

# CR visite du CHSCT

## POLE DE RECOUVREMENT SPECIALISE(PRS)

### Contexte

L'article 52 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 stipule que le CHSCT procède à intervalles réguliers, à des visites des lieux de travail.

La fréquence de celles-ci étant au moins égale à celle des réunions ordinaires du comité.

Lors de sa séance plénière du 28/01/2021, le CHSCT 69 a émis une délibération programmant une visite d'inspection du Pôle de Recouvrement Spécialisé (PRS) à la DRFIP, le 11/03/2021, avec pour objet principal l'organisation du travail, les mesures mises en place dans le cadre de la prévention du COVID et l'ergonomie des postes de travail.

La délégation est composée de :

| NOM | Qualité                       |
|-----|-------------------------------|
|     | Direction                     |
|     | Assistant de prévention       |
|     | Solidaires Finances Publiques |
|     | CGT                           |
|     | CFDT                          |
|     |                               |
|     |                               |

## **Préparation de la Visite :**

Les documents préparatoires à la visite ont été communiqués par courriel avant la visite.

Le plan fourni est un plan de zonage. Le plan de masse ne fournit aucune indication des implantations et des côtes.

## **Liste des documents fournis :**

- ☒ un plan des locaux / plan d'implantation des bureaux : plan de zonage
- ☒ un organigramme fonctionnel du service fourni
- ☒ le DUERP du service :

L'examen de ces pièces n'a pas appelé de nouvelles observations.

Le PRS est un service créé en 2010 chargé du recouvrement de certaines créances au niveau du département. Depuis sa création, il y a 2 évolutions de son champ de compétence :

- année 2016 gestion de toutes les procédures collectives du département
- année 2018 recouvrement des créances fiscales de la DIRCOFI

Le PRS du Rhône est le 3ème plus grand de France. Au niveau des emplois les effectifs sont de 25 ETP (équivalent temps plein), cependant une fois le temps partiel décompté nous avons seulement 21,8 ETP.

## Visite :

La délégation s'est déplacée sur chaque bureau à la rencontre des agents.

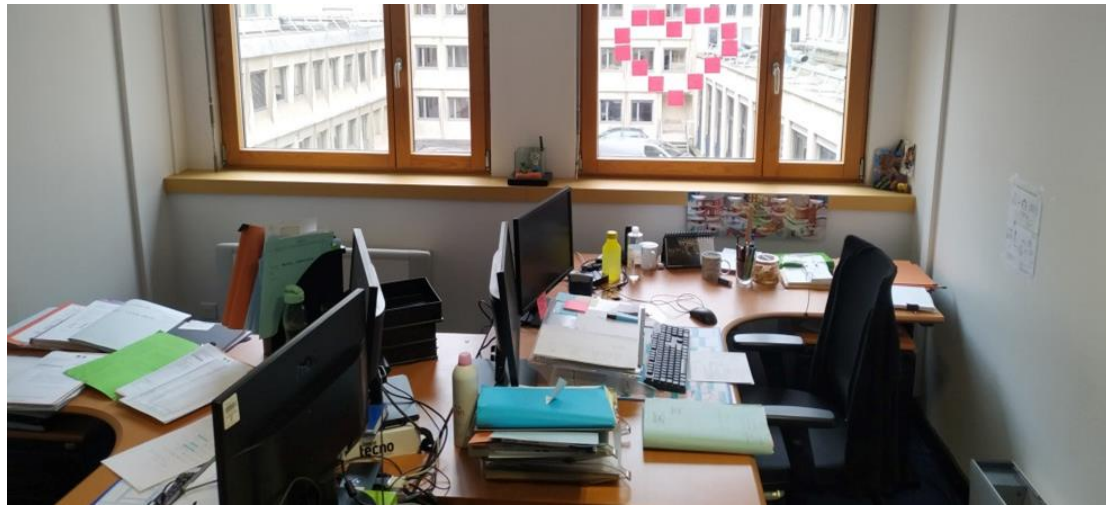
Elle a relevé plusieurs points qui sont repris dans le tableau ci-après.

| Localisations | Situations d'exposition   | Attentes / propositions   | Suites données par l'administration  |
|---------------|---|---|--|
| PRS           | <p>« Mission non prioritaire » pendant la crise. Ce qualificatif a été très mal perçu et mal vécu par l'ensemble des agents.</p> <p>Cependant un minimum d'activité a été assuré par l'adjointe qui a assuré l'intérim du chef de service avec l'agent comptable et les 2 agents équipés pour le télétravail.</p> | <p>Le PCA a heurté l'éthique et le sens des valeurs des agents autant par les choix que par la sémantique employée.</p> <p>Un nouveau PCA devrait prendre en compte ces dimensions de RPS et être adapté sur le fond et sur la forme.</p> | <p>La définition des missions inscrites au PCA et le choix des termes utilisés relèvent de la Direction Générale. Les remarques des agents en la matière ont été remontées à la DG (dans le cadre des RETEX et échanges AP-RH2C). Au-delà des aspects sémantiques il convient de rappeler la situation de crise sanitaire qui a obligé l'ensemble des services de l'État à adapter, dans un temps très bref l'exercice des missions. Les « priorités » ont été effectivement modifiées afin de prendre en compte de nouveaux impératifs.</p> |
|               | <p>Les agents se sont sentis isolés et ils développés des modes de partage de type « WhatsApp »</p>   | <p>Organiser les échanges et mettre à disposition des outils collaboratifs. Prévoir les formations afférentes.</p>  | <p>Ces dispositifs étaient pratiquement inexistant à la DGFIP avant la crise. Ils ont été développés, dans le respect des contraintes de sécurité informatique depuis. Un message adressé par le Cabinet aux RDS le 19/11 présente les différents outils pouvant permettre d'animer un collectif à distance. Ce message contient les modes opératoires pour Jitsi / Tchop et audio conférence. Un raccourci vers ces outils collaboratifs a également été mis en ligne sur Ulysse 69 / mission rattachées</p>                                |

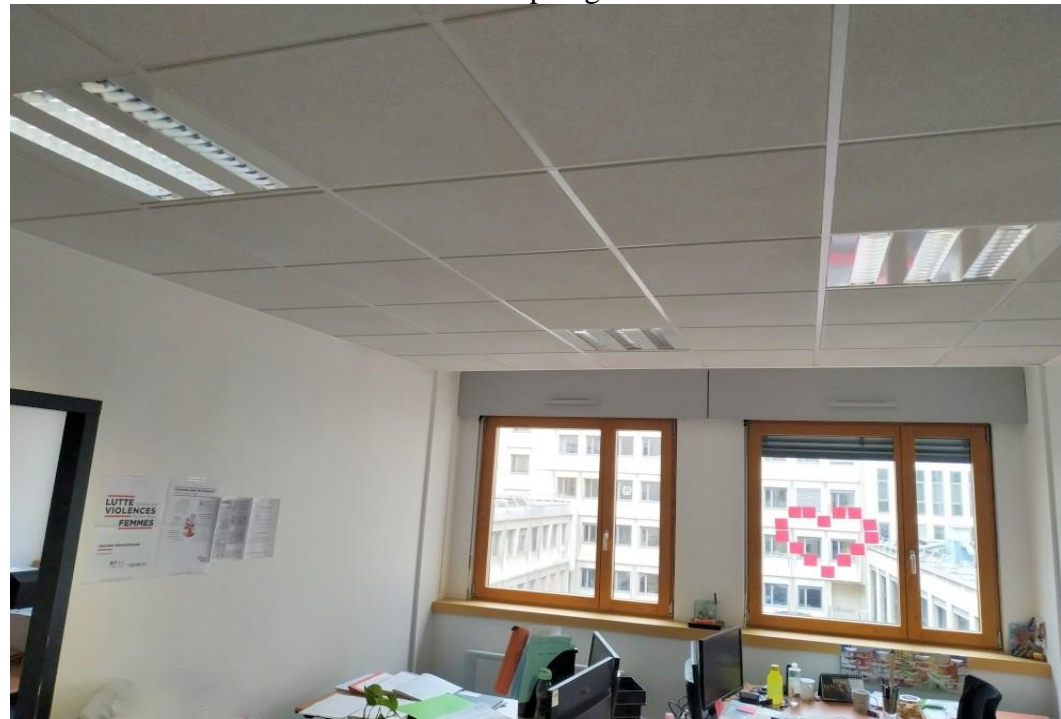
|                         |  |  |   |
|-------------------------|--|--|---|
|                         |  |  | au DR / Cabinet communication   |
| Pole recouvrement       | Charge de travail importante (192 dossiers par agents)   | Compenser les vacances d'emplois.<br>Puis, évaluer et adapter les emplois à la charge de travail.  | Discussion sur les objectifs et les moyens alloués au service dans le cadre du dialogue de gestion  |
|                         | Pression forte pour les dossiers à enjeu   | Mutualiser la gestion des dossiers à enjeu.  | Relève de la gestion interne au service.  |
| Communication difficile | Le PRS n'est pas toujours dans la boucle de communication de la DGFIP et de la DRFIP. Ce signalement a été fait plusieurs fois par le chef de service.   | La direction doit organiser l'articulation avec les autres services et faire suivre les notes qui concernent le recouvrement   | Discussion sur les moyens nécessaires au fonctionnement du service (y compris en termes d'accès à l'information) à conduire dans le cadre du dialogue de gestion.<br>Le chef de service doit se rapprocher de la direction du pôle de gestion fiscale pour faire part de ses besoins. |
|                         | Absence de formation et de soutien sur les évolutions législatives qui ont des conséquences sur le recouvrement.<br>Le service doit gérer des créances liées au PAS sans formation par exemple | Le pôle fiscal doit mettre à niveau sa communication et inclure le PRS dans la boucle d'information sur les évolutions dans l'ensemble de son périmètre de compétence.<br>Il doit également anticiper le besoin de formation des agents à la suite des évolutions. | Le RDS doit faire remonter les besoins de formation au Pôle métier et à la division RH-For-Pro  |
|                         | Crainte sur les évolutions futures du service  | Organiser la communication sur les évolutions le plus en amont possible.   | Communication des évolutions possibles dès que ces informations sont disponibles au niveau de la Direction locale   |
|                         | La crise sanitaire a ralenti le flux rentrant du service, ce qui a permis au service de réorienter son activité sur la résorption du stock   | Prévoir le renfort du service pour continuer à apurer les stocks.  | Un certain nombre de services se trouvent, à l'issue de la crise, dans une situation moins favorable qu'avant la crise. Les priorités en termes d'affectation des équipes de renfort doivent prendre en compte la situation   |

|                        |  |   |  |
|------------------------|--|---|--|
|                        |  |   | de l'ensemble des services de la DRFIP69 et des priorités données aux actions de la DGFIP.   |
|                        | Le PRS se trouve en bout de chaîne et les services en amont ne communiquent pas toujours les informations nécessaires à son activité.  | Le pôle fiscal doit organiser la communication entre les services. Prévoir notamment des réunions régulières entre les services de recouvrement et les services de contrôle.        | Discussion sur les moyens nécessaires au fonctionnement du service (y compris en termes de coordination avec les autres services) à conduire dans le cadre du dialogue de gestion.<br>Le chef de service doit se rapprocher de la direction du pôle de gestion fiscale pour faire part de ses besoins. |
| Procédures collectives | Charge de travail très importante au regard des effectifs (jusqu'à 900 dossiers pour un agent)<br>Le travail est effectué sous contraintes des délais des procédures.<br>La charge de travail et la pression temporelle pèsent sur les agents. | Compenser les vacances d'emplois.<br>Puis, évaluer et adapter les emplois à la charge de travail.   | Discussion sur les objectifs et les moyens alloués au service dans le cadre du dialogue de gestion<br>Adaptation des process de travail aux enjeux   |
|                        | Dans la période il y a une augmentation sensible des demandes de plan de règlement nécessaires pour bénéficier des aides Covid-19  | Adapter l'organisation du service, en termes de moyens et d'effectifs, en fonction des flux entrants.<br><br>A défaut, prioriser les tâches sous la responsabilité de la direction. | Priorisation des tâches à arrêter entre le RDS et le Pôle métier.  |
|                        | L'adjoint chargé du service des procédures collectives est obligé de consacrer son temps à la gestion des dossiers les plus complexes, par exemple les dossiers en procédure   | Expression du besoin d'un autre cadre A technique.  | Discussion sur les objectifs et les moyens alloués au service dans le cadre du dialogue de gestion.<br>Adaptation de l'organisation du pilotage de la structure  |

