

A VITRY TOUT VA POUR LE MIEUX DANS LE MEILLEUR DES MONDES

C'est ce que semble penser la direction malgré ses visites dans un SIP trop souvent bondé et dans lequel travaillent des agents dont la fatigue, les sentiments d'impuissance et d'impatience ne sont pourtant que trop palpables.

Car en fait non, tout ne va pas bien à Vitry, tout va même plutôt très mal, non seulement depuis l'arrivée de la municipale fin 2016 qui a indéniablement généré une augmentation de la fréquentation du SIP, mais plus encore depuis septembre 2017 lorsqu'une nouvelle organisation de l'accueil nous a été proposée, pour ne pas dire imposée.

Il était illusoire de penser qu'aucun aménagement n'était nécessaire dans cette salle d'accueil pour faire cohabiter un centre des impôts et une trésorerie municipale. Deux entrées distinctes et une cloison pour séparer les 2 accueils n'auraient certes pas réglé tous les problèmes mais cela aurait tout du moins évité un trop plein de monde dans une unique salle provoquant un brouhaha ambiant qui engendre de la nervosité tant côté usagers que du côté des agents. Et la nervosité des usagers se transforme ponctuellement en agressivité que l'agent doit alors gérer.

Et comme si cela ne suffisait pas, face à une population vitriote en constante augmentation (pour le SIP + 17 % d'articles en 5 ans et + 9 % uniquement sur la dernière année) et au non remplacement des agents en mutation (-10 agents susceptibles de faire de l'accueil sur la même période), une nouvelle organisation de l'accueil se met en place en septembre dernier.

Cet accueil n'est ni généraliste, ni spécialiste, c'est un genre nouveau « made in Vitry », avec 2 agents et 3 minutes pour répondre ou plutôt prendre la demande de l'utilisateur. Le traitement se fait en back-office. Les agents de l'assiette y sont d'ailleurs souvent seuls, à se débrouiller avec des usagers qui ne comprennent pas qu'ils ne peuvent pas payer leur CAP en liquide alors qu'ils viennent de payer par ce même moyen la cantine au guichet d'en face. Car à Vitry, le SIP n'a plus de caisse, les agents d'assiette font de l'encaissement et l'utilisateur repart avec ses identifiants pour se connecter à son espace particulier et surtout, avec son problème non résolu (à n'en pas douter, il reviendra). Un service public pour petites gens en somme...

Alors, outre le fait que nous ne sommes satisfaits ni du travail fourni ni du service proposé, il convient également de préciser que nous n'avons régulièrement plus le temps de manger (aujourd'hui mardi 9 janvier, l'accueil s'est terminé à 13h50, nos collègues n'ont donc pu ni se rendre à la cantine, ni sortir acheter un sandwich...) et que cela affecte même nos vies privées puisque nous ne savons pas à quelle heure l'accueil de l'après-midi va se terminer, si nous serons à l'heure pour aller récupérer les enfants ou nous rendre chez le médecin. Il est arrivé que les agents d'accueil l'après-midi ne commencent à renseigner les usagers arrivés à 13h qu'à partir de 15h. Les 2 premières heures ayant été employées à écumer les usagers du matin... Il est donc très fréquent que nous finissions à 17h30 voire 18h00 (est-il la peine de rappeler les horaires des plages fixes ?).

Certes la direction a donné l'autorisation pour une fermeture anticipée (11h le matin, 15h l'après-midi) mais encore faudrait-il qu'il y ait un réel désir de nos supérieurs de nous épargner quelque peu, car ce sont souvent les agents qui, angoissés face à cette salle qui ne désemplit pas, vont demander la permission de fermer la porte, plus généralement vers 11h30.

Nous ne sommes de plus pas vraiment aidés par la disposition des guichets (aux guichets assis/ debout avec hygiaphone nous n'entendons pas grand-chose dans ce bazar sonore et devons fréquemment coller l'oreille à la vitre pour entendre les usagers discrets), le matériel régulièrement en panne (telle l'imprimante de l'accueil qui ne fonctionne que quand elle veut), les applis en maintenance tous les 4 matins, l'unique terminal de CB alors que la campagne de recouvrement bat son plein, le SAS qui permet à l'utilisateur de rentrer quand bien même le bouton d'arrêt est sur « sortie », etc, etc, ect...

La situation est telle que nos 2 emplois civiques ont démissionné et que même les équipiers de renfort souhaiteraient ne plus venir.

Pour couronner le tout, vient au final l'ultime solution qui va régler tous les problèmes : l'accueil sur RDV. Et, alors même que le manque de personnel est notoire, on nous propose une solution avec un minimum de 4 personnes pour la gestion de ce nouvel accueil, alors que nos collègues choisyens essuient les plâtres de cette nouvelle organisation, on veut nous faire croire que ça ira mieux, alors que nous ne savons plus où donner de la tête avec nos 260 usagers/ jour en période creuse et la gestion en back-office avec des effectifs toujours décroissant, on nous en rajoute une couche.

Mais sinon, à Vitry, tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes...