



# Protocole rénové de l'accueil de Rennes Magenta

## Compte rendu de la réunion du 21 novembre

Direction : Patrick MILLE, directeur du pôle pilotage et ressources, Didier PETSKA, directeur du pôle gestion fiscale et son adjointe Anne MLYNARSKI.

Organisations syndicales : CGT, Solidaires, CFDT et FO, qui a quitté la séance après avoir rappelé que la direction n'avait pas répondu à la demande de la pétition unitaire de rétablir une équipe dédiée sur la base de 14 agents.

Cette réunion était organisée à l'initiative de la direction à la suite de la suspension du projet de protocole d'accueil présenté lors du CTL du 3 octobre dernier. Une pétition unitaire avait alors été remise au directeur demandant :

- le renforcement de l'équipe d'accueil dédiée calibrée à 7 au lieu de 14 dans le protocole actuel
- le retrait des mentions faisant obligation aux agents de renfort d'être présent dès 8h30 et 12 h30 à l'accueil et de rester à la disposition du chef de service de l'accueil toute la demi-journée.

À la suite du CTL, M. Mille et Mme Mlynarski sont passés dans chaque SIP de Rennes ainsi qu'à l'accueil. De nombreux sujets ont été abordés par les agents, d'ordre matériel (hall d'accueil mal fait, difficultés avec le gestionnaire de file d'attente, problèmes d'imprimés, d'ordinateurs, d'applications informatiques et de connexions), concernant le référent foncier, l'obligation de présence à l'accueil les demi-journées dès 8h30 et 13h30, la répartition des rotations entre les SIP. Sur ce dernier point, la direction a expliqué avoir écarté une rotation par agent, trop complexe à mettre en œuvre. Elle a modifié son projet initial dans le sens d'une « plus grande équité entre petits SIP (Ouest et Nord) et grands SIP (Est et Sud) » (selon elle) en organisant la rotation ainsi :

- 3 journées + 3 demi-journées par mois pour les SIP Rennes Sud et Est,
- 7 demi-journées par mois pour les SIP de Rennes Ouest et Nord.

La direction a insisté sur le suivi de l'application du protocole avec une réunion des chefs de SIP avec le chef de l'accueil chaque mois durant 6 mois pour un premier bilan.

Pour sa part la délégation CGT a regretté que la direction ne fasse pas le choix d'un véritable accueil professionnalisé, avec une équipe dédiée

renforcée, et l'ouverture de discussions sur les compensations à mettre en place pour les collègues de cet accueil, dont les conditions d'exercice sont aujourd'hui particulièrement difficiles.

Nous avons également pointé les dysfonctionnements informatiques récurrents rencontrés par les agents depuis plusieurs semaines (E contact, Iliad, Portail métier) qui rendent les conditions de travail particulièrement pénibles dans les SIP et qui ont parfois créé un véritable chaos à l'accueil, mettant les agents en grande difficulté et posant un grave problème de service public. La direction l'a effectivement reconnu, en faisant état des difficultés nationales qui risquent de ne pas être réglées immédiatement.

Nous avons également fait part d'un point noir, s'agissant du chiffre de 8 agents en renfort par SIP. En effet, le système actuel prévoit 4 agents par SIP puisqu'il s'agit d'un fonctionnement sur la base de deux SIP par demi-journée. Le passage de 4 agents à 8 par SIP risque de poser de grandes difficultés dans les secteurs qui vont se trouver à certaines occasions complètement dépouillés, alors que la situation est déjà extrêmement tendue. Nous avons également fait part de nos craintes quant à la prise de congés des agents avec ce nouveau dispositif.

Pour la direction, l'accueil est une organisation qui consiste à gérer les flux des usagers, et à ce titre, l'équipe dédiée a besoin de souplesse. Pour autant l'appel de 8 agents en renfort devrait rester tout à fait exceptionnel et la direction s'est engagée à ce qu'il n'y ait aucune conséquence en matière de congés. Le suivi d'application du protocole devrait permettre d'adapter le dispositif si besoin. D'autre part, la direction compte sur les chefs de services des SIP, en lien avec le chef de l'accueil, pour appliquer le protocole « avec la souplesse

nécessaire ». C'est pourquoi la direction n'a pas souhaité préciser les conditions d'appel aux renforts jusqu'à 8 agents.

Concernant le calibrage de l'équipe d'accueil dédié, le projet n'a pas bougé avec seulement 7 agents. La direction motive son refus de renforcer l'équipe dédiée en expliquant que si elle renforce l'accueil, c'est au détriment des SIP. Avec les 8 agents qui doivent être redéployés dans les SIP, soit 2 par SIP, la Direction ne souhaite pas privilégier un SIP par rapport à un autre et propose de mettre à la disposition de l'accueil deux agents de l'équipe de renfort pendant les périodes de charges (échéances, avis TH et IR).

La délégation CGT a pris acte de la réécriture du protocole dans le sens d'un assouplissement des

conditions de présence au service d'accueil. Cet assouplissement est à mettre au compte de la mobilisation des agents autour de la pétition unitaire qui a été remise au Directeur lors du CTL du 3 octobre. Quant au nouveau système de rotation des SIP, il risque de déplacer les difficultés rencontrées à l'accueil dans les SIP en alourdissant encore la charge de services déjà saturés, dans un contexte où les modifications législatives (Taxe d'habitation, Prélèvement à la source) sont des facteurs qui vont amplifier le flux des messages internet, des coups de fils, et évidemment entraîner davantage d'accueil.

Ce contexte sera encore aggravé par les 28 suppressions d'emplois qui seront décidées au CTL « emplois » de décembre prochain par la DRFiP 35.

À l'occasion cette réunion, la CGT a dit ce qu'elle avait à dire sur ce projet qui sera soumis au vote du CTL en décembre.

La direction organise une nouvelle réunion sur ce sujet le 28 novembre, cette fois en présence des chefs de service des SIP et du chef de l'accueil. Elle convie à nouveau les OS à cette réunion.

Nous ne souhaitons pas être co-auteurs de ce nouveau protocole qui remet en cause la revendication d'un accueil professionnalisé que nous avons portée dans l'unité à travers la pétition unitaire.

En effet, le protocole rénové fait peser de graves menaces sur les conditions de travail des agents des SIP, notamment pour leurs droits à congé, et il dégrade encore un peu plus le service public.

Ces menaces ont été précisées lors de la réunion du 21 novembre et devront être portées au PV du CTL de décembre à l'occasion du débat sur ce sujet.

**C'est pourquoi nous voterons contre ce protocole rénové.**

C'est également pourquoi la section CGT Finances publiques 35 a décidé de ne pas participer à la réunion du 28 novembre au sujet du protocole rénové en présence des chefs de service.

**Nous invitons les agents à faire remonter leurs observations au sujet de ce protocole rénové, afin de préparer le CTL de décembre.**

**Pour sa part, la CGT continuera à défendre les revendications portées dans la pétition unitaire :**

- **maintien d'un service d'accueil dédié et professionnalisé par le renforcement de ses moyens humains par des fonctionnaires titulaires ;**
- **maintien des SIP en tant que renfort de l'accueil et non en tant qu'accueil supplétif.**

***Pour la défense de mes revendications : la CGT !  
Je participe, je me syndique.***

Nom :

Prénom :

Grade :

Échelon :

Temps partiel :

%

mail :

poste ou service :

date :

signature :