|                         |   |   |  |
|-------------------------|---|---|--|
|                         | pénale. Et il a peu de temps à consacrer au pilotage et à l'animation du service.   |   |  |
| Bureaux partagés (tous) | <p>Positionnement des postes de travail : l'éloignement des postes de travail à 2m dans des locaux pas suffisamment spacieux a eu pour conséquence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'empêcher l'accès aux ouvrants, indispensable pour respecter les consignes Covid sur l'aération des locaux</li> <li>- que le nouveau positionnement ne soit pas adapté au calepinage des luminaires.</li> </ul> <p>Le recul derrière le fauteuil est insuffisant</p> | <p>Rétablir l'accès aisée aux ouvrants.<br/>Déplacer les luminaires.<br/>Repositionner les bureaux avec si besoin l'ajout d'une paroi transparente si la distance des postes de travail est inférieure à 2m.<br/>Respecter les recommandations de dégagements liées à la sécurité incendie et celles liées à l'ergonomie des postes de travail.</p> | <p>En situation d'urgence sanitaire, la priorité a été donnée à la prévention du COVID – les espacements entre poste de travail sont, dans la mesure du possible, à privilégier sur les dispositifs de type « plexiglas ». Dans tous les bureaux il est possible d'accéder à des ouvrants (même si éventuellement pas à tous les ouvrants)</p> |
|                         |   |   |  |
|                         |   |   |  |
|                         |   |   |  |
| Les photos              | Accès ouvrant   |   |  |



Calepinage



Bureau procédures

Problème de luminosité : le jour

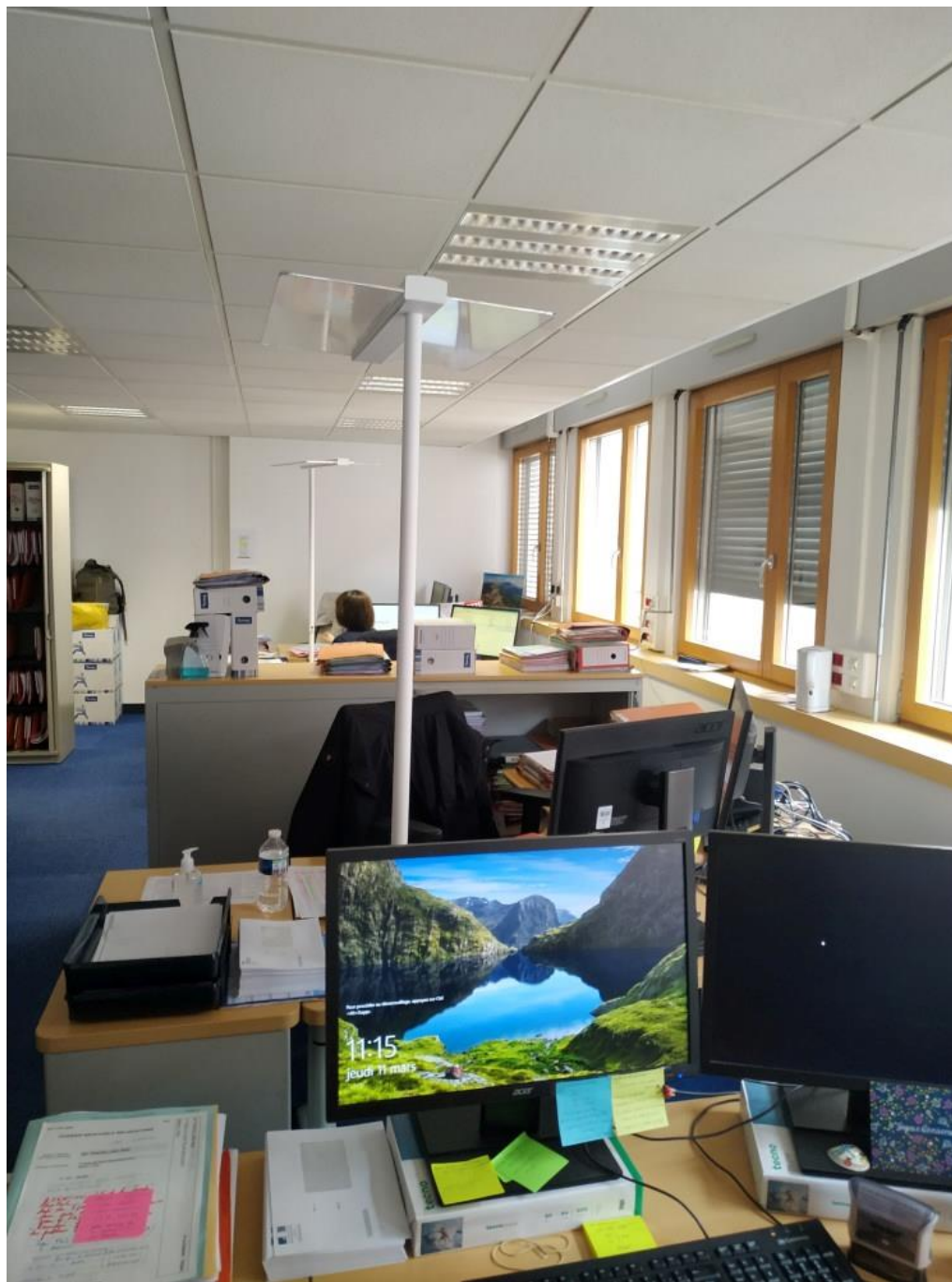
Fournir aux agents un éclairage homogène.

