



La CGT maintient le droit d'alerte

Lors du CHS-CT du 2 décembre 2016, les représentants de la CGT Finances Publiques ont rappelé qu'ils avaient déposé le 1^{er} décembre un droit d'alerte relatif aux conditions de travail des agents affectés dans les accueils des particuliers (SIP) et en charge de l'accueil dans les Trésoreries.

Malgré les nombreuses interventions des représentants du personnel, la DRFiP 13 n'a jamais donné suite aux revendications des personnels qui demandaient l'amélioration des conditions de travail dans les services d'accueil du public. Pourtant, ces services nécessitent une vigilance particulière de l'administration tant les conditions de travail sont difficiles et dégradées.

Or l'employeur a une obligation de sécurité de résultat dans le domaine de la protection et de la sécurité des salariés.

Cette obligation impose à l'employeur des mesures comprenant des actions de prévention des risques professionnels et de pénibilité au travail, des actions d'information et de formation et la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés, afin de mettre à plat tous les problèmes liés à l'accueil, dans l'objectif de trouver avec les agents concernés les solutions opérantes au maintien de la santé des agents, tout en répondant aux demandes des usagers du service public.

C'est précisément au CHS-CT que revient la mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale des salariés, de la sécurité et à l'amélioration des conditions de travail.

La réunion d'enquête du 8 décembre 2016

Suite à l'exercice du droit d'alerte, le président du CHS-CT a été contraint d'organiser une réunion d'enquête le 8 décembre. Après des interventions de collègues travaillant à l'accueil, exprimant une grande détresse et dénonçant parfois une organisation pathogène, la CGT Finances Publiques 13 a demandé la réalisation d'un état des lieux contradictoire le plus fin possible de l'accueil impôts des particuliers, afin de mettre à plat tous les problèmes liés à l'accueil et ainsi de trouver des solutions efficaces.

Pour réaliser cette analyse, la CGT Finances Publiques 13 a demandé la communication des informations suivantes :

- les flux et évolutions de fréquentation par site (physique ,téléphonique et nombre de courriels)
- le ratio du nombre d'usagers reçus par agent (accueil généraliste et spécialisé)
- l'évolution des effectifs depuis la fusion et particulièrement celui de l'évolution de la volumétrie des équipes d'accueil des SIP
- le nombre d'arrêts maladie des collègues de l'accueil (avis du médecin de prévention)
- les incidents (insultes ,menaces ,procédures et suites judiciaires) et signalements.

La CGT a signalé et/ou exigé :

- la faible marge de manœuvre pour certains de traiter le gracieux ou les délais
- une mise à plat des consignes pour les accueils inter-sip avec harmonisation des pratiques (délais, compétences ...) afin que les collègues ne soient pas confrontés à des injonctions paradoxales, sources de surcharge mentale.
- les agents victimes de l'écrêtage, d'amplitudes horaires exorbitantes, agents ne bénéficiant pas des ¾ d'heure obligatoires pour la pause méridienne, etc.
- l'isolement des caissiers du collectif de travail, (lesquels font aussi de l'accueil !)
- l'absence de réponse ou de prise en compte pour les agents qui sollicitent un nouveau positionnement fonctionnel au sein du SIP
- qu'il soit mis fin à la pression sur les agents le jeudi, jour de fermeture, et seul jour où les agents de l'accueil peuvent réellement utiliser leur droit à horaires variables et aussi « profiter » de moments

d'échanges avec les autres agents du service.

- qu'une réflexion soit portée sur les poursuites de masse en certaines périodes alors que les agents sont moins nombreux (amendes et période de Noël).

Concernant cette tension dans les services d'accueil, la direction a invoqué le management comme solution.

Bien sûr que cela a son importance, tout comme la solidarité dans l'exercice des missions mais y compris, dans les accueils où aucun problème de management n'est à relever, les agents n'en peuvent plus, expliquant que leur affectation relève « *d'une punition* ».

C'est aussi la preuve que l'industrialisation de l'accueil et la concentration sur quelques points d'entrée porte en elle-même la dégradation des conditions de travail, « comme la nuée porte l'orage » !

Ensuite, la direction s'est retranchée sur les « publics difficiles », avec hélas un écho auprès de certaines OS.

Sauf que témoignage à l'appui, si évidemment il y a parfois des tensions, ce ne sont pas celles-ci qui génèrent le plus de surcharge mentale.

C'est d'abord et avant tout la densité et l'intensité de la réception qui épuisent les agents. C'est trop facile de mettre la responsabilité des conditions de travail sur le dos des contribuables !

Au final après 2 heures de débat la DRFiP13 a indiqué faire un constat partagé de la détresse des agents. Mais elle rejette notre alerte au motif d'une « jurisprudence » qu'elle a refusée d'exposer en séance.

Constatant ce désaccord et conformément à la procédure prévue par le décret, un CHS-CT a été convoqué. Cette réunion a eu lieu le 12 décembre.

LE CHSCT du 12 décembre 2016

En préambule, la CGT Finances Publiques a dénoncé une nouvelle fois l'absence de la directrice régionale plus soucieuse d'apparaître sur des photos avec le recteur, le préfet, le Directeur Général. Cela aboutit à une confusion des rôles: M. Huart agit à la fois comme représentant du chef de service (Directeur du Pôle PPR) et président du CHS-CT.

Il est donc juge et partie dans cette réunion.

Au cours de cette réunion, la DRFiP 13 n'a pas communiqué les états demandés lors de la réunion du 8 décembre. (Flux de fréquentation par exemple).

La DRFiP 13 a ensuite présenté ses préconisations pour lever le droit d'alerte :

- formation professionnelle à partir des stages (DGFIP ou CHS-CT),
- attribution de moyens de renfort (EDR),
- uniformisation des protocoles permettant de gérer les demandes des particuliers en matière de délais et de gracieux,
- amélioration de l'organisation interne des SIP, par la présence d'un cadre A et par l'aide plus accentuée des agents du SIP,
- **adhésion à un centre de contact,**
- **accueil dans les services sur rendez vous,**
- **fermeture des services au public le mardi,**
- amélioration de la sécurité: vérification des panneaux de comptage (après que la CGT a signalé que certains panneaux s'éteignaient avant la fin de la réception), mise en place d'affiches rappelant les règles de courtoisie et les sanctions éventuelles. (*expliquons la courtoisie après avoir stocké les usagers dans la rue !*)

La DRFiP 13 a rappelé également d'une part que les usagers devaient utiliser prioritairement les courriels et les appels téléphoniques et d'autre part que l'accueil physique devait être réservé à des problématiques clairement identifiées. La CGT a rétorqué l'état de saturation des services de gestion et y compris, l'impossibilité matérielle dans certaines trésoreries de répondre à e-contact depuis des semaines !

C'est uniquement sur ces bases que la direction voulait mettre un groupe de travail avec les organisations syndicales.

Pour la CGT, c'est inacceptable.

Ayant clairement constaté que la Drfip 13 se livrait à des circonvