



GT DU 26 JANVIER : L'ENJEU DE L'ACCUEIL, VITRINE DU GFU

Paris, le 8 février 2010

Ce groupe de travail a fait ressortir une fois de plus toutes les limites et les blocages de l'administration dans les discussions sur la fusion, les missions, les charges, les emplois et les conditions de travail. Elle reste globalement sur les mêmes antiennes et met en avant l'accueil comme vitrine du GFU sans lui donner véritablement les moyens. De plus, elle a mal étudié le sujet dans les grands SIP et alors qu'elle a procédé à la généralisation du GFU dans les trésoreries cet automne et sans le moindre regard sur les conditions d'accueil dans ces structures.

Accueil, charges et emplois : un tout indissociable pour l'Union

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires revendique la reconnaissance de la mission d'accueil en tant que telle, donc l'évaluation exacte des charges et le bon calibrage des emplois correspondants par créations nettes d'emplois et non par redéploiements. A l'inverse, l'administration a affirmé d'entrée de jeu que l'accueil est une tâche de gestion comme une autre. En proie à ses contradictions, entre réalisation de la mission d'accueil et exécution des tâches de gestion du SIP, l'administration a reconnu patement que « la difficulté c'est d'arriver à tout faire ». On ne saurait mieux dire.

Des charges mal évaluées

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a demandé à l'administration qu'elle procède à l'évaluation des charges d'accueil toute l'année dans les SIP et trésoreries : L'accueil, ce n'est pas qu'en période dite de pointe !

L'administration reconnaît disposer de peu d'éléments concernant les trésoreries car le comptage à l'accueil a surtout été réalisé dans les SIP (en campagne IR et aussi cet automne). Elle a admis qu'elle devait faire des progrès pour quantifier les charges d'accueil, en reconnaissant d'ailleurs « *qu'aujourd'hui, c'est objectif, il n'y a pas de quantification efficace* ».

Et des emplois non calibrés ...

Le principe de l'administration est le suivant : « Arriver à faire quelque chose de bien au prorata des emplois que l'on a » mais cette ambition trouve ici ses limites. La méthode employée est la suivante : on calibre d'abord les emplois du SIP, puis ensuite ceux de l'accueil par imputation sur le SIP. Et selon quels éléments ? Voir paragraphe précédent.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, la question de l'emploi est au cœur des enjeux de l'accueil et alors que l'administration cherche à l'éviter, nous en avons fait le fil rouge de ce groupe de travail.

Conditions de vie au travail : stress et pression, le lot quotidien des agents

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a souligné que la question de l'organisation du travail est essentielle et découle avant tout des moyens affectés.

Qu'en est-il du respect des métiers ?

Nous avons exigé le respect des métiers, pour toute forme d'accueil, tandis que l'administration distingue accueil généraliste (polyvalence exigée) et accueil spécialisé (application du principe de respect des métiers). Elle s'éloigne des principes d'origine... Là encore le respect des métiers est mis à mal par manque d'emplois (remplacement des absences, périodes de pointe qui durent la plus grande partie de l'année).

Et l'accueil foncier ? Des difficultés sont apparues pour le réaliser dans les sites passés en CDI/CDIF.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, il faut spécialiser le foncier quand il est en SIP.

Généralisation de Qualifinances : la forme prime le fond

Les contraintes de PVFI suppléeront au manque d'effectifs. Le gestionnaire de file surveille le temps d'attente (20mn maxi).

Quelle qualité d'écoute peut espérer l'usager quand l'administration ne s'attache qu'à la forme (badges et cavaliers, temps d'attente ...) ? Qu'en est-il du fond, de la qualité des réponses et de la qualité de traitement des demandes ?

L'accueil est le royaume de l'apparence.

Quant à la certification de service, l'administration nous a fait savoir que le responsable local a le choix de s'en désengager, s'il estime qu'elle présente trop de contraintes.

Equipes dédiées à l'accueil dans les SIP

Pour l'administration, la rotation n'est pas la bonne solution car il aurait fallu former l'ensemble du personnel. Pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, le constat est net : les agents affectés en permanence à l'accueil subissent une pression et un stress importants au travail : les journées sont harassantes. Résultat : peu d'agents souhaitent être affectés à l'accueil, il faut donc trouver des solutions pour remédier à cette situation et cela passe avant tout par des moyens en emplois.

De petites avancées sur les règles de vie au travail à l'accueil dans les SIP

Face aux revendications de l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires, l'administration a reconnu la nécessité de pauses pour les agents d'accueil, dans un local dédié, afin de leur permettre de sortir de la pression physique du flux d'accueil.

Quant à l'ouverture méridienne de l'accueil, ce serait, selon l'administration, une demande forte des contribuables à Paris et dans les grandes villes. Cependant, a-t-elle ajouté, « *l'ouverture méridienne ne veut pas dire une ouverture en continu, cela veut dire ouverture sur une partie de la pause méridienne* ».

L'accueil dans les grands SIP : ingérable

Trop de contribuables se retrouvent dans des locaux d'accueil trop étroits. Ainsi à Marseille, c'est 1800 personnes par jour en réception et jusque 3780 en période de pointe. A Lyon Part-Dieu, 150 000 contribuables sont reçus chaque année, soit entre 11 000 et 14 000 personnes par mois de septembre à décembre ! Il n'est pas possible de recevoir dans de bonnes conditions autant de contribuables à qui l'on ne consacre que quelques minutes faute d'agents et donc de temps. Oui, le temps, c'est de l'agent ! Comment penser dans de telles conditions que le redevable est vraiment au centre des préoccupations ?

Les plateformes téléphonique et le SVI : à revoir

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires s'élève fortement contre l'accueil téléphonique en plateformes et au SVI car cela ne correspond pas aux attentes des usagers qui privilégient le contact humain. De plus, ces plateformes génèrent stress et monotonie au travail pour les agents. Sur ce sujet, l'administration renvoie à un prochain groupe de travail. Quant au SVI, qui pour l'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires désorienté le contribuable plus qu'il ne l'oriente (mais présente « l'avantage » de supprimer le poste du standard), l'administration constate « *qu'il y a des endroits où il ne marche pas et des endroits où il marche* » mais refuse de le supprimer car elle en fait une simple option et non une obligation pour les responsables locaux.

La caisse unique : refus de l'administration de la remettre en question

L'Union a dénoncé la mise en place des caisses uniques, qui n'ont d'autre but que de supprimer des emplois et qui sont aussi source d'erreurs dans la liquidation des opérations de caisse.

De plus, le rapport charges/emplois est de plus en plus tendu et place le caissier dans une situation difficile, les paiements en numéraire progressant considérablement du fait de la paupérisation de la population. Se pose aussi le problème de la sécurité, la caisse étant située près de l'entrée.

Sur la caisse unique, l'administration n'a pas l'intention de revenir en arrière. Mais elle affirme cependant que l'accueil SIE ne change pas du fait de la création des SIP... Quant à la sécurité, l'administration nous a assuré que c'est une préoccupation très forte de la Centrale.

Les conditions d'accueil dans les trésoreries oubliées

Elles n'ont fait l'objet d'aucune étude par l'administration. Pas une seule chaise installée pour éviter la file d'attente debout à la caisse, pas de distribution de tickets et pas un seul coup de peinture ! L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a demandé que l'organisation de l'accueil dans les grosses trésoreries soit étudiée en particulier. Et nous avons souligné qu'au final le GFU, c'est en fait une forte diminution des points de contacts pour le contribuable avec 1000 suppressions de trésoreries en dix ans soit un quart du réseau des trésoreries et ce n'est pas fini : 45 suppressions de trésoreries ont été opérées fin décembre 2009, la remise en cause du service public de proximité en zone rurale continue.

L'administration a indiqué qu'elle travaillera sur les grandes trésoreries, après les SIP. Mieux vaut tard que jamais ? Il serait plus que temps que l'administration s'intéresse à la question de l'accueil dans les trésoreries puisqu'elle annonce pour l'an prochain une campagne de promotion de l'accueil fiscal de proximité dans les trésoreries, à l'inverse de cette année.

Relations SIP, trésoreries et CPS : il faudrait pouvoir joindre les CPS...

Les centres prélèvement services informent et traitent en direct les demandes des usagers par téléphone. Mais manquant cruellement d'emplois, ils ne sont plus en mesure de faire face aux appels qu'ils reçoivent et leur situation est devenue critique. Les appels non aboutis reviennent sur les trésoreries et les SIP, quand le contribuable, lassé, ne finit pas par se déplacer dans ces services pour résoudre son problème de prélèvement mensuel qui sera transmis ensuite au CPS ! Et c'est sur l'autel de l'industrialisation du travail dans les CPS qu'un grand nombre d'emplois a été supprimé dans les trésoreries ! Un comble !

Gaïa, une nouvelle application informatique chronophage

Les agents perdent beaucoup de temps à scanner les pièces justificatives nécessaires au traitement des réclamations qui doivent être transmises au service compétent pour les traiter. Au point que certains services renoncent à s'en servir. D'ailleurs comme l'a indiqué l'administration, on peut toujours recourir aux circuits papiers... Le scannage n'est pas obligatoire !

Une formation à l'accueil insuffisante et non préalable

L'Union SNUI-SUD Trésor Solidaires a dénoncé l'insuffisance de la formation sur l'accueil et demande que le stage CHS de gestion des conflits soit systématiquement proposé.

De plus, il s'avère que la formation à l'accueil est souvent postérieure à l'affectation ! L'administration a répondu qu'elle insistera pour qu'elle ait lieu avant l'ouverture du SIP et non après.

De manière générale, le dialogue social sur l'accueil n'est guère au rendez-vous, qu'il s'agisse du dialogue avec les agents ou les organisations syndicales. L'administration, comme sur tant d'autres sujets, a des idées bien arrêtées, qu'elles qu'en soient les conséquences négatives sur l'exercice des missions et sur les conditions de vie au travail des agents.