

CHS du 14 janvier 2010

Vos représentants FO DGFIP 85 :

Sébastien BENARD, Stella CREPEAU, Frédéric DANO, Sébastien LIEVRE, Marcel NAVARRO

« Présentation du résultat des travaux du cabinet d'ergonomie concernant l'implantation des 2 Trésoreries des Sables d'Olonne sur le site du Centre des Finances Publiques du Château d'Olonne »

Tout d'abord, quelques précisions utiles concernant cette étude :

Cette intervention ergonomique est une assistance à la mise en place organisationnelle et spatiale du SIP du Château d'Olonne, en y intégrant également le transfert de la Trésorerie Côte de Lumière.

Le diagnostic ergonomique a pour but de comprendre les modalités d'accueil actuelles avant d'imaginer plusieurs nouveaux scénarios d'implantation.

L'ergonomie consiste à adapter le travail à l'homme, et non l'inverse...

Cette étude a pour mission de trouver un compromis satisfaisant pour toutes les parties :

Contraintes techniques

Attentes

COMPROMIS

Besoins

Objectifs

Ce projet consiste à réunir sur un seul et même site les services suivants :

* **Service Impôts des Particuliers - SIP**

* **Service Impôts des entreprises - SIE**

* **Inspection Contrôle expertise - ICE**

* **Conservation des Hypothèques - CH**

* **Trésorerie Côte de Lumière (gestion des collectivités locales, recouvrement des amendes et des taxes d'urbanisme)**

* **Centres des Impôts Fonciers (Géomètres) - CDIF**

Selon l'ergonome, les éléments favorables de cette étude mettraient en évidence le peu d'inquiétude des agents pour ce projet immobilier... Les représentants FO ont souhaité nuancer cet optimisme !!!

Même si nous sommes persuadés que tous les participants ont largement contribué à l'analyse approfondie de cette étude, nous restons persuadés que tous ces déménagements en perspective dans des locaux de fait plus exigus (25 personnes à rajouter à l'existant) et les réformes de structure ne peuvent qu'inquiéter à juste titre les collègues (rapprochement CDI-CDIF seulement suspendu, mise en place du SIP avec toutes les conséquences en matière de réorganisation du travail pour les agents, accueil primaire extrêmement complexe avec la multiplication des missions exercées sur un seul et même site, etc...)

RATIONALISATION DES SURFACES :

Selon l'ergonome et la Direction, le bâtiment du Château d'Olonne dispose de grandes marges de manœuvre : 120m² seraient disponibles pour accueillir les 2 Trésoreries des Sables d'Olonne ! En effet, le ratio actuel par agent est de 25m² alors que la nouvelle norme en la matière est de seulement 12m²... En ajoutant 25 personnels de plus sur ce site, le nouveau ratio serait de 17m², bien au-delà des recommandations ministérielles !!!

L'ACCUEIL :

Selon l'ergonome, une révision collective des modalités d'accueil sera primordiale avec l'arrivée de nouveaux services : Trésorerie avec sa caisse, activités des collectivités locales (relations avec les régisseurs notamment), recouvrement des amendes, mise en place du SIP...

Il conviendra de redéfinir l'accueil (accueil physique et téléphonique) et de réorganiser les flux d'usagers (en implantant efficacement les différents espaces de travail et en délimitant clairement les zones publiques et professionnelles).

L'accueil primaire du site du Château d'Olonne tenu actuellement par une seule personne traite 30 à 50% des demandes des usagers. C'est un poste stratégique pour diriger les usagers.

Selon l'ergonome, la structure d'accueil (généraliste et spécialisé) doit être adaptée afin que le temps d'attente d'un usager n'excède jamais 20 minutes, quelque soit la période d'activité.

La signalétique devra être efficace pour fluidifier les allers et venues des usagers dans le bâtiment.

L'ergonome estime que l'accueil téléphonique doit être séparé de l'accueil physique (2 postes d'accueil debout pour l'accueil généraliste).

