

ACCUEIL CFP TARBES

➤ **Problématique générale**

Une réflexion a été engagée en 2016 sur les conditions d'accueil du public au sein du Centre des Finances Publiques de Tarbes qui concentre 8 services de la DDFiP, une brigade de la DIRCOFI et divers acteurs de la Prévention (Délégation à l'action sociale, assistante sociale) soit 150 agents pour un flux d'usagers annuel supérieur à 50 000 personnes.

Cette réflexion a été suscitée par les conditions de mise en œuvre du plan Vigipirate au sein du CFP de Tarbes. Des fragilités ont été mises en exergue du fait de la liberté laissée au public de circuler dans les étages du bâtiment pour se rendre dans les différents services disposant d'un guichet d'accueil et, le cas échéant, d'une caisse.

▶ **Des pré-requis nécessaires pour définir les besoins**

Avant de lancer les travaux immobiliers nécessaires à l'aménagement du hall d'accueil, qui a déjà connu divers remaniements (les derniers en 2010), deux préalables ont été actés:

- affiner le diagnostic relatif aux différents types d'accueil tant aux guichets qu'aux caisses des services relevant de la DDFiP, en mesurer le flux et appréhender les problématiques liées à un accueil des usagers au rez-de-chaussée ;
- associer l'ergonome du Ministère à l'action à conduire pour aider à conjuguer au mieux les contraintes de sécurité avec les conditions d'accueil des usagers et les conditions de vie au travail des personnels.

▶ **Un environnement évolutif dans lequel doit s'insérer le projet d'accueil rénové**

Cette réflexion s'inscrit également dans un contexte évolutif dont il convient de tenir compte dans une démarche de long terme :

- quant à la meilleure prise en compte d'un des objectifs majeurs de la politique immobilière de l'État, accentué en période d'état d'urgence, qui vise à améliorer les conditions de sécurité des personnes, des biens et des fonds ;
- quant aux réformes structurelles récentes ou prochaines qui impactent les modalités de l'accueil (mise en place du PCR et du SPFE) ;
- quant aux perspectives de densification du site qui dispose de réserves foncières suffisantes pour accueillir d'autres services ;
- quant aux mutations des comportements des usagers accompagnés par le développement des procédures en ligne ou de nouveaux moyens de traiter leurs demandes (diminution de certains flux d'accueil alliée aux évolutions réglementaires quant à l'usage des procédures numériques; mise en place d'un espace libre service ; déploiement de l'accueil sur rendez-vous).

➤ **Les premières actions engagées**

Les pré-requis ont été satisfaits

- **d'une part**, grâce à l'étude menée par le PPR en 2016 (auteurs : Matthieu Maynadier et Valérie Larroque) qui a mis en évidence les principaux points suivants :
 - le flux d'accueil par service s'est élevé au total pour 2015 à plus de 57 000 personnes, le SIP en concentrant à lui seul 75 % (les autres principaux services d'accueil étant la Trésorerie Municipale de Tarbes, le SIE avec l'enregistrement et le CDIF). Cet accueil s'exerce à la fois au rez-de-chaussée, dans 11 box partagés entre 5 services, et dans les étages, au 1^{er} (SPF + BCR), au 2^{ème} (PRS + SIE et Enregistrement), et au 3^{ème} (PCE BDV

+ DIRCOFI) ;

- un flux de caisse non négligeable pour près de 7 000 opérations annuelles réparties entre 4 caisses tenues par le SIP et la TPM au RDC, les SPF au 1^{er} étage et le SIE au 2^{ème} (pour ses propres opérations ainsi que celles du CDIF et du PRS) ;
- **d'autre part**, par la mission de l'ergonome du Ministère menée sur place du 6 au 10 mars 2017 par Mme Ambre Honigman, ayant donné lieu à deux réunions d'un comité de suivi, d'ouverture et de fin de mission, et deux réunions d'un groupe de travail.