Expérimentation à conduire avec des


|                    |  |   |  |
|--------------------|--|---|--|
| <p>collectives</p> | <p>de la visite, de nombreux stores sont baissés en partie, sans que les rayons du soleil ne tombent directement dessus (ouvrant majoritairement au nord) Le local étant sombre, les agents privilégient les lampadaires fixés sur les bureaux (apparement nouveau modèle confluence à led et diffuseur et verre). Lorsque le positionnement est adapté le poste de travail est éclairé de manière satisfaisante, mais l'alignement de ceux si provoque des zones d'éblouissement pour les autres agents.</p> <p>De plus le local est en angle, avec 3 ouvrants orientés ouest avec un ensoleillement direct en fonction des heures de la journée.</p> <p>La disposition des bureaux perpendiculaire à la façade conduit des agents à être face ou dos à la lumière.</p> | <p>Faire des mesures et adapter l'existant en privilégiant l'éclairage de plafond, en s'assurant que le calepinage soit adapté à la position des bureaux.</p> <p>Envisager des commandes avec variateurs d'intensité.</p> <p>Repositionner les bureaux pour que tous les poste de travail soit positionnés perpendiculairement à la lumière</p> | <p>lampadaires « confiance » à la place des lampadaires de nouvelle génération</p> <p>Expérimentation à conduire lorsque la charge de travail de la division immobilier le permettra, de repositionnement des bureaux situés dans l'angle – avec essais poste de travail plan droit.</p> |
|--------------------|--|---|--|



