



Intervention en ergonomie pour les agents du SIE de Brest Rade et de Brest Ponant

Présentation au CHSCT 2012

Prestataire – Indigo ergonomie
Sandrine Cheikh – ergonomiste
Céline Brodbeck – ergonomiste

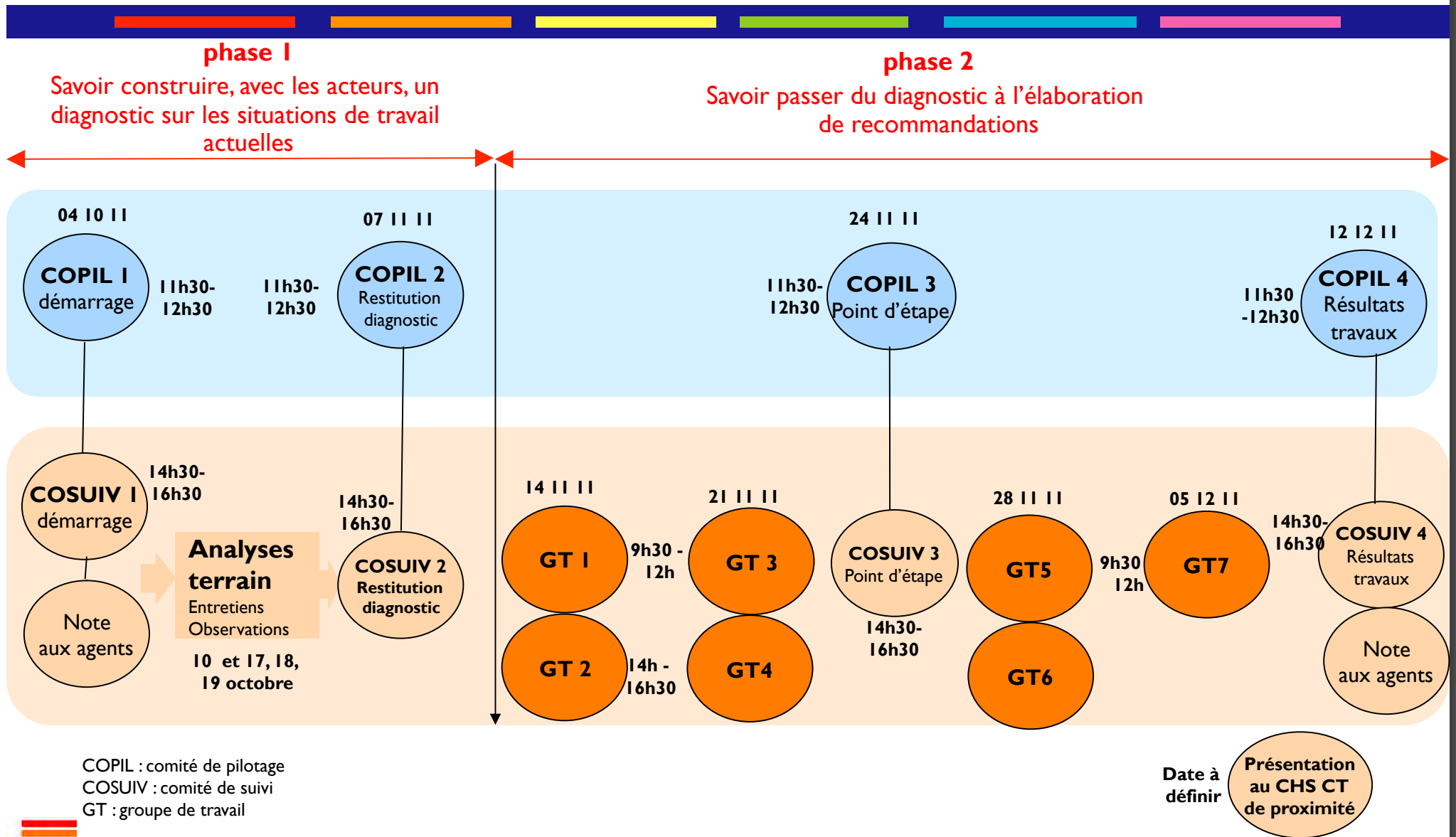
Pôle ergonomie des ministères
Marie-Hélène Gervais – Coordonnateur national

Thibaut Erzépa – ergonomiste
Ambre Honigman – ergonomiste
Benoit Langlois – ergonomiste
Mélanie Munoz – ergonomiste

Plan

- Cadre de l'intervention
- Diagnostic
- Pistes issues des groupes de travail

Cadre – Chronologie



COPIL : comité de pilotage
COSUIV : comité de suivi
GT : groupe de travail



Cadre – Rappel du cadre de l'intervention

- L'intervention ergonomique (suite à l'instruction par le pôle ergonomie d'une demande portée par la DDFiP et le CHS DI du Finistère) a pour objet **d'apporter des recommandations concernant les aménagements fonctionnels, spatiaux et d'usage des logiciels des situations de travail des agents** du SIE de Brest au regard des difficultés constatées en lien avec les activités de travail.
- L'intervention ergonomique est orientée en priorité sur **l'analyse des situations de travail des agents des SIE de Brest Rade et de Brest Ponant.**
- Structures de pilotage
 - Un comité de pilotage de l'intervention ergonomique → pilotage stratégique du projet
 - Un comité de suivi de l'intervention ergonomique → instance de débat des analyses effectuées et des propositions élaborées
 - Deux chefs de projet → garants de la cohérence technique et fonctionnelle de la démarche
 - Des groupes de travail ergonomie → à déterminer à l'issue du présent COPIL

