



Marseille (13), le 12 décembre 2016

Monsieur le Président,

Ce C.H.S.-C.T. est convoqué à nouveau aujourd'hui, suite au désaccord constaté lors de la réunion d'enquête du 8 décembre au sujet des droits d'alerte déposés notamment par Solidaires Finances.

Pour nous, il est indispensable de mettre en place un plan d'urgence en faveur des agents de la DRFiP 13 au contact du public.

Attachés à une vision globale de l'accueil, et considérant que chaque structure forme un maillon d'une même chaîne, il est nécessaire de rappeler ici que la problématique de l'accueil et les souffrances qu'elle engendre concerne de nombreux services, aussi bien en front-office qu'en back-office, aussi bien via l'accueil physique que par d'autres canaux (téléphone, courriel, courrier...), quelles que soient les structures.

Lors de la réunion d'enquête, Solidaires Finances vous a dressé la longue liste des services en difficulté et les nombreux cas de collègues en souffrance. Le danger est constitué par une charge de travail massive et discontinue dans un contexte d'agressivité croissante des usagers, situation anxiogène aggravée par les suppressions successives d'emplois. Les différentes réorganisations et restructurations entraînent un manque de visibilité dans l'organisation du travail, véritable cause de perte de repère et de stress, dégradant ainsi la santé des agents.

Cette situation est intolérable.

Victimes d'incivilités voire d'agressions, les agents sont sous tension permanente, devant faire face chaque jour à des usagers en colère et aigris, nourris souvent par le discours anti-fonctionnaire et anti-impôt ambiant. Face à la misère sociale et financière de certains usagers, leur fatigue nerveuse se conjugue à la fatigue physique générée par des journées trop denses (pause méridienne raccourcie, pauses impossibles dans la journée face au flux incessant, écrêtement... etc...). Ce sentiment d'épuisement est renforcé, parfois, par des situations d'isolement, par exemple dans le cas des caissiers.

Face à l'agressivité du public, l'anonymat est réclamé par la majorité des agents. Dans le cadre d'éventuelles procédures judiciaires, ceux-ci trouvent anormal de devoir porter plainte en leur nom. Ils souhaitent s'inscrire dans une démarche plus collective portée par la Direction.

Afin de permettre un examen objectif de la situation, Solidaires Finances exige la communication exhaustive des flux détaillés de la fréquentation journalière, hebdomadaire et mensuelle par site. Ces données permettront de mettre en lumière le manque criant d'effectif.

Solidaires Finances appelle la Direction à agir pour combler tous les emplois vacants. A l'issue de la campagne de mutations, il est intolérable que des postes demeurent vacants alors que des demandes resteraient en attente.

Il apparaît également urgent d'apporter des solutions organisationnelles et bâtimentaires.

Solidaires Finances dénonce par ailleurs le défaut d'anticipation des Directions lors de la prise de décisions politiques impactant l'affluence du public (hausse des taux, suppressions d'abattement ou de demi-part... etc...).

Solidaires Finances refuse catégoriquement les « solutions » évoquées qui aggraveraient la situation, les conditions de travail des agents ainsi que la qualité de service rendu à l'utilisateur.

La fermeture d'un jour hebdomadaire supplémentaire, l'adhésion à un Centre de Contact ou la mise en place d'un système d'accueil sur rendez-vous ne sauraient être des solutions efficaces.

Solidaires Finances refuse catégoriquement que la situation de l'accueil des usagers légitime une gestion contraignante des affectations des agents. Bloquer un agent sur un poste est inacceptable et ne résoudra en rien la souffrance au travail.

Le constat est rappelé depuis trop longtemps par notre organisation syndicale. La gravité de la situation exige des réponses urgentes et de réelles solutions. L'accueil, présenté comme une vitrine de la DGFIP il y a à peine 5 ans, est aujourd'hui le symbole peu reluisant de notre administration.

Il incombe désormais à la Direction régionale, comme préconisé par le C.H.S.-C.T. lors de la séance du 29/09/2016, de « redonner du sens au travail » et « mettre dans les services les effectifs suffisants par rapport aux missions ». La Direction régionale doit prendre ses responsabilités.