

MESURES PROPOSEES PAR LA DIRECTION SUITE AUX REUNIONS DU GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCUEIL DU SITE DE TOULON ET AUX RENCONTRES ORGANISATIONS SYNDICALES-DIRECTION

MESURES PROPOSEES EN MATIERE D'EMPLOIS

- Une lettre de mission sera adressée au cadre A+, adjoint au responsable du SIP de TNO afin que la supervision de l'organisation de la mission accueil, placée sous la responsabilité du cadre A, représente une mission prioritaire.
- Le cadre A de l'accueil est déchargé des tâches de gestion du site afin de se consacrer pleinement à la mission d'accueil.
- Un cadre A ou A+ devra être présent, et toujours joignable, sur le site tant que des usagers se trouvent dans les locaux.
- Création d'un emploi de catégorie B ou C à l'accueil lors du prochain dossier emplois.
- Dotation immédiate à l'accueil d'un renfort de manière permanente d'un EDRA ou ALD dans l'attente de la création d'emploi.
- Dotation à l'accueil de renforts de l'ERD pendant les périodes d'échéance.
- La cellule CSP participera à la campagne IR, à l'accueil et si besoin au traitement des déclarations.

MESURES PROPOSEES EN MATIERE D'HORAIRES

- Possibilité donnée au cadre de décider la fermeture des portes dès que le flux d'usagers est trop important à gérer et ne permet pas aux agents de les recevoir dans de bonnes conditions en prenant normalement une pause méridienne. A cette fin, une affiche sera apposée sur la porte précisant que, afin d'assurer l'accueil des usagers dans les meilleures conditions de sécurité, la fermeture pourra être exceptionnellement anticipée à 11h30 au lieu de 12h en cas de flux important.
- Possibilité donnée au responsable du SIP de TNO de demander à la direction la fermeture de l'accueil, hors période d'échéance, afin de permettre aux agents par exemple de suivre une formation ou de se rendre à une réunion de service.
- L'amplitude journalière de 6h de réception du public est établie par la réglementation nationale. Tout en respectant cette amplitude d'ouverture, et afin de ménager une pause méridienne convenable à l'équipe d'accueil, en fermant l'accueil à 11h30, il est proposé d'expérimenter une ouverture plus tôt le matin et/ou une fermeture plus tard le soir.

MESURES PROPOSEES AFIN DE FLUIDIFIER LE FLUX DES USAGERS ET SECURISER LES LOCAUX

- Création d'un ou deux guichets consacrés exclusivement à la remise d'avis IR en vue de désengorger la file d'attente.
- Dotation de téléphones portables pour les SIP et les secteurs recouvrement afin que les agents d'accueil puissent contacter facilement ceux des secteurs pour obtenir des renforts.
- Ouverture de 3 box à l'accueil pour éviter la circulation des usagers dans les services et ainsi renforcer la sécurité. Quand exceptionnellement on reçoit dans les étages, on doit raccompagner l'utilisateur.
- Remise à niveau du protocole d'accueil sur plusieurs points (fiche de visite, circuit de réception...).

MESURES PROPOSEES AFIN DE DIMINUER LE FLUX DES USAGERS

- Rappeler aux organismes partenaires, notamment la CAF, la possibilité d'éditer les avis d'imposition via un accès en ligne.
- Sensibiliser les assistantes sociales du département avant la campagne IR sur la nécessité de dépôt d'une déclaration de revenus dans les délais pour les usagers y compris les non imposables.
- Promouvoir les démarches en ligne.

MESURES PROPOSEES FACE AU PROBLEME D'ECRETEMENT DES HEURES TRAVAILLEES DU CAISSIER

- Possibilité de prendre 2 jours de récupération des horaires variables/mois au lieu de une journée.

MESURES PROPOSEES POUR DIVERSIFIER LES MISSIONS DES AGENTS D'ACCUEIL

- Consignes transmises aux cadres A+ pour la mise en place d'une rotation des agents d'accueil, en dehors des périodes d'échéances, afin que chacun puisse travailler également en back office.

Ces mesures feront l'objet d'une évaluation périodique, dans le cadre du présent groupe de travail et seront adaptées autant que de besoin. Une première réunion aura lieu après la campagne de réception du public pour la déclaration des revenus, au mois de juin 2014 une deuxième aura lieu à la rentrée après la sortie des rôles IR, une troisième en fin d'année, avant la mise au point du dossier « emplois de 2015 ».

A l'issue des travaux du groupe de travail national en cours réunissant les représentants des personnels et la direction générale, le présent groupe de travail sera réuni afin que les décisions nationales soient prises en compte au niveau local immédiatement.