en créant des espaces de travail, offrir une convivialité au sein même du poste, conforter le chef de poste en créant une hiérarchie claire, avec deux adjoints, reconnaître les agents dans leurs compétences et accepter collectivement de mettre en place de nouvelles méthodes, une organisation qui rende le travail plus intéressant. C'est peut-être utopique. Mais au moins, c'est une perspective plus heureuse pour le SIP de Bernay et plus respectueuse de nos collègues.