



# **LES AGENTS DU BAS-RHIN VEULENT RESPIRER !**

Notre campagne « On veut respirer ! » est lancée depuis novembre et des membres du Bureau National se déplacent sur le terrain pour recueillir les témoignages des agents et leurs constats sur le fonctionnement de la DGFIP et de ses services.

Etape alsacienne au centre des finances publiques de Strasbourg où 3 SIP devraient voir le jour le 1<sup>er</sup> juillet prochain. Les services de Strasbourg Est et Ouest (plus Neudorf au 1<sup>er</sup> juillet), situés sur un même site, regroupent le SERCO dont l'accueil, les SIE, les CDI, les pôles enregistrement et CE, les brigades, soit plus de 150 agents.

## **L'accueil : futur monstre ?**

Première impression : un accueil organisé, des boxes de réception où chaque agent reçoit le contribuable, alors qu'une caméra renvoie les images des sièges alignés plus ou moins remplis à l'inspecteur en charge de superviser l'accueil.

Sauf que le dit inspecteur est lui aussi dans un box d'accueil primaire avec le contrôleur, et qu'il est difficile de recueillir leur témoignage alors que le rythme de réception s'accélère et que l'un d'entre eux nous dit qu'un feu rouge s'allume sur leur écran lorsque le temps de réception du contribuable est trop long.

Ce sont 5 agents qui sont chargés de l'accueil, alors qu'actuellement seulement 4 sont disponibles. Actuellement, les pics de réception voient 300 personnes affluer, et les ratages de la taxe d'habitation (voir le paragraphe secteur d'assiette) ont multiplié la réception par trois en ce mois de décembre.

Dans les SIP, lassés des limites de Gaïa guichet, réalistes par rapport à la formation minimaliste qu'ils ont reçue, c'est le pragmatisme qui a aussi dicté que les agents de l'ex-DGI répondent aux questions d'assiette tandis que ceux de l'ex trésor répondent plus particulièrement à celle du recouvrement !

Les agents sont au taquet partout.

Avenue des Vosges ils craignent particulièrement la transformation annoncée de l'accueil qui s'étendra substantiellement avec la mise en place des SIP et l'arrivée des contribuables de Neudorf en juillet prochain. L'affluence cumulée trésor impôts pourra aller jusqu'à 3000 contribuables/ jour !

## **Le secteur d'assiette : des agents sous pression, l'actualité d'une impossible gestion de la TH !**

Multiplication du contentieux et du gracieux de la taxe d'habitation par trois, que se passe-t-il ? Est-on tenté de demander aux agents visiblement sous tension, stressés et lassés de ne pouvoir faire leur travail correctement.

Plusieurs facteurs se sont conjugués cette année pour que la gestion de la TH se transforme en cauchemar : un abattement général qui n'a pas été voté par le conseil général, des dysfonctionnements de l'application qui n'a pas pris en compte certains déménagements, une augmentation de la TH qui va de 50 à 250 euros, les effets de la crise sur le pouvoir d'achat des ménages, des mises à jour qu'il a été impossible de faire !!

Tout ceci dans un contexte de suppression de postes, où les agents constatent sans avoir besoin des stats ou indicateurs que la qualité de leur travail est menacée : le stock de courriers et autres servant à la mise à jour de la TH et qui permet donc une imposition correcte des contribuables se multiplie d'année en année jusqu'à avoir lui aussi triplé ! C'est donc l'abattage qui est au programme, accentuant encore le sentiment de perte de sens vécu par les agents.

C'est peu dire que le message « On veut respirer ! » est accueilli avec un sentiment d'urgence !

## **SIE : les méfaits d'une communication gouvernementale sur l'allégement des impôts !**

Les coups de fils se multiplient ces derniers temps, tandis que chaque absence d'un collègue pour maladie ou autre (absences « normales » et qui devraient être prises en compte dans le fonctionnement d'un service !) se fait durement ressentir pour les collègues présents...

La taxation des auto entrepreneurs à la nouvelle cotisation foncière économique (CFE) tandis que toute la communication s'était faite sur la suppression de la taxe professionnelle et sur le régime miraculeusement allégé des auto entrepreneurs passe évidemment mal ! Et entre le tollé et la finale future exonération de l'année prochaine, les agents se contorsionnent entre cette législation changeante et mal acceptée et le contentieux et gracieux qu'il faut gérer en conséquence...

Là aussi, la campagne « On veut respirer ! » est bien accueillie car elle correspond tout à fait à l'attente des agents, attente urgente au vu de la réaction de certaines personnes visiblement sous tension. Un stress permanent qui témoigne aussi comme dans d'autres services, de la difficulté maintenant prégnante de l'absence de recul possible sur leur travail, et de la dégradation des relations entre les agents eux-mêmes !

## **L'enregistrement : service oublié... !!**

Il est parfois des symboles qui parlent plus que de longs discours... Situés à l'endroit où s'implantera le futur SIP dont l'appel d'offre de marché sera lancé en janvier (tandis que tout doit être prêt en juillet ! et que la campagne IR sera gérée on ne sait comment entre temps), on avait simplement « oublié » de retrouver des bureaux pour les 7 agents de l'enregistrement sur le futur plan du site (qui reste un document confidentiel comme le nom de la personne chargée de suivre l'ensemble des travaux !).

Là encore, les agents disent faire un travail de masse avec des charges sans cesse en augmentation, et des logiques de travail peu respectées : l'accueil se fait par roulement, ce qui occasionne peu de possibilité de suivi et génère donc un effort d'adaptation supplémentaire pour chaque agent. Tandis qu'à une époque les agents pouvaient organiser leur travail et donc le rendre plus attractif en alternant les tâches, c'est désormais l'urgence qui dicte un travail de masse pendant une semaine sur les successions, puis sur les mutations etc...

## **HMI à la nouvelle DRFIP née le 1<sup>er</sup> novembre dernier : la zizanie !**

Etaient présents des agents issus des différents services de cette nouvelle direction qui comprend désormais plus de 300 personnes avec 16 divisions sur un même bâtiment.

Résumer leurs interventions et leurs témoignages nécessiteraient plusieurs pages, mais pour faire court on pourrait dire que Kafka n'aurait pas renié cette organisation interne qui a tout d'une désorganisation généralisée !

Plan de déménagement sommairement présenté à quelques services, qui subit quasi quotidiennement des modifications, (on ne retrouve parfois pas dans le même bureau la personne à qui on a confié un dossier la veille ! sans savoir où elle a pu atterrir !!) standard qui ne sait plus comment orienter ses communications puisqu'aucun organigramme ou annuaire fiable n'existe, c'est dans ces conditions que les agents doivent trouver leurs nouveaux repères de travail !

Evidemment, il n'y a pas plus de visibilité sur les compétences qu'exercent chacun, ce qui augure mal de l'organisation ou du soutien que doivent apporter la DRFIP aux agents.

Il a été convenu de reprendre l'ensemble des demandes des agents dans une lettre qui sera adressée au DRFIP par la section locale.

En conclusion, on peut dire que la tension et la démotivation des agents sont palpables dans l'ensemble des services. Les suppressions d'emplois annoncées (20 dans la filière gestion publique et de 25 dans la filière fiscale) ne vont évidemment pas arranger l'état des lieux. Même des chefs de service nous ont fait part de leur inquiétude sur l'évolution du travail et celui de la santé mentale et physique des agents. Si aller au bureau a pu représenter une possibilité d'épanouissement ou en tout cas de satisfaction, il est clair que désormais, c'est source d'inquiétudes, de stress, voire de mal être. Lorsque des problèmes personnels viennent se rajouter à cela, ce sont clairement des collègues qui sombrent. Il est plus qu'urgent de laissez respirer les agents !

Le 10 décembre 2010