CSE du 26 février 2026

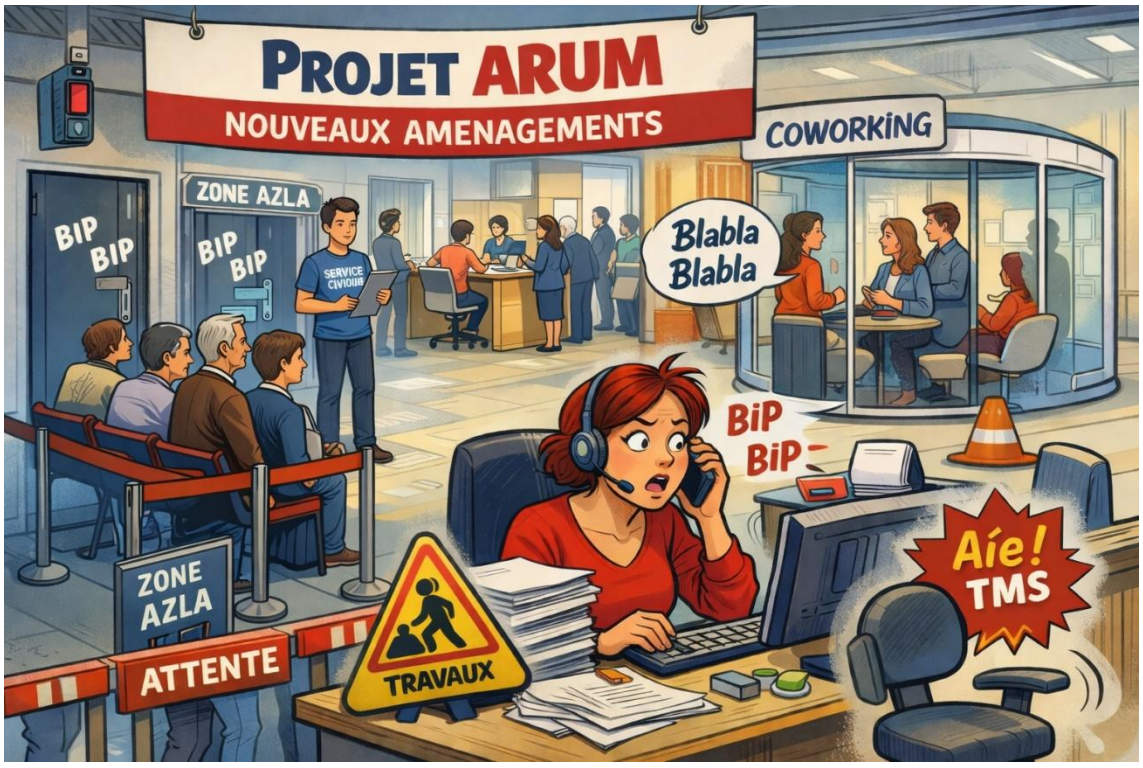
EXPRESSION CGT :

Réaménagements ARUM des agences Toulouse Borderouge, Toulouse Cartoucherie, Perpignan Polygone et Perpignan San Vicens.

Nous sommes consultés aujourd'hui sur quatre projets de réaménagement des accueils inscrits dans les programmes Sûreté et ARUM.

Pour la **CGT**, le programme ARUM s'inscrit dans une **transformation de l'accueil** qui pose des **questions de fond** sur **l'organisation du travail**, **les moyens humains** et **les conditions d'exercice du service public**. Les retours de terrain viennent aujourd'hui confirmer ces analyses. Nous pointons notamment :

- Une transformation de l'accueil centrée sur l'image et le mobilier plutôt que sur l'organisation du travail ;
- **L'absence de réflexion sur les effectifs**, la charge et les missions d'accueil ;
- Le risque d'une **mise à distance des usagers** et de difficultés accrues pour les publics en situation d'illectronisme ;
- Le manque d'améliorations concrètes pour les conditions de travail malgré l'investissement immobilier ;
- La nécessité de questionner l'organisation du travail et les moyens plutôt que l'esthétique des espaces.



Sur les impacts concrets des projets :

Sur plusieurs sites, ces réaménagements s'accompagnent d'évolutions qui interrogent directement l'activité quotidienne.

À l'accueil, **le passage de quatre à trois postes AIC** peut entraîner des **files d'attente plus longues**, des **tensions accrues** et des **difficultés à gérer les situations complexes ou conflictuelles**.

La **diminution des PILA** et des **places assises** questionnent également la capacité d'accueil et les conditions d'attente des usagers.

Dans l'activité quotidienne, **la localisation des sanitaires en ZAR (zone d'accès réservé)** implique l'accompagnement des usagers, l'attente et leur reconduite, générant une charge supplémentaire et des interruptions de l'activité en période de forte affluence.

Sur la confidentialité, **la mise en place de bulles sans porte** soulève des interrogations sur la qualité des échanges sensibles et la discrétion sonore.

L'organisation des espaces, avec des circulations importantes et des aménagements ouverts, peut entraîner du passage, du bruit et des perturbations devant certains bureaux.

Les remontées du terrain confirment également que **la création d'espaces coworking ouverts** à proximité immédiate des bureaux d'entretien pose la question de l'isolation phonique, de la confidentialité des échanges et du confort sonore au quotidien. **Des entretiens parasités par le bruit ambiant, les équipements ou les circulations ne sont pas acceptables** dans un service public qui traite de situations souvent sensibles.

De même, **l'installation de nouvelles portes et dispositifs de contrôle d'accès** peut générer des nuisances sonores répétées. Des solutions simples, comme la mise en place de systèmes d'amortissement ou de dispositifs limitant les claquements des portes, pourraient utilement être intégrés afin de préserver la qualité des échanges et le confort de travail.

Enfin, **la sécurisation renforcée des accès ZAR** nécessite une organisation concrète à éprouver au quotidien et fait peser le risque d'un écart entre les usages réels et les études ayant servi de base aux projets.

À Toulouse Borderouge, la réduction des AIC et des PILA ainsi que l'organisation des flux et de la confidentialité à l'accueil interrogent sur la gestion des situations et la charge de travail.

À Toulouse Cartoucherie, les agents alertent sur des **enjeux de sécurité concrets** : l'absence de porte en fond de zone AZLA limitant les possibilités d'évacuation en cas d'incident, ainsi que des dysfonctionnements récurrents de portes laissant certains accès ouverts sans badge. La **CGT** considère que **la responsabilité du bailleur doit être engagée** afin de garantir une sécurisation effective des locaux.

À Perpignan Polygone, la réorganisation de l'accueil et la création de nouveaux espaces ouverts ne répondent pas aux difficultés identifiées concernant les espaces collectifs, notamment la capacité des salles de réunion et les conditions d'organisation des temps collectifs.

À Perpignan San Vicens, le projet s'inscrit dans un contexte de désordres du bâtiment et d'évolutions immobilières évoquées sans calendrier défini. La **CGT** souligne la nécessité que **les conditions de travail et de sécurité des agents soient pleinement garanties** dans cette période.

Plus largement, ces projets rappellent que **la qualité de l'accueil** et **la sécurité des agents** reposent avant tout sur des **effectifs suffisants**, une **formation adaptée** et du **temps pour accompagner les usagers**.

Parce que ces projets privilégient l'aménagement à la question des moyens et des besoins collectifs, et parce qu'ils ne répondent pas pleinement aux enjeux identifiés sur chacun des sites, **la CGT vote contre les 4 projets.**