



COMPTE RENDU GROUPE DE TRAVAIL

ACCUEIL SIP

Du 09/09/2011

Représentants l'administration : Mr BLANC, Mr PAIN, Mme FOGEL,
4 responsables de SIP (MEAUX, MELUN, MONTEREAU, COULOMMIERS....)
2 représentants du SNUI et de la CGT,
1 représentant de la CFDT,
1 représentant de FO

FERMETURE LE MIDI

M.PAIN en guise de préambule attira notre attention sur les intentions de la Direction d'harmoniser les heures de fermetures de tous les services, et donc de tous les sites de Seine et Marne (de 12h à 13h30).
Cela serait à effet du 01/01/2012.

D'autant que d'après un léger sondage effectué par la Direction, cette fermeture ne poserait pas de problème.
Il en profita pour rappeler que cela ne remettait pas en cause la fermeture de certains petits postes à 15h30.

Mme ALLOUCHE posa la question des rendez-vous, qui devaient rester du ressort des secteurs (spécialisé) et non plus de celui de l'équipe d'Accueil généraliste.

Puis, il fut évoqué la fermeture de SENART durant la pause méridienne (de 12h à 13h30), sans que les agents n'aient été formellement prévenus.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

M. BLANC nous fait part des difficultés constatées sur certains sites pour contacter les services, d'où la mise en place des SVI (Serveurs Vocaux Interactifs).

M. PAIN évoqua la création de plate formes téléphoniques, un peu comme un test....Mais rien de vraiment défini, pour l'instant.

Il nous informa concernant les prochaines visites de la Cour des Comptes sur les petits postes de Trésorerie (accueil de proximité).

A quand un Groupe de Travail sur le Contrôle Fiscal ? La question demeure posée.

La CGT évoqua la question de formation recouvrement proposée aux agents des secteurs à MEAUX , en précisant qu'aux termes de la fusion DGI-DGCP, le respect des métiers de chaque filière était acquise.

M. FERNANDEZ répondit qu'il ne s'agissait pour l'instant que de volontariat !.....

M. BLANC, quant à lui, rappela le respect des métiers, et qu'il n'était pas question de transgresser cette règle.

Quant à l'accueil physique ; la CGT posa la question de la confidentialité sur les sites de NEMOURS, ROISSY, SENART.

Mme FOGEL répondit qu'une étude de cloisons (jusqu'au plafond) par le BIL était en cours.

Mme ALLOUCHE évoqua la gestion de la BALF sur MELUN (plus de 200 messages par jour).

Ms PAIN et BLANC reconnurent que l'accueil était un travail harassant.

Mme ALLOUCHE revint sur l'accueil de MELUN , et notamment la demi- journée de « repli obligatoire » (par semaine) pour les agents de l'équipe dédiée à l'accueil « quoi qu'il arrive » . De plus, les agents ont désormais la possibilité d'effectuer une journée courte de travail, en se limitant à leur guise aux plages fixes.

M. PAIN proposa qu'il soit fait un bilan de ces réunions sur l'accueil, et insista sur l'osmose qui devrait exister entre l'équipe d'accueil et les services de gestion, notamment à MELUN.

Mme ALLOUCHE, sans doute piquée au vif, rappela qu'elle n'avait jamais refusé d'octroyer à ses agents des jours de congé, de RTT ou de récupération.

Elle évoqua également l'installation d'un poste téléphonique permettant à l'accueil de joindre directement le secteur concerné, système qui ne fonctionne pas (puisque les appels demeurent sans suite, personne ne décroche ou presque).

Puis, la Direction se mit à définir les 3 types de sites existants en Seine et Marne.

Pour terminer cette quatrième réunion du groupe de travail accueil dans les SIP, *Mr BLANC nous propose :*

1. *Définition des 3 types de sites*
2. *Modalités et osmose sur les Grands Sites*

La prochaine réunion est fixée au 04/11/2011 à 9h.