



Réponses suite aux recommandations du rapport d'enquête sur le SIP de St-Louis

En vertu de l'article 3 du règlement intérieur du CHSCT des ministères économiques et financiers, le CHSCT du Haut-Rhin s'est prononcé par le vote de la mise en œuvre d'une enquête afin d'analyser les conditions de travail au sein du SIP-SIE de Saint-Louis, à la suite du suicide d'un agent à son domicile le 29 mars 2020.

Le CHSCT a mandaté le cabinet ALIAVOX qui a présenté son rapport aux membres le 30 juin 2021.

Ce rapport d'enquête se termine par 6 recommandations (cf. ci-dessous).

La présente fiche a pour objet de faire le point sur ces 6 recommandations et d'apporter les réponses de la direction.

Recommandations rapport ALIAVOX	Réponses
Sensibiliser davantage les membres du CHSCT à la « santé au travail »	Proposition d'une formation financée par le CHSCT « alléger sa charge mentale » sur 2 jours pour 10 membres du CHSCT. Cette formation pourra ensuite être déclinée au niveau local aux agents et chefs de service du département. La direction s'engage, par le biais de l'IGPDE, à financer la formation « pratique du dialogue social » d'une durée de 2 jours aux membres qui le souhaitent.
Affecter l'effectif nécessaire	Pour répondre aux spécificités de la fiscalité des usagers frontaliers suisses, le Directeur a décidé de renforcer les effectifs du SIP de 8 agents en deux ans, permettant ainsi de créer une cellule d'accueil polyvalente. A chaque campagne de mutations locales, la direction veille à affecter l'effectif nécessaire et combler les vacances éventuelles. Pour fidéliser les agents, la direction a proposé des logements aux tarifs attractifs dans la cité des Douanes de St-Louis. Plusieurs agents en bénéficient actuellement. Aussi, les agents ont déménagé dans des locaux neufs depuis le 6 juillet 2021. Depuis le 1 ^{er} septembre 2021, date de la sortie du dispositif de télétravail renforcé, les EDR ont été réaffectés sur site en présentiel.
Revoir l'accueil physique	Suite au déménagement, l'accueil a été revu et modernisé : <ul style="list-style-type: none">• Au niveau immobilier : L'espace d'accueil des usagers a été largement étendu (150m² contre 100m² précédemment) et a été rendu plus ergonomique avec un espace plain-pied rendant les locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les usagers disposent d'une salle d'attente, de 5 box confidentiels vitrés, 5 postes en libre-service et de 2 postes d'accueil généraliste (soit une capacité maximale d'accueil en simultané de 12 personnes, contre 7 précédemment). Actuellement, et pour la période de la campagne des avis, un vigile est mis à disposition du SIP de Saint-Louis. Le SIP dispose désormais une équipe dédiée à l'accueil et une cellule transverse qui vient en renfort en cas de besoin. L'accueil a également été équipé d'un système de vidéosurveillance.

	<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau organisationnel : Les tâches sont clairement définies entre les 4 missions du SIP : accueil/transverse/gestion/recouvrement Un nouveau protocole départemental d'accueil des usagers frontaliers suisses a été signé le 9 juin 2021, après un groupe de travail regroupant certains acteurs et les organisations syndicales. En complément, la DDFIP du Haut-Rhin déploie depuis le printemps 2021 une nouvelle stratégie d'accueil (NSA) qui consiste en une harmonisation des horaires d'ouverture des services exclusivement le matin (8h30 à 12h30) et d'un renforcement de l'accueil téléphonique. 3 types d'accueil sont proposés : accueil généraliste, l'accueil spécialisé et l'accueil personnalisé sur RDV(APRDV). Aussi, les frontaliers peuvent désormais déposer leur attestation à signer (2041-AS) sans exercer de pression sur les agents. En effet, la signature est réalisée en back-office et l'attestation est envoyée par courrier postal pour tous (10 000 signatures avant la création du SIP des frontaliers).
Renforcer le soutien social et de reconnaissance de la direction	<ul style="list-style-type: none"> • La reconnaissance de la direction : Le directeur et ses adjoints se rendent régulièrement à St-Louis pour échanger avec la responsable et les agents. Un audit va être programmé à la fois pour établir un premier bilan du fonctionnement de la cellule d'accueil des frontaliers suisses mais également pour examiner la répartition de la charge de travail au sein de service. Les moyens matériels ont été alloués : le SIP de St-Louis est désormais l'un des SIP les plus modernes de France. A cette occasion, le DGA s'est rendu au SIP de St-Louis le 20 octobre 2021 pour remercier les agents pour leur investissement. • Le suivi du service RH : Le service RH a mis en place un tableau de bord de suivi des indicateurs sociaux : fiches de signalement, écrêtements, télétravail, turn-over, etc. • Le soutien de la division métier : La division métier se charge de communiquer et d'accompagner davantage le SIP de St-Louis. Un suivi quotidien des activités du SIP est effectué par la division, afin d'alerter la chef de poste en cas de difficultés et une demande de soutien à l'EDR est fournie en réponse. La division apporte son soutien également directement dans GESTPART et E-contacts.
Mieux gérer les temps de formation	<p>La formation professionnelle met à disposition un parcours de formation spécifiquement adapté aux agents de St-Louis en partenariat avec la division métier.</p> <p>La formation est prise en charge sur site à différents niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des EDR • des ateliers spécifiques par la mise en place de cas pratiques animés par des « sachants » : <ul style="list-style-type: none"> ◦ partie assiette : 6 ateliers ◦ partie recouvrement : 7 ateliers <p>Aussi, des référents techniques départementaux ont été identifiés qui viennent en soutien aux agents nouvellement affectés. Ainsi, chaque agent bénéficie d'un tuteur dédié extérieur au SIP de St-Louis, spécialisé dans le métier.</p>
Revoir l'organisation du poste de M. HERR	<p>Le service du recouvrement a été complètement réorganisé et adapté au fil des mutations, en fonction du profil des nouveaux arrivants. Le recouvrement est géré directement par un cadre A.</p> <p>Pour la comptabilité : 3 agents sont affectés, un roulement est organisé pour la semaine et un planning mensuel est établi.</p>