Mr Viault confirme que l'accueil devra effectivement être revu dans son intégralité. Les représentants FO lui rappellent leurs inquiétudes de réunir sur un seul et même site (avec un seul point d'entrée) autant de missions différentes !!!

L'ARCHIVAGE :

La grande problématique soulevée par l'ergonome et confirmée par la Direction sera de réduire drastiquement les zones d'archivage afin de dégager de la surface pour installer les nouveaux collègues ainsi que leurs propres archives... Les contraintes du bâtiment impliquent concrètement une diminution du nombre des zones de stockage.

L'ergonome affirme que des réductions de documentation et du volume des archives sont indispensables avant d'envisager l'arrivée des nouveaux services. Une réflexion semble d'ores et déjà engagée par la Direction sur ce point délicat.

Les représentants FO ont réitéré leur souhait que ne se reproduisent pas les pilonnages massifs ayant eu lieu dernièrement sur d'autres sites qui mettent ensuite à mal les agents pour exercer leurs missions sereinement. (A La Roche sur Yon, les documents figurants dans les dossiers des contribuables antérieurs à l'année 2007 ainsi que des documents en cours de classement ont été pilonnés et ce travail a été effectué par des vacataires).

SECURITE DU SITE :

L'ergonome confirme qu'il conviendra de définir une sécurisation accrue du bâtiment, notamment avec la présence d'une caisse manipulant des valeurs et la diversité des usagers sur le site (particuliers, professionnels, usagers amendes...).

PARKING :

Le stationnement deviendra également problématique dans l'avenir car le nombre de places réservés aux personnels sera insuffisant. Le Directeur signale qu'une réflexion immédiate doit être menée.

2 scénarios de plans nous sont présentés :

SCENARIO 1 :

RDC : CDIF + accueil SIP + Amendes/Urbanisme + quelques espaces support

ETG1 : SIE + CH + quelques archives

ETG2 : Trésorerie côte de Lumière + SIP + ICE + quelques espaces support

SCENARIO 2 :

RDC : Trésorerie Côte de Lumière (avec le service amendes/urbanisme) + accueil SIP + quelques espaces support

ETG1 : SIE + CH + ICE

ETG 2 : SIP + CDIF

Les représentants FO affirment que l'option de séparer géographiquement le service amendes/taxes d'urbanisme du reste de la Trésorerie n'est pas pertinente, cela poserait rapidement d'importants dysfonctionnements dans ce service. La Direction semble d'accord avec notre analyse sur ce point.

Le Directeur semble privilégier le scénario 2 tout en souhaitant le nuancer, notamment pour des raisons financières (modifier le moins possible le 1^{er} étage)

Le Directeur conclut ce CHS en disant qu'il faut prendre son temps pour continuer la réflexion et transférer dans de bonnes conditions les 2 Trésoreries.

Le SIP du Château d'Olonne devait initialement ouvrir ses portes le 01/12/2011. La Direction Générale à Bercy vient de différer ce projet et une délégation descendra de Paris avant cet été pour analyser la situation.

Mr Viault nous rappelle que la réforme CDI-CDIF n'est que suspendue et que les discussions reprendront en 2012. Il nous informe également qu'un audit national est en cours sur les ICE et qu'il est dans l'attente de nouvelles orientations (constitution de deux pôles contrôle fiscal par le rapprochement « géographique et opérationnel » des Inspections Contrôle Expertise (ICE) et des Brigades de Vérifications Départementales (BDV), par la création des pôles patrimoniaux (Fiscalité Immobilière et Cellules Contrôle sur Pièces (CSP) du SIP).

Informations diverses : après les gros travaux réalisés sur ce site en 2008 et 2010 (chaufferie, parking, éclairage intérieur, plafonds, ravalement), d'autres sont envisagés (éclairage extérieur en 2011 puis rénovation des sanitaires plus tard).