

CHSCT
Visite SIP Saint-Louis
le 29/03/2022

Une délégation du CHS-CT s'est rendue le 29/03/2022 au SIP de SAINT-LOUIS. Nous avons été reçus dans un premier temps par la responsable et l'adjointe du site puis nous avons effectué une visite des locaux et sommes allés à la rencontre des agents. L'effectif du poste est de 30 agents sur le papier et 26 en réel (dont 3 EDR).

Accessibilité du site pour les agents et usagers :

Des places gratuites sont à la disposition des agents sur le parking de la Croisée des Lys situé à moins de 10 minutes de marche et des macarons ont été distribués aux agents pour se stationner rue des Ballons, située à 5 minutes de marche. Le public ne dispose pas de parking dédié.

Conditions de réception du public :

Avant de commencer l'accueil du site, certains membres de la délégation se sont rejoints devant le site et ont constaté que les travaux d'aménagement de la voirie n'étaient pas terminés et que la zone était encore en chantier. Bien qu'au jour de la visite, aucune échéance assiette ou recouvrement était en cours, des usagers attendaient dehors en raison du manque d'espace intérieur et cela sans pouvoir se protéger des éléments climatiques :



Il nous a été déploré que le vigile ne soit pas présent toute l'année et que l'accès piéton donne directement sur la rue, accès non sécurisé par un trottoir pour les usagers. Les travaux de voirie n'étant pas terminés, le responsable d'unité n'a pas été en mesure de nous indiquer quels seront les futurs aménagements extérieurs.

Il a également été évoqué le fait que les travailleurs frontaliers composent une majeure partie des réceptions de l'accueil physique. D'ailleurs, bien que le protocole départemental relatif aux travailleurs frontaliers ne prévoit pas que les usagers s'y déplacent, le SIP de SAINT-LOUIS a constaté un déport naturel d'usagers qui ne sont pas rattachés géographiquement à son site.

L'effectif :

Il n'y a plus d'agent expérimenté à l'assiette suite au départ à la retraite du dernier « ancien ». Désormais, l'agent le plus ancien a environ un an d'ancienneté. Un cadre B est chargé de l'encadrement de 6 cadres C. Le poste compte actuellement 6 agents stagiaires. Désormais un ancien est un agent qui a plus de 18 mois d'ancienneté. La responsable de service a également évoqué que certains agents éprouvaient des difficultés, le site est confronté à des agents stagiaires qui doivent redoubler leur stage ou qui ne sont pas titularisés.

Suite à un appel à candidature lancé par la DDFIP 68, le SIP de SAINT-LOUIS espère accueillir un cadre A supplémentaire pour septembre 2022. Ce cadre A est attendu car il sera positionné comme adjoint au chef d'unité.

Le travail vu par les agents :

Le SIP de Saint Louis représente 40 % du RAR du département en montant et 30 % en nombre de cotes.

Les agents considèrent que le calibrage des emplois transférés suite au protocole départemental relatif aux travailleurs frontaliers a été sous-évalué. Les agents de la cellule accueil chargés des attestations frontaliers n'arrivent pas à absorber la charge de travail. D'ailleurs la DDFIP a dû apporter son aide (travail à distance) pour absorber le retard. Il arrive même que des agents souffrants viennent travailler à l'accueil car le service est en effectif tendu. Même si les 7 agents d'accueil étaient présents tous les jours, ils n'arriveraient pas à absorber la totalité de travail demandé.

Les attestations 2041-AS représentent une tâche quotidienne, les agents affirment qu'il ne s'agit pas d'un pic de charge annuel et estiment que la charge de travail a été mal identifiée. Cette tâche a été mal organisée dès le départ, chaque SIP ayant une exigence différente sur la nature d'un dossier « complet » à envoyer à SAINT-LOUIS. Il est fréquent que le SIP doive faire des relances complémentaires, ce qui rend le travail plus pénible. Un rappel a été envoyé aux services émetteurs mais cela n'a rien changé. Il y a un mal-être car les agents qui se situent en bout de chaîne ne sentent pas écoutés. Il a été constaté que des piles de 2041-AS étaient stockées dans un coin du bureau par manque de temps pour classer les documents. De septembre 2021 à février 2022, 7 500 attestations 2041-AS ont été traitées.

Le soutien de la responsable du Pôle Métiers qui se rend sur place tous les quinze jours est apprécié par les agents car l'aspect métier est priorisé alors que le DDFIP aurait plus une vision bâimentaire et basée sur un effectif théorique qui n'existe que sur le papier.

Il existe une réelle crainte pour la prochaine campagne déclarative de l'impôt sur les revenus. Le seul aménagement à la charge de travail est la participation au renfort téléphonique national moins important sur ce site.

La cellule transverse a été créée pour aider la gestion de l'accueil, elle requiert de la polyvalence. Au départ cette cellule était composée d'un cadre B et trois cadres C, désormais il n'y reste que deux agents C. Cette cellule a absorbé l'ordonnancement des poly-pensionnés.

Il a été dit aux délégués que les agents de l'accueil sont « à bout » et fatigués alors que la campagne déclarative n'a pas encore commencé. Il a également été rapporté qu'une partie des nouveaux agents du service gestion éprouve du désintérêt et de la nonchalance pour exercer leurs missions tandis que

le service recouvrement « en a marre » car on lui en demande beaucoup et il perd le sens du travail en raison de poursuites plus compliquées envers les frontaliers.

A l'ouverture du site, il était prévu de mettre un agent « voltigeur » à l'espace accueil. Or, cela n'a pas été vraiment mis en place. Il y a un problème de réseau téléphonique, la DDFIP étant liée par marché à SFR qui ne couvre pas la zone à l'intérieur du bâtiment. D'ailleurs plusieurs codes datamatrix ont été affichés dans l'espace d'attente pour aider les usagers, mais ils sont exclusivement réservés aux personnes connectées via le réseau Orange, seul réseau disponible à l'intérieur.

Les points de satisfaction :

- Les agents du SIP (hors accueil) sont très bien installés. Les locaux sont neufs et conviennent aux agents, l'agencement est plus pratique.
- Le télétravail donne satisfaction aux agents et à l'équipe encadrante même si peu d'agents peuvent en bénéficier (7 sur 26). En effet, beaucoup de nouveaux agents ne sont pas autonomes dans leur métier.
- Les agents se font de moins en moins écrieter.
- Les indicateurs statistiques sont bons car le service est organisé et bénéficie de l'appui indispensable de l'équipe de renfort.
- L'accueil sur rendez-vous marche très bien à tel point que le service dispose d'un planning avec quatre semaines d'attente.

Divers :

- Pas d'alarme installée dans les boxes d'accueil et celle installée à l'accueil pour signaler un agent agressif ne fonctionne pas.
- Le défibrillateur qui était installé dans les anciens locaux n'a pas été localisé par les délégués et l'équipe encadrante ne sait pas où il est passé.
- L'espace sécurisé pour les PMR en cas d'incendie ne dispose pas d'accès pompier par l'extérieur.
- la salle de repli des agents d'accueil leur sert de bureau quand le SIP n'est pas ouvert au public. Cette salle de 48 m² contient 7 postes de travail. Il est indéniable que l'espace est trop petit, les agents travaillent les uns sur les autres cela n'est pas satisfaisant et ne donne pas des conditions de vie au travail satisfaisantes.