➤ Information des organisations syndicales

- communication lors du CHS-CT du 16 février 2016 :

annonce d'un projet de réorganisation de l'accueil du CFP de Tarbes afin de sécuriser le bâtiment suite aux derniers attentats en orientant un maximum d'accueil au rez-de-chaussée ;

- communication lors du CTL du 9 juin 2016

3 objectifs : assurer l'accueil du public régulier au RdC ; examiner les modalités de tenue de la caisse ; sécuriser l'accès aux étages et au sous-sol.

Présentation méthodologie du diagnostic mené d'avril à mai 2016 par M. Maynadier et Mme Larroque, support à la réflexion d'un GT à constituer (avec l'ergonome, l'ISST, le délégué départemental à la sécurité, les représentants des OS).

La fiche de saisine du pôle Ergonomie en date du 13/04/16 a été jointe au dossier du CTL.

- évocation en question diverse lors du CHS-CT du 26/09/2016

pour préciser que la réorganisation de l'accueil est la priorité immobilière au niveau du CFP de Tarbes où il existe par ailleurs des réserves foncières au RDC (aile E) et au 1^{er} étage (aile O) ; et que le dossier est repris par la nouvelle équipe de direction.

- évocation en question diverse lors du CHS-CT du 21/02/2017

pour officialiser la mise en place de groupe de travail associant les acteurs de la prévention, les représentants des OS représentés en CHS et les chefs de services, encadrants de l'accueil et agents des principaux services accueillant du public lors de la venue de la mission du pôle Ergonomie.

- association aux réunions d'ouverture et de clôture du comité de suivi piloté par l'ergonome (6 et 10 mars 2017). Ont été partagés les supports suivants :

2 diaporamas diffusés en comité de suivi

- de présentation de la démarche
- de compte rendu du groupe de travail

2 études du pôle ergonomie

- « L'accueil d'usagers, points de repères pour la conception »
- « Comprendre et Agir - Travail sur écran »

Pour mémoire ont également diffusés

- la fiche de saisine de l'ergonome,
- l'étude du BIL sur le diagnostic des conditions d'accueil du CFP
- le compte rendu de la réunion des responsables de service du CFP du 15 décembre 2016

➤ **Les actions à conduire**

▶ Les actions immédiates

- positionnement de l'espace libre-service (échéance : être opérationnel pour la campagne IR)

selon une organisation susceptible d'évoluer dans le temps selon les options prises en termes d'accès aux étages et de positionnement de la banque d'accueil (selon 1ers travaux menés en GT, le positionnement actuel ne serait pas à remettre en cause) ; avec un accompagnement des agents (formation) et un appui de volontaires du service civique (deux recrutements à compter du 6 avril 2017).

- préparation de l'accueil enregistrement (échéance : 1^{er} septembre 2017)

Un box lui sera dédié au rez-de-chaussée ; l'articulation au niveau des missions et des liaisons avec la caisse sera examinée avec le service et les acteurs concernés => GT

▶ Les actions de moyen terme

- Opter en matière de sécurisation des accès entre le cloisonnement au rez-de-chaussée ou/et la fermeture de chaque palier avec accès sécurisé (digicode) => GT

Préalables à la tenue du GT : avis de l'ISST sur la sécurité incendie + devis travaux

- Préciser les besoins de travaux d'aménagement du RDC selon l'accueil orienté en box (au RDC = le principe) ou maintenu dans les étages (=les exceptions)

+ réaménagement de l'accueil et de la caisse de la Trésorerie de Tarbes Municipale

=> GT

- Centraliser les opérations numéraires sur deux caisses spécialisées produits fiscaux et produits locaux. Une première étape pourra être constituée par le regroupement des opérations de caisse du SPFE sur celle du SIP => GT

L'antenne immobilière de Toulouse sera saisie après que l'option en matière de sécurisation des accès aura été choisie.