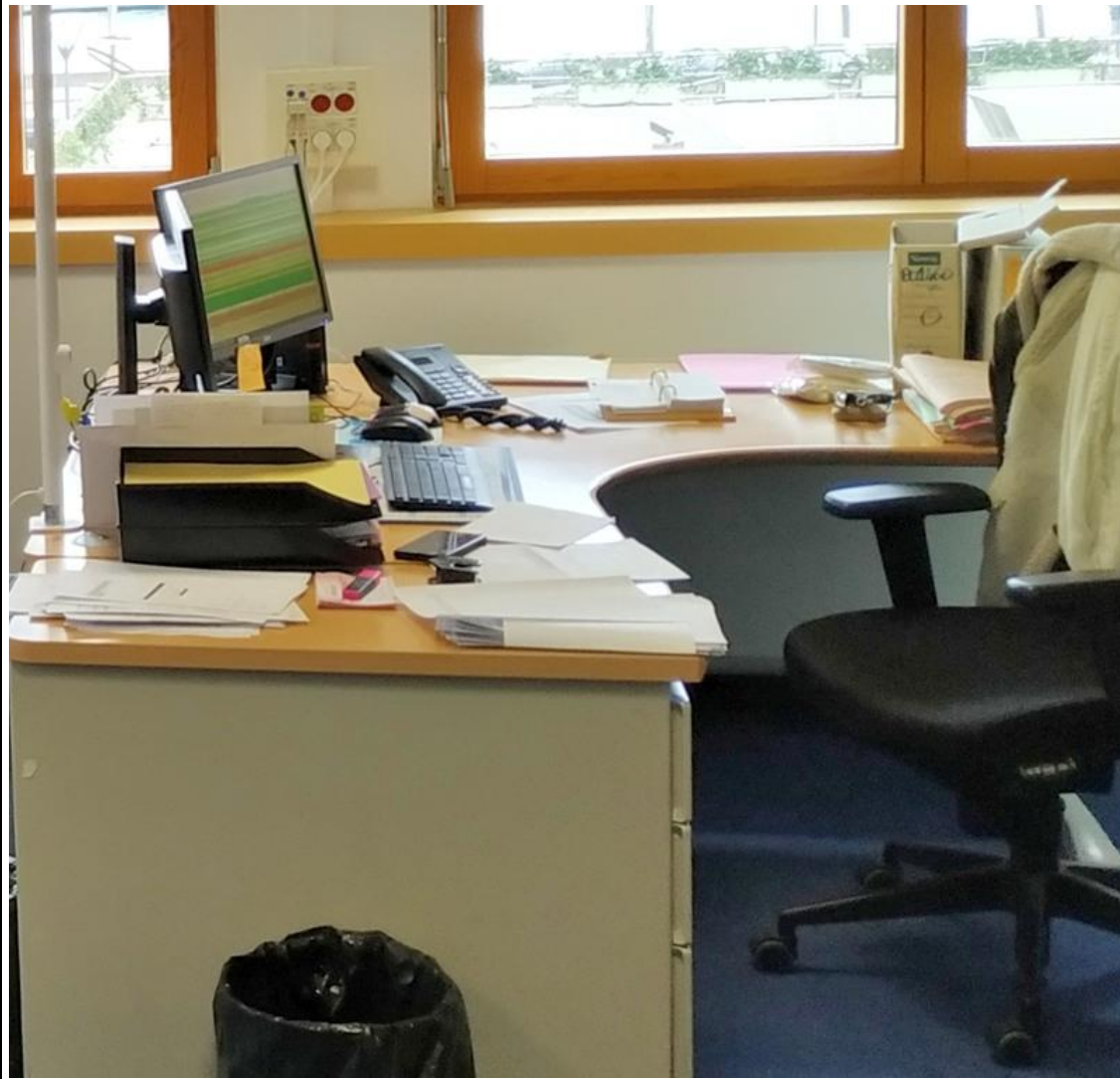
Les photos





|                               |   |  |   |
|-------------------------------|---|--|---|
| <p>Procédures collectives</p> | <p>Les dossiers gérés par le service comportent de nombreuses pièces de procédures papiers qui doivent être consultées. Les bureaux actuels, avec retour ne permettent pas de pouvoir se positionner face à une partie rectiligne suffisamment large pour faire face poste informatique à double écran.</p> | <p>Fournir des bureaux adaptés après avoir défini avec les agents, en liaison avec le CHSCT, les modèles et les dimensions de bureau droit et des extensions (plateaux et/ou caissons supplémentaires) leur permettant de disposer leurs dossiers.</p> | <p>Expérimentation à conduire, lorsque la charge de travail de la division immobilier le permettra, de bureaux droits</p> |
| <p>Les photos</p>             |    |  |   |







|                       |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|
|                       |  |  |  |  |
| <p>Doubles écrans</p> | <p>Les configurations en double écrans présentent des écrans identiques connectés sur des sorties vidéos identiques. Seul un poste de travail, à la cellule transverse, présente deux écrans différents. Par ailleurs, les positions des écrans ne sont pas toujours adaptées.</p> | <p>Adapter le matériel du poste de travail de la cellule transverse.</p> <p>Rappel sur le bon positionnement des doubles écrans.</p> | <p>Remplacement des écrans par des écrans identiques.<br/>Demande à faire remonter par le chef de service via AGIL</p> |  |
| <p>Comptabilité</p>   | <p>Pas d'affichage prévention Covid au niveau de l'imprimante.</p>   | <p>Mettre en place l'affichage sur le rappel du bon usage du matériel</p>  | <p>Affiche communiquée au RDS pour affichage le 11/03</p>  |  |

Nous remercions M Rouvière et les agents du PRS pour leur accueil.