Cadre – Démarche : entretiens et observations réalisés

Période : octobre 2011

Objet	Acteurs concernés
Entretiens <i>Compréhension de l'organisation existante</i>	<ul style="list-style-type: none">– Responsable métier– Responsable SIE Rade– Responsable SIE Ponant
Entretiens avec les équipes <i>Compréhension de l'organisation existante</i>	<ul style="list-style-type: none">– IFU Rade– Comptabilité Rade– IFU et comptabilité Ponant– Enregistrement Ponant
Observations du travail <i>Observations du travail tel qu'il se déroule, sans perturber l'activité des agents</i>	<ul style="list-style-type: none">– Comptabilité Rade– IFU Rade (2 demi journées)– IFU Ponant (2 demi journées)– Enregistrement Ponant
Entretien avec le médecin de prévention <i>Entretien avec l'IHS non obtenu</i>	

Cadre – Démarche : groupes de travail réalisés

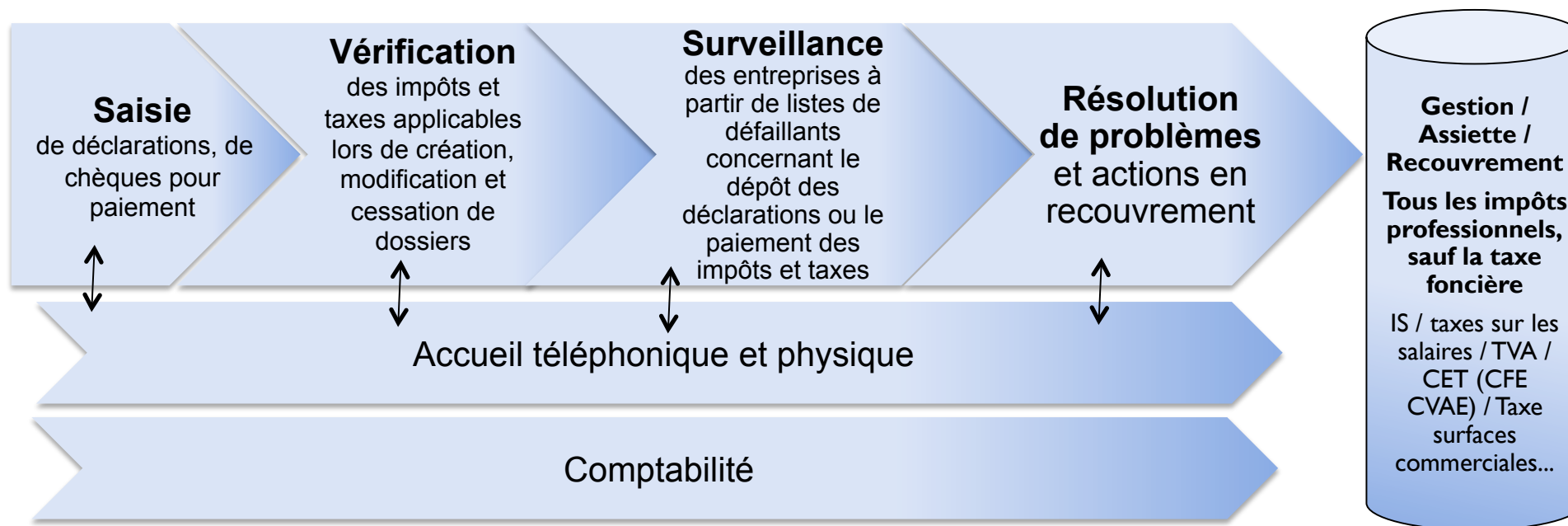
Période : novembre et décembre 2011

Objet	Acteurs concernés
Groupe de travail numéro 1 <i>Utilisation des applications</i>	Groupe transverse agents des SIE Rade et Ponant Participation de la responsable métier
Groupe de travail numéro 2 <i>Organisation et métier</i>	Groupe transverse agents des SIE Rade et Ponant Participation des adjoints aux chefs de service des deux SIE
Visite approfondie des lieux de travail	Dans les deux services

Plan

- Cadre de l'intervention
- Diagnostic
- Pistes issues des groupes de travail

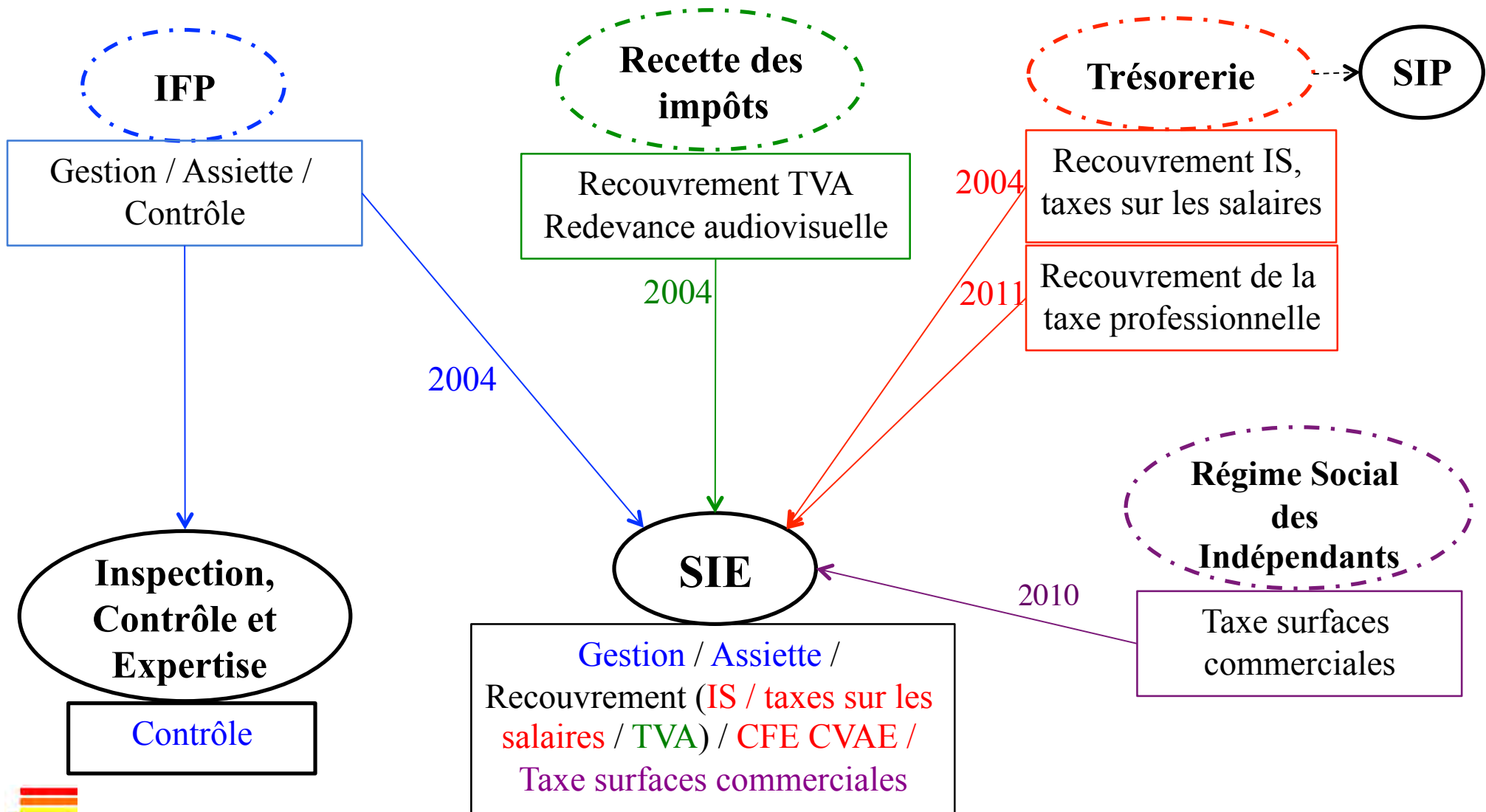
Caractéristiques de l'activité des SIE



Spécificités de l'organisation des deux SIE – Synthèse

- Similitudes et spécificités des organisations des SIE
 - Les deux SIE réalisent toutes les missions habituelles et principales communes aux SIE ainsi qu'une mission particulière chacun, gérée pour les 4 SIE de Brest.
 - En parallèle, les organisations ont des différences :
 - Dans les effectifs : au total et dans leur répartition par fonction.
 - Dans l'organisation du travail : au niveau de la structuration des équipes pour la gestion des missions (par pôles ou par binômes / cellules dédiées pour certaines missions).
 - Dans le type de public concerné par les missions : professionnels et/ou particuliers.
 - Une organisation prescrite, avec une latitude pour les chefs de service de mettre en œuvre une organisation spécifique tenant compte des caractéristiques des secteurs, de l'histoire et des compétences présentes

Déterminant – Un contexte d'évolution des missions



Déterminant – Des applications informatiques multiples

- Un grand nombre d'applications sont utilisées par les SIE.
- Les principales sont :
 - Medoc : comptabilité
 - Bdrp : informations des entreprises
 - Gespro : saisie des avisir (informations des entreprises, gestion de dossiers)
 - Is-tp : dégrèvement
 - Iliad : enregistrement contentieux
 - Miriam : édition listings défailants
 - Opale : enregistrement des téléprocédures
 - Rec : recouvrement de la CFE
 - Pdf Edit : consultation de l'ensemble des états comptables
 - Moorea : spécifique à l'enregistrement
 - Gold : spécifique à l'enregistrement
 - Thunderbird : messagerie individuelle par agent
 - Lotus : messagerie générale du service
- Les secondaires sont :
 - Adélie : consultation des déclarations des professionnels
 - Agora : demande de vœux de congés
 - BNDP : consultation statuts des sociétés, biens immobiliers, patrimoine
 - BNTP : consultation taxe professionnelle
 - Ficoba : fichier des comptes bancaires, consulté en cas de recouvrement
 - Cadran : consultation et impression des relevés de comptes bancaires
 - Compas : vérification de la prise en compte des virements émis par le SIE
 - TSE : fichier des associés
 - PCI : plan cadastral informatisé

Déterminant – Des applications informatiques multiples

- Des contraintes rencontrées spécifiques à l'architecture des applications informatiques
- Des évolutions régulières nécessitant des apprentissages constants
- Mais surtout des contraintes d'usage dues à la simultanéité d'utilisation de plusieurs applications informatiques :
 - Une superposition plus qu'une réelle cohérence, un manque d'homogénéité entre les applications, pas d'aide pour le repérage
 - Des systèmes d'exploitation avec des logiques différentes :
 - Navigation
 - Mots de passe et identifiants
 - Entrée dans les dossiers par différents « identifiants »
 - impliquant une « gymnastique » pour les agents, une difficulté à mettre en œuvre des réflexes d'utilisation sur l'ensemble des applications, un risque d'erreur.

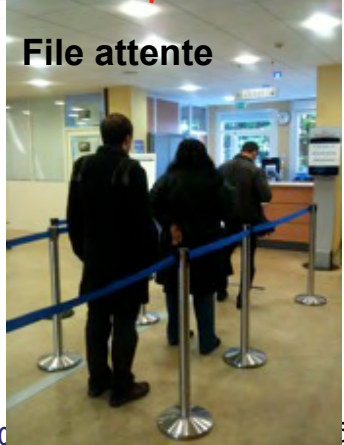
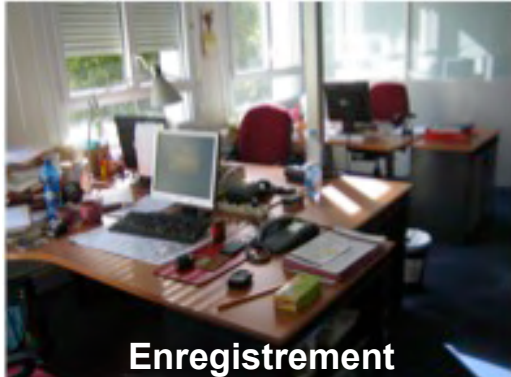
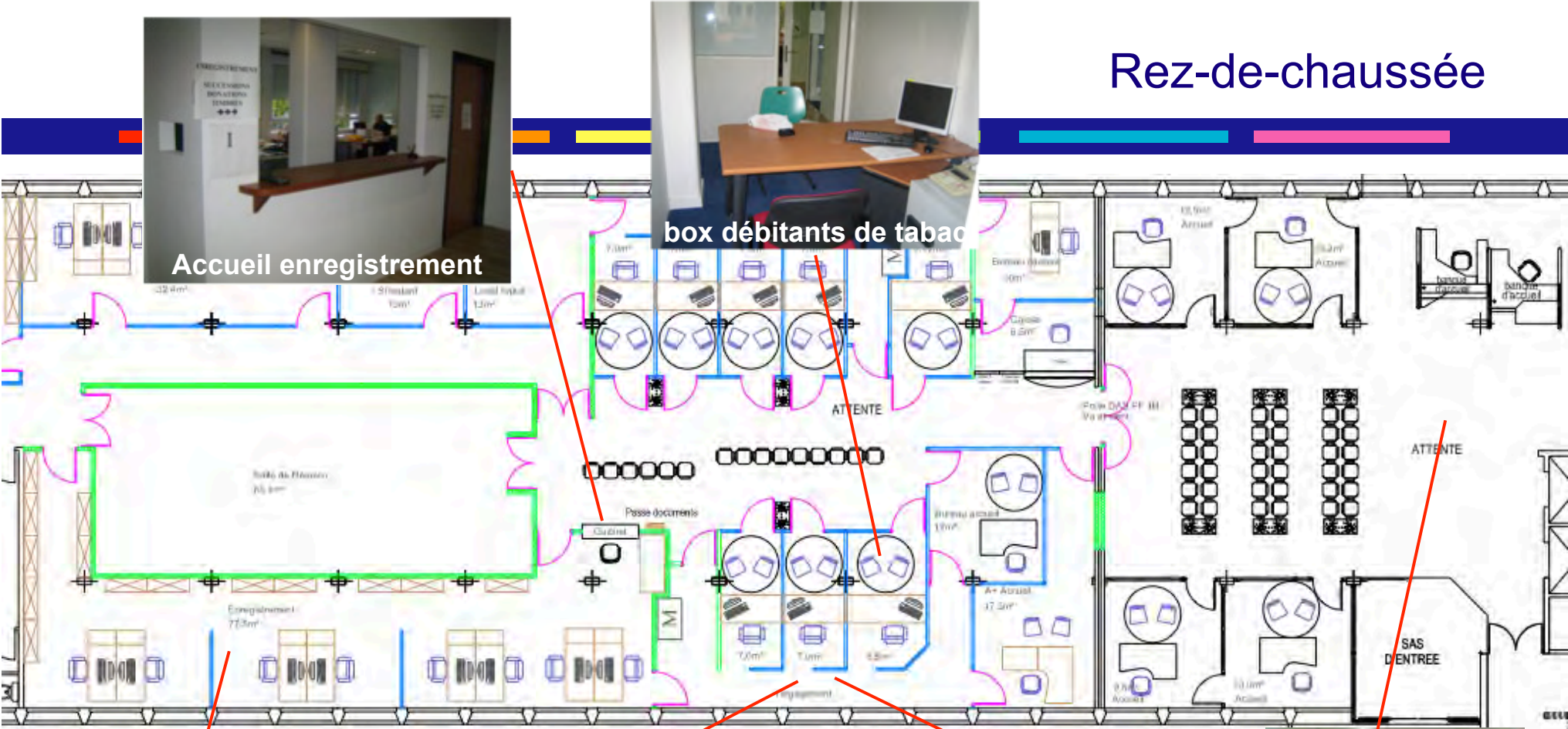
Déterminant – Des applications multiples

- Mais surtout des contraintes d'usage dues à la simultanéité d'utilisation de plusieurs applications informatiques (suite) :
 - Des applications informatiques diverses correspondant
 - à la multiplicité de processus issus de l'histoire
 - aux choix stratégiques nationaux de livrer des applications non finalisées
 - C'est à l'agent que revient de faire le **travail d'intégration** que les systèmes d'information ne font pas, c'est lui qui reconstitue la cohérence interne, en toute transparence pour le contribuable qui s'adresse maintenant à un interlocuteur fiscal unique.
 - La nécessité d'utiliser pour une même tâche plusieurs applications en simultané
 - Des doubles tâches.
 - » Ex. : saisie des événements sur Gespro dans un premier temps, puis vérification dans BDRP de tous les éléments saisis, avec compléments éventuels
 - Des pertes de temps, un accroissement de la charge de travail, une prise en charge de tâches présentant un intérêt parfois limité
 - De l'incertitude et des incompréhensions pour les agents, en lien avec la durée des phases de transition entre livraison des applications et finalisations de ces dernières (ex. Gespro initialement présenté comme devant remplacer BRDP en 3 ans, aujourd'hui les délais sont plutôt de 5 ans)

Déterminant – Polyvalence

- Un principe de polyvalence organisationnelle / pluri-compétences des agents dès la création des SIE et IFU
- Géré de manière sensiblement différente selon les SIE
- Une polyvalence accrue par élargissement et enrichissement du travail, dont la logique est reconnue par les équipes : prendre en charge l'intégralité d'un dossier et des missions afférentes
- Cependant des difficultés liées
 - Aux multiples changements et à leur intégration (cf. plus haut)
 - À une possible contradiction entre polyvalence et spécialisation
 - Initialement, l'IFU était supposé traiter les questions les plus simples (et renvoyer les autres vers l'ICE).
 - Avec le temps et l'enrichissement progressif des tâches, ce travail de généraliste s'est complexifié et demande à la fois des connaissances élémentaires et d'autres très pointues dans un champ de plus en plus large
 - Question de la définition de ce qu'est une question complexe, qui revêt un caractère subjectif

