



# Hygiène et Sécurité

Groupe de Travail CHS-DI du 24 novembre 2006

## Cahier des charges pour une formation « Bien gérer la relation avec l'utilisateur »

**Délégation CGT au CHS :**

- Christine Venot (CDI Maisons-Alfort)
- Christelle Berger (Trésorerie de Maisons-Alfort)
- Stéphane Lullier (Trésorerie Créteil hôpital) - expert

**Autres membres du CHS :**

- ACOMO du Trésor, de la DGI et des Douanes
- délégations FDSU (SNUI-SUD) et FO

**Intervenants extérieurs :**

- Agents d'accueil TP Vitry impôt, TP Val de Marne amende, TP Créteil municipale, Trésorerie générale, CDI de Créteil, CDI de Maisons-Alfort, Douane judiciaire.
- Chefs de centre des CDI de Vincennes et Charenton

### Présentation du projet par le médecin de prévention

Suite au rapport annuel d'activité de la médecine de prévention, porté à la connaissance des membres du CHS, il est ressorti la nécessité de mettre en place une formation pour répondre à la problématique posée aux personnels ayant en charge l'accueil des usagers. Cette formation s'adresserait à tous les personnels des directions des finances du Val de Marne.

L'objectif étant d'améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur et de permettre aux agents de mieux gérer leur stress.

La réunion de ce groupe de travail a pour but de recenser les besoins des personnels qui seront retranscrits dans un cahier des charges à remettre aux prestataires de service extérieurs chargés de donner la formation.

Compte tenu du coût prévisionnel de ces formations, 1000 à 2000 euros par groupe de 10 à 12 personnes, le CHS se doit de cibler les agents devant en bénéficier prioritairement.

L'ensemble de cette démarche s'inscrit dans le cadre de la « professionnalisation de l'accueil ».

<b>Sommaire :</b>	<i>Présentation du projet</i> .....	page 1
	<i>Interventions de la CGT</i> .....	page 2
	<i>Débats du groupe de travail</i> .....	page 3
	<i>Les conclusions du groupe de travail</i> .....	page 4
	<i>L'analyse de la CGT</i> .....	page 4

## Interventions de la CGT

### Conditions matérielles de l'accueil

La CGT rappelle que la problématique de l'accueil dans nos administrations ne se limite pas à la seule formation des agents. Il est donc impératif, qu'à un moment où à un autre, soient réellement prises en compte les conditions matérielles et organisationnelles de l'accueil au public.

Dans le cadre des réaménagements des postes et des restructurations, tous les personnels concernés (agents titulaires des postes à l'accueil, à la caisse, remplaçants, responsable des sites, directions locales, représentants du personnel, inspecteur hygiène et sécurité, médecin de prévention) doivent être associés au niveau du projet à la conception des nouvelles structures d'accueil.

Nous rappellerons pour exemple, que l'Hôtel des Finances de Vitry, dont les travaux ont été faits sans concertation, va faire l'objet de travaux complémentaires pour rendre le site fonctionnel et adapté à l'accueil commun.

Nous citerons le cas de l'hôtel des finances de Maisons-Alfort, ou l'absence de gestionnaires de file d'attente, a conduit à des altercations entre contribuables (altercations sources de stress supplémentaires pour les agents d'accueil). Rappelons néanmoins que cet équipement a été réclamé par les responsables locaux dès la conception de l'accueil commun.

N'oublions pas dans cette même direction, des sites tels que Villejuif où, malgré quelques

aménagement, les guichets sont totalement inadaptés à l'affluence du public.

Nous rappellerons également que l'installation téléphonique d'accueil à Champigny, dite en marguerite, n'a pas été précédée des examens auditifs obligatoires pour les agents. Ceux-ci ont eu lieu ultérieurement à la demande de la CGT.

Avec l'accueil commun, il est impératif que la sécurité des personnels soit réellement prise en compte. Le rapport à l'usager est en effet plus difficile pour les opérations de recouvrement que pour les questions d'assiette. Les agents ont donc besoin d'être sécurisés par des alarmes à l'accueil debout et aux guichets ouverts.

### Une nécessaire valorisation de la mission d'accueil

La CGT déplore, depuis plusieurs années, la dévalorisation des métiers de l'accueil (guichet et caisse). Mal considérés, ces postes sont délaissés par les personnels les plus expérimentés. Des stagiaires y sont affectés dès leur prise de fonction. Leur formation est insuffisante voire souvent inexistante. Or, l'accueil nécessite une vraie connaissance professionnelle compte tenu de la variété des dossiers à traiter.

Les carences de l'organisation du service d'accueil prennent toute leur importance lors des absences des titulaires (congés, récupérations, maladie....). Les titulaires à ces postes, se voient trop souvent astreints à des nécessités de service.

Ces mêmes personnels se trouvent régulièrement lésés dans le déroulement de leur carrière. Au

trésor public en 2005, au niveau national, les recours en notation provenaient pour un tiers des caissiers.

Souvent défavorisés pour l'attribution de bonifications, d'avancement d'échelon, les personnels titularisés à l'accueil se retrouvent également mal classés pour les tableaux d'avancement et les listes d'aptitude.

### L'accueil, une mission de service public

Pour la CGT, l'accueil au public (physique et téléphonique) est l'une des missions que tout agent doit être en mesure de remplir.

L'intérêt de l'usager est de trouver, rapidement et en peu de déplacement, un accueil de pleine compétence permettant de répondre totalement à ses questions.

