

Le P'tit Chipoteur

Le journal local de l'Union SNUI – SUD Trésor Solidaires 95

Nov 2010



ACCUEIL : DES AGENTS SOUS PRESSION

FLASH

Depuis l'annonce de la fusion DGI - DGCP, nous n'avons pas eu de cesse de dénoncer les conséquences de cette fusion sur des conditions d'accueil déjà dégradées. Hélas l'observation des conditions d'accueil, et en particulier à l'échéance de paiement du 15 novembre 2011 nous a donné raison, en particulier sur les problématiques d'organisation et de sécurité des personnes.

Le 15 novembre aux CfiP de Garges et Argenteuil

- La masse de personnes (+ de 100) qui s'engouffre aux heures d'ouverture des CfiP et qui est impossible de diriger
- Le manque de signalétique qui provoque des erreurs dans les files d'attente pour la caisse et pour l'accueil généraliste 1 h 15 à 1h 30 d'attente
- Des redevables aux poches remplies de liquide dans un hall d'accueil bondé, certains assis dans les escaliers et en bouchant le passage à Garges, d'autres envahissant l'espace d'accueil des SIE à Argenteuil, derrière lequel 2 collègues tiennent la caisse (et sans sas de sécurité!). Partout, il y a présence de vigiles ; Pourquoi pas dans les CfiP, au moins en période d'affluence. ?
- A Garges, un responsable du SIP assailli et entouré de redevables souhaitant déposer leur chèque, sans aucune garantie pour sa sécurité personnelle
- Un caissier et des collègues de l'accueil qui ne prennent pas de pause et ne bénéficient pas de leurs $\frac{3}{4}$ d'heures minimums de pause déjeuner
- Quelques chiffres illustrant l'affluence : à l'ouverture de l'après-midi à 13h 30 à Garges, encore 26 personnes du matin attendaient de payer à la caisse ; à 16 h 30, les redevables étaient encore 40 à attendre, la fin de l'accueil en caisse a eu lieu après 18 h et 2 personnes du SIP ont travaillé jusqu'à 20 h.
- 1200 personnes comptabilisées à Argenteuil et 1000 à Garges, mais combien dont le paiement par chèque a été pris dans les halls d'accueil qui n'entrent pas dans la statistique ?
- Des systèmes de boutons d'alarme dont l'usage est parfois méconnu et des fiches aggression à servir mal comprises par les agents et même par des chefs de services
- Des agents épuisés, souffrants, qui présentent parfois des pathologies aggravées en fin de journée.
- Les comités de suivi des SIP et le groupe de travail accueil semblent en panne



Lors du CTPD du 18 novembre 2010, nous avons une fois de plus tiré la sonnette d'alarme. Nous vous livrons ici les réponses de l'administration :

♪ La direction a été surprise de l'affluence du 15/11, peut être en relation avec la fermeture du vendredi précédent pour cause de pont du 11 novembre.

♪ La direction a suivi de près, quasiment heure par heure, l'évolution des opérations d'accueil, que les chefs de services ont été sollicités et reconnaît qu'il y a eu des problèmes sur les sites de Garges et d'Argenteuil.

♪ La qualité de l'accueil est importante, Bruno Bochel et Christian Soutric vont se rendre dans tous les SIP et CDI pour faire un point exhaustif sur l'accueil.

♪ Le groupe de travail accueil est pérenne et s'est réuni il y a quelques mois avant la campagne d'impôt sur le revenu. Il se réunira en janvier pour étudier un dispositif à décliner localement sur chaque site.

♪ Le pôle fiscal et le pôle transverse mènent actuellement une réflexion sur l'amélioration de l'accueil, notamment téléphonique et la mise en place d'un serveur vocal interactif.

♪ M Yunta souhaite donner la parole à tous les agents affectés à l'accueil et rappelle l'existence des comités de suivi.

♪ M Mallieu Lassus conclut : le sujet est bien identifié et va être traité.

En attendant que le sujet soit traité et surtout solutionné, nous proposons à tout agent de la DDFiP du Val d'Oise de nous contacter pour tout incident, problématique de sécurité ou autre, difficulté à remplir une fiche agression...

Nous vous rappelons que les fiches agressions concernent également les agressions verbales, que vous avez la possibilité et le droit de vous retirer et de prévenir ou faire prévenir le chef de service.

Nos coordonnées :

Union95@snuisudtresor.fr

Secrétaire de section : michel.morin@dgpip.finances.gouv.fr

Secrétaire adjointe et membre du Comité Hygiène et Sécurité :
christine.gill@dgfip.finances.gouv.fr