Rez-de-chaussée



Espaces de travail et accueil physique – Synthèse accueil

- Accès et orientation pour la zone professionnels
 - Une entrée commune aux particuliers et aux professionnels / deux files d'attentes distinctes
 - Des usagers qui se dirigent par eux-mêmes vers la zone professionnels et sollicitent les agents de l'enregistrement pour être orientés
 - Les usagers particuliers venant pour l'accueil enregistrement doivent-ils faire la file particuliers ou professionnels ?
 - Quelle formation / information des agents de l'accueil général sur les questions à poser aux usagers professionnels pour les orienter à bon escient ?
 - Pas de zone de circulation réservée aux agents → les déplacements se font dans les espaces d'attente et de circulation des usagers

Espaces de travail et accueil physique – Synthèse accueil

- Plusieurs espaces d'encaissement et de stockage de valeurs
 - La caisse SIP (qui encaisse les professionnels reçus par les agents IFU)
 - Le box d'accueil des débiteurs de tabac
 - L'enregistrement
- Plusieurs services en charge de la vente de timbres, avec les espaces correspondants
 - SIE Rade pour les débiteurs de tabac
 - Enregistrement pour les particuliers
- Un même espace pour des réceptions distinctes
 - Enregistrement pour notaires, particuliers, timbres et professionnels (statuts)
- Un même espace pour de l'accueil et du traitement : enregistrement
- L'éloignement entre poste de travail et poste d'accueil pour l'accueil IFU

Déterminant – Espaces de travail collectifs

■ Constitués

- de plusieurs espaces partagés à 2, 3 ou 4 agents. Les espaces sont séparés les uns des autres par des parois mi pleines, mi vitrées.
- d'un espace central utilisé lors d'activités réalisées à plusieurs (tri de courrier, petites réunions par exemple) et pour les pauses.
- d'un espace d'archivage d'armoires dynamiques

■ Ressources

- Un espace central commun par SIE permettant les activités à plusieurs, les échanges, la circulation aisée d'une zone à l'autre des SIE
- La proximité du chef de service et de l'adjoint
- Des dossiers en archivage dynamique à proximité des postes de travail
- Des postes de travail situés dans des espaces partagés permettant les échanges entre collègues dans le cadre d'une activité impliquant une forte entraide
- L'implantation de l'ensemble des postes à proximité de source de lumière naturelle
- Une surface globale satisfaisante :
 - Circulations dans les zones de travail correctes
 - Postes de travail de taille convenable pour l'activité



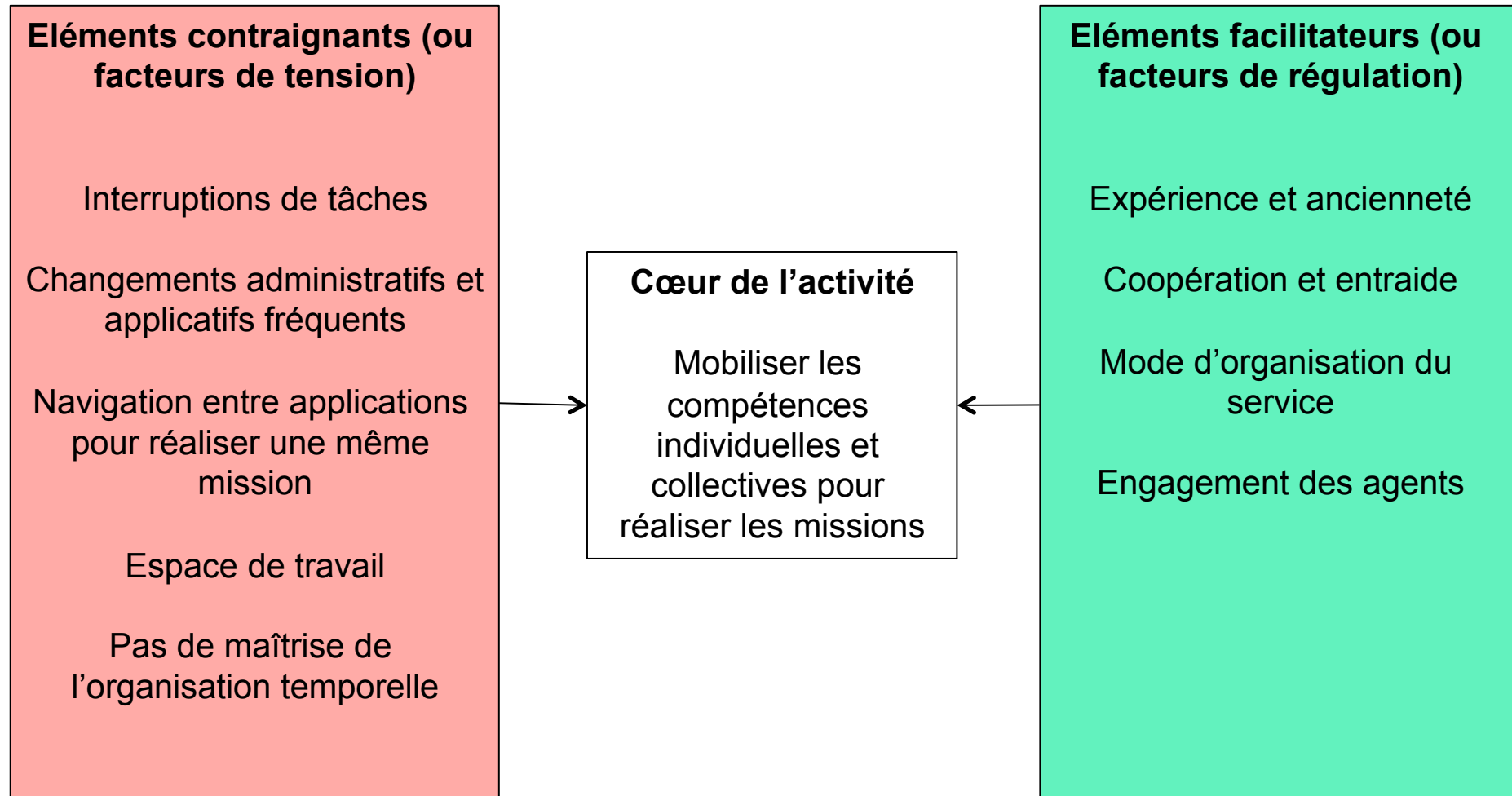
Déterminant – Espaces de travail collectifs