Aujourd'hui nous constatons les méfaits des restructurations (spécialisations au Trésor, fusions aux Impôts, regroupements dans toute direction) nuisibles à l'accueil public. Ces réorganisations se juxtaposent créant la confusion dans l'esprit des usagers. L'accueil se transforme alors en une simple orientation de l'usager vers les services compétents.

### Inscrire la formation dans la problématique générale de l'accueil.

La formation présentée aujourd'hui ne peut pas pallier aux méfaits des réformes engagées. Directions et ministère doivent assumer leurs responsabilités en la matière. La mise en œuvre d'un accueil de qualité ne peut pas reposer que

sur les épaules des agents chargés de cette mission.

## Débats du groupe de travail

Les propos de la CGT ont provoqué quelques agacements parmi certains intervenants. En effet, FO et la FDSU (SNUI et SUD) voulaient, comme le médecin et les directions, centrer le débat autour du seul traitement du stress des titulaires à l'accueil.

Cependant, les autres intervenants, dont les personnels en centre, trésorerie ou hôtel des finances, ont souhaité aussi évoquer les conditions matérielles et organisationnelles.

En effet, le stress à l'accueil ne vient pas que de la relation avec l'utilisateur. Il faut aussi tenir compte des tâches matérielles liées au traitement des dossiers, ainsi que des pressions ou de l'indifférence hiérarchiques.

### **Les constats selon les services administratifs**

Dans les services traitant l'impôt, les réductions d'effectifs et les diverses réformes obligent actuellement un traitement superficiel des dossiers. Pour faciliter leur tâche d'accueil, les agents procèdent à des délais de paiement systématiques ou encouragent les demandes gracieuses. La situation n'est donc pas traitée, mais retardée ou renvoyée vers un autre service ou une autre direction. Cette gestion constitue une véritable fuite

en avant des finances de l'Etat.

Les regroupements, spécialisations, hôtels des finances, rendent l'affluence des usagers plus importante sur un même site. Elle est continue et massive en période de pointe, ne laissant aucune possibilité d'interruption du chaînage des tâches.

La culture de performance est identifiée comme une source directe de stress à l'accueil. La gestion du temps devient alors un nouvel enjeu souhaitée par les directions et condamné par la CGT.

En trésorerie générale, l'accueil consiste à faire patienter au mieux l'utilisateur souvent pour cause d'indisponibilité des services liés au peu d'effectifs ou à un problème d'organisation.

Pour les services recouvrant les amendes, les difficultés viennent des réactions souvent violentes des usagers qui contestent ou refusent leur dette.

Dans les services gérant les collectivités locales, les relations semblent plus faciles (notons qu'il n'y avait pas d'intervenant chargé du recouvrement HLM). Cependant, les procédures plus contraignantes de l'OTD récemment mises en place pourraient changer la donne. OTD/ATD, mêmes causes, mêmes effets ?

### ***La professionnalisation de l'accueil***

La CGT a demandé des précisions sur cette notion. Dans le cadre de rationalisation du réseau prôné par le ministère des finances, la professionnalisation spécialise l'accueil sur quelques agents qui en supportent tout le poids et le stress.

Le médecin a donc précisé que par ce terme de « professionnalisation » elle n'entendait pas s'immiscer dans la gestion administrative de la compétence des organismes paritaires, mais voulait caractériser la technicité du métier d'accueil.

### **Choix des prestataires et des bénéficiaires de la formation**

Certains personnels des finances du Val de Marne ont déjà bénéficié d'une formation dispensée par la Préfecture et qui avait donné toute satisfaction.

Pour la CGT ce choix paraît moins risqué que l'appel aux prestataires privés qui n'ont pas nécessairement la connaissance des spécificités du Service Public.

Cependant le CHS a dans son ensemble choisi de faire appel, en plus des formations dispensées par la Préfecture, à des sociétés extérieures auxquelles sera soumis un cahier des charges.

Ce choix conduit à limiter le nombre d'agents bénéficiaires, car le budget prévu sur cette action est limité.

## Conclusions du groupe de travail

- Le cahier des charges devra tenir compte de la liste des constats et interrogations issues du groupe de travail.
- La priorité devra être donnée au cas les plus urgents, aux agents les plus en difficulté.
- Tous les personnels concernés devront être informés de l'existence d'une formation à l'accueil et devront avoir la possibilité d'en exprimer le besoin.
- Les membres du CHS devront faire état de la volonté de lier la formation à la question plus globale de l'accueil lors de la séance plénière en février 2007.

## Analyse de la CGT

**Les directions ont la fâcheuse tendance à utiliser le CHS comme dérivatif** afin d'é luder leurs responsabilités quant aux conséquences des réformes mises en œuvres. Cette proposition de formation pour gérer le stress à l'accueil arrive dans ce contexte.

Dans le cas présent, le CHS cherche à remédier au stress des personnels en relation avec le public. L'action préventive n'aurait-elle pas été plus pertinente ?

Pour la CGT, apprendre à gérer le stress ne peut pas nuire aux agents. Cependant, **la formation ne doit pas être utilisée pour masquer les causes de la détresse des personnels.** Le rôle du CHS est-il de pallier aux insuffisances de formation et de gestion du personnel ?

**Finalement, la CGT a mis en garde le CHS quant à son choix d'externaliser la formation auprès de prestataires privés.**

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça le Syndicat CGT.**

**Alors, je me syndique...**

Nom prénom : .....

Adresse administrative : .....

.....

.....

Grade : ..... Echelon/Indice : .....

Temps partiel : ..... Date : .....

Signature,



**Bulletin à renvoyer par la sacoche au : Local CGT – Trésorerie Générale de Créteil**