■ Contraintes

- Des postes de travail situés dans des espaces partagés entraînant des difficultés de concentration pour une partie des agents, en lien avec
 - les multiples appels téléphoniques entrants et sortants
 - les nombreux échanges entre agents dans le cadre de l'entraide
- La situation des imprimantes partagées, dans le couloir ou dans la zone partagée, impliquant des déplacements nombreux du fait de la fréquence des impressions
- Des écrans avec un positionnement non adapté (ex. : parallèle à la fenêtre), comme souligné par le Médecin de Prévention. *NB : les postes de travail implantés de manière non perpendiculaire aux fenêtres l'ont été par choix des agents*



Effets sur les individus



Effets sur les individus

■ Éléments facilitateurs

- **Intérêt** du travail, enrichissement avec la prise en charge de nouvelles tâches, responsabilité croissante vis-à-vis du dossier

- **Partage de la compétence** au niveau de l'IFU à travers :
 - **L'organisation du travail** mise en place par les responsables, par exemple via l'identification formalisée de référents
 - Les **systèmes de coopération et d'entraide** pour régler un problème (stratégies individuelles et collectives) : entraide et recours à l'ancienneté et l'expertise de certains agents sur certaines missions ou applications

- Une répartition des compétences et connaissances qui participe à la constitution d'une compétence collective et à la constitution des identités

- Une interdépendance des contributions. Chacun dépend des autres pour parvenir à réaliser sa propre activité.

- Dans le cas où la répartition des compétences n'est pas définie par l'organisation, elle donne lieu à une solidarité « obligée »
« *L'entraide est une obligation* »

Effets sur les individus

■ Éléments facilitateurs

- Les **modes d'organisation** mis en place pour limiter les exigences de l'activité et en particulier celles liées à la polyvalence dans ce contexte de complexité (1)
 - « Semaines teintées » → pour permettre d'identifier les priorités
 - Réunions de service et réunions techniques pour les notes → pour faciliter le décryptage des données prescrites
 - « Petits métiers » (à l'enregistrement) → pour éviter d'oublier des tâches compte tenu de leur multiplicité
 - Cellule dédiée à la comptabilité → pour identifier une expertise en la matière
 - Maintien de l'organisation par portefeuille → pour faciliter le traitement par une connaissance des dossiers sur la durée
 - Évolution dans l'attribution de portefeuilles → pour réguler la charge de travail tenant compte des spécificités des secteurs et des compétences des agents (experts / novices)

Effets sur les individus

■ Éléments facilitateurs

- Les **modes d'organisation** mis en place pour limiter les exigences de l'activité et en particulier celles liées à la polyvalence dans ce contexte de complexité (2)
 - Mise en place de référents : pour éviter d'oublier des tâches et d'avoir un soutien technique de proximité
 - Mise en place de chargés de missions opérationnels transverses qui travaillent pour le compte des contrôleurs territoriaux dans le but d'éviter la surcharge de travail
 - Prise en charge par l'encadrement des activités considérées comme à risques : affaires complexes, contentieux, procédures collectives, paiements fractionnés et différés

Plan

- Cadre de l'intervention
- Diagnostic
- Pistes issues des groupes de travail

Pistes issues des groupes de travail – Cadre

- Les axes de travail ont été proposés en ce qu'il paraissaient prioritaires au regard du diagnostic effectué :
 - applications : problématique centrale dans l'activité des agents des SIE telle qu'elle se déroule aujourd'hui
 - organisation du travail et le métier : les problématiques de polyvalence / poly compétence et d'adaptation des agents et de l'organisation aux évolutions multiples semblent prégnantes dans les déterminants de l'activité des SIE, concernant aussi bien les missions d'accueil et de traitement
 - Autres espaces de travail des SIE (espaces collectifs et accueil), bien que présentant des contraintes, elles ne semblaient pas centrales et prioritaires au regard du diagnostic
- Lors du comité de suivi, ces axes ont été discutés avec, en particulier :
 - La nécessité de mener une démarche globale concernant l'accueil : traiter l'enregistrement indépendamment des autres dimensions de l'accueil risquant d'être réducteur et non pérenne
 - L'intérêt de prendre en compte les contraintes spatiales pour l'ensemble des agents dans les étages comme pour l'accueil au RdC

Pistes issues des groupes de travail – Cadre

- Les groupes de travail
 - Ont permis d’élaborer des pistes d’évolution et amélioration
 - Organisées par thématique
 - Présentées sous forme de tableaux
 - À partir des besoins identifiés
 - Reprenant les contraintes ou illustrations dans une rubrique motivation
 - Identifiant des questions restant à instruire, car impliquant des orientations et décisions nationales
 - Ont été l’occasion d’enrichir le diagnostic

- Des résultats de l’intervention
 - À travers ces pistes
 - À travers les éléments qui pourront être remontés au niveau national, l’évolution des conditions de travail passant aussi par
 - Une transformation des représentations
 - La possibilité de donner et laisser des critères et des repères pour transformer

Pistes – Applications

→ Une **réflexion de fond** est à mener

- Sur la prise en compte des **périodes de transition** et la mise en service **d'applications non finalisées** et le coût correspondant pour les agents.
 - Si, à terme, les nouvelles applications apportent des améliorations, ce n'est pas le cas dans la période de transition qui implique une baisse d'efficacité avec des doubles tâches (ex. : saisies multiples), des recherches plus longues, etc.
 - Les périodes de transitions sont longues (ex. : plusieurs années pour le passage de BDRP vers Gespro)
 - Elles interrogent les effectifs qui sont en diminution comme si les applications permettaient d'emblée les gains d'efficacité escomptés à terme
- Sur la prise en compte des besoins et de l'activité réelle des agents par les services chargés de rédiger les cahiers des charges des futures applications

■ Les pistes proposées sont regroupées en quatre thématiques :

- Cohérence entre applications
- Passerelles entre applications
- Évolution par application
- Éléments techniques

Pistes – Cohérence entre applications – exemple

Besoin	Pistes	Motivations
Visibilité et traçabilité de l'historique du dossier	Un bloc notes unique et commun à toutes les applications. Rattaché à Adélie pour avoir une vision longitudinale du dossier. Permettant aux agents d'y écrire librement (pas de cases imposées à remplir).	Nécessité d'un point d'entrée unique par dossier. Le bloc notes permet d'avoir le passé du dossier et une vision pour l'avenir. Il est important tant en gestion qu'en recouvrement. Adélie est une base nationale.

Pistes - Passerelles entre applications - exemple

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Prise en compte des adresses de correspondance	<p>Prise en compte par Gespro de l'adresse de correspondance qui se trouve dans BDRP</p> <p>Disponibilité de l'adresse de correspondance et de compétence dans Gespro</p>	<p>Priorité car travail de masse donc charge de travail importante</p> <p>L'adresse de correspondance est différente de l'adresse de compétence.</p> <p>Les lettres d'accueil issues de Gespro sortent avec les adresses de compétence ce qui implique que les agents cherchent la bonne adresse en amont ou en aval (après retour de courrier)</p>	<p>Ce besoin est déjà remonté.</p> <p>A quel palier de Gespro est-ce prévu ?</p>

Pistes - Appui pour la mise en œuvre pratique

- Pistes concernant les besoins d'appui pour la mise en œuvre pratique
 - Temporellement cohérent avec la mise en œuvre de la taxe
 - Aisément compréhensible compte tenu de la quantité d'informations à maîtriser et de la difficulté à mettre en œuvre des automatismes
 - Opérant pour permettre à l'agent de faire le lien entre les principes qui évoluent et le mode opératoire à mettre en œuvre pour réaliser l'opération
 - Rapidement mobilisable : la réponse ou le mode opératoire doit être trouvé rapidement par l'agent compte tenu
 - De la charge de travail
 - Des situations dans lesquelles il doit répondre (appel téléphonique notamment)

Pistes - Appui pour la mise en œuvre pratique - exemple

Besoin	Pistes	Motivations
Appui temporellement cohérent avec la mise en œuvre de la nouvelle opération ou modalité de réponse	<p>Envoi des notes de la DG systématiquement avant la mise en place de l'opération</p>	<p>Permettre aux agents d'anticiper</p> <p>Aujourd'hui de nombreuses situations</p> <ul style="list-style-type: none"> • où la note parvient a posteriori de la mise en place • où les contribuables sont informés avant les agents
	<p>Information des agents systématique sur les changements à venir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenu de la note à venir (objet et principes applicables), ligne de conduite à tenir par les agents dans l'attente de la note (que dire aux contribuables), informations publiques (documentation à la disposition du public ou site Internet où diriger le demandeur) et période de mise en place prévue • Même si la note n'est pas prête, par exemple à travers un bulletin d'information ou par Intranet via la lettre-info-fiscale et dans une rubrique spécifique dans le journal des publications 	

Pistes - Appui pour la mise en œuvre pratique - exemple

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Appui opérant	Boîtes à outils pour les applications mises à jour	Permettre à l'agent de faire le lien entre les principes et le mode opératoire à mettre en œuvre pour réaliser l'opération, dans un temps limité	Quel niveau pertinent ? Départemental ? National ?
	Mise en évidence dans les applications des nouveautés <ul style="list-style-type: none"> • sous forme de bulle d'information par exemple • indiquant le changement et la référence (note ou boîte à outil) • pendant un temps limité 	Alerter l'agent sur une évolution, le renvoyer vers la référence	

Pistes - Appui pour la mise en œuvre pratique - exemple

Besoin	Pistes	Motivations
Appui rapidement mobilisable	<p>Formation des agents à la recherche documentaire sur les sites des Ministères</p>	<p>Savoir trouver l'information devient une dimension centrale de l'activité. Une nécessaire technicité dans la recherche</p> <p>La réponse ou le mode opératoire doit être trouvé rapidement par l'agent compte tenu</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la charge de travail • Des situations dans lesquelles il doit répondre (situations d'accueil notamment)
	<p>Amélioration des critères de recherche des notes à travers des mots clés plus opérants</p> <p>Reprise des systèmes de classement des notes médias par impôt plutôt que par date de note (Ulysse)</p>	<p>Aujourd'hui les notes sont accessibles sur différents sites (local, Ulysse, portail métier) par des chemins multiples mais les agents ont des difficultés à trouver la note nécessaire</p>

Pistes - Réflexion sur le métier

- Pistes concernant les besoins de réflexion sur le métier
 - Permettre l'anticipation
 - Faciliter la gestion des priorités
 - Envisager des simplifications de process
 - Mener une réflexion sur les missions de certaines fonctions

Pistes - Réflexion sur le métier - exemple

Besoin	Pistes	Motivations
Anticipation	<p>Information des services (SIE) sur les dates des envois de masse par les CSI (et via Opale)</p> <p>Transmission des courriers envoyés aux contribuables</p>	<p>Donner de la visibilité sur la charge à venir, permettre d'anticiper et d'avoir les éléments pour répondre aux sollicitations des contribuables</p>
	<p>Information des services informatiques chargés des mises à jour d'applications du calendrier d'utilisation par les SIE</p>	<p>Éviter l'indisponibilité d'une application aux périodes importantes, ce qui peut retarder les opérations</p> <p>Ex. de l'indisponibilité d'Adélie en juin lors de l'envoi des mises en demeure pour les déclarations de résultats</p>

Pistes - Réflexion sur le métier - exemple

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Gestion des priorités	Définir des mesures de simplification des procédures pour réaliser les missions au niveau départemental ou national	<p>Les agents ou cadres A réalisent aujourd'hui des arbitrages en écart au prescrit</p> <p>Quelques exemples de procédures posant question :</p> <p>Ex. : ne pas saisir les changements de domicile personnel, changements d'associés dans BDRP</p> <p>Ex. : ne pas saisir de manière exhaustive les dossiers papier car les dossiers télétransmis ne sont pas exhaustifs</p> <p>Ex. : ne pas saisir de manière systématique dans Miriam les dates d'AR</p> <p>Ex. : ne pas demander les statuts dans les IFU puisqu'ils sont reçus à l'enregistrement</p>	A quel niveau mener cette réflexion ?

Pistes - Réflexion sur le métier

■ Des réflexions à mener sur

- le contenu du poste de cadre A adjoint au chef de service
 - Une charge de travail importante, avec la priorisation de certaines dimensions
 - Nécessité d'identifier les besoins, les dimensions principales

- la mission de référents
 - Mise en place de référent pour pallier les contraintes de la pluri-compétences dans le contexte décrit, organisation et formalisation d'une répartition des compétences qui peut exister de manière informelle, selon les SIE
 - Avant tout, un rôle d'appui technique sur une notion ou un domaine identifié
 - besoins pour le référent
 - écueils à éviter

- D'une manière générale, un enrichissement à faire valoir et partager les expérimentations et innovations menées localement par des responsables de SIE
 - Au niveau départemental
 - À travers les réunions trimestrielles de chefs de service ?

Pistes – Accueil physique des IFU

Besoin	Pistes	Motivations
Matériel dans le box de réception	A court terme, doter chaque box : <ul style="list-style-type: none">• D'un téléphone• De la documentation et du matériel « de base » : imprimés, calculatrice, brochures IR et impôts locaux, code des impôts, calendrier...<ul style="list-style-type: none">• Dans une armoire partagée aux SIE qui utilisent les box situés du même côté• À implanter à proximité de l'imprimante	Éviter de remonter dans les étages ou de solliciter les collègues de l'enregistrement

Pistes – Accueil physique des IFU

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
<p>Applications dans le box de réception</p>	<p>A court terme, permettre l'édition de documents dans les box, pour les attestations en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition les applications bureautiques sur chaque poste informatique : Pégase (fichier d'imprimés) et Open office • Les adapter afin que les constantes (pour chaque SIE) soient pré-enregistrées : installer les applications avec un fichier partagé par SIE 	<p>Éviter de remonter dans les étages pour établir l'attestation et de laisser le contribuable seul</p>	<p>À voir avec la CMI (cellule micro informatique)</p>

Pistes – Accueil physique global

■ À moyen terme, une réflexion transverse sur l'organisation de l'accueil physique

La majorité des situations de réception physique n'impliquent pas que ce soit le contrôleur gérant le dossier qui assure l'accueil

– Nécessitant

- Une étude des flux plus précise pour dimensionner les besoins de l'accueil
- La prise en compte du retour d'expérience d'autres SIE du département
- Une concertation avec les chefs de service des 4 SIE
- Une réflexion globale avec les autres services du bâtiment
- La prise en compte des caractéristiques de l'activité et des besoins afférents
- Les fruits des travaux précédemment menés en amont du réaménagement du bâtiment

– Sur les problématiques suivantes

- L'accueil des IFU (cf. diapositive précédente)
- La sécurité
 - Instruction de la pertinence de regrouper dans un même espace les accueils impliquant des valeurs (caisse SIP, enregistrement, vente de timbres aux débiteurs de tabac)
 - Instruction du process et de l'organisation correspondants
- L'orientation des usagers professionnels
- L'organisation et l'espace de l'enregistrement

Pistes – Accueil téléphonique

■ Pistes

- Techniques : reprendre par service les besoins et le fonctionnement concernant
 - Les renvois d'appels en cas d'absence
 - Les transferts d'appels
 - Les groupements d'appels et d'interception

- Organisationnelles
 - Définition de plages horaires de réception téléphonique
 - Avantages : limiter l'interruption du travail des agents
 - Inconvénients : en termes de service rendu au public. Non compatible avec la charte Marianne et avec la mission de service public
 - Pour Rade, revoir l'organisation de la réception du standard du service aujourd'hui assuré par la comptabilité → en interne au service, par le chef de service avec les agents concernés

Pistes – Espaces de travail collectifs

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Limiter les déplacements liés aux impressions	<ul style="list-style-type: none"> • Copieur multi fonction à implanter dans les espaces communs, les plus accessibles par l'ensemble des agents • 2^{ème} imprimante à côté du chef de service et de l'adjoint, dans le couloir • Formation à l'utilisation des nouveaux copieurs multifonction 	<p>Aujourd'hui 2 imprimantes par service (2 pour 17 agents à Rade et Ponant)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situées dans le couloir ou dans la zone partagée • Impliquant des déplacements nombreux du fait de la fréquence des impressions 	<p>Renouvellement du copieur de Ponant prévu ?</p> <p>Marge pour une solution d'impression supplémentaire par service ?</p>

Pistes – Espaces de travail collectifs

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Faciliter la concentration	<p>Plusieurs pistes seraient à travailler avec les équipes, sous forme de scénarios à simuler</p> <ul style="list-style-type: none"> •Envisager le prolongement des cloisons jusqu'au poteau •Revoir l'implantation des cloisons : aujourd'hui à Ponant, un espace ouvert de 8 agents •Revoir l'implantation de certaines portes pour éviter qu'elles s'ouvrent sur un poste de travail 	<p>Ressenti quant au bruit variable selon les agents Nombre d'agents dans un espace variable selon les zones</p>	<p>Marges de manœuvre pour faire évoluer un espace nouvellement rénové ?</p>

Pistes – Espaces de travail collectifs

Besoin	Pistes	Motivations	Questions à instruire
Réduire le bruit dans les bureaux	<ul style="list-style-type: none">• Envisager de mettre en place un niveau supérieur de traitement acoustique au niveau des plafonds	Ressenti quant au bruit variable selon les agents Nombre d'agents dans un espace variable selon les zones	Marges de manœuvre pour faire évoluer un espace nouvellement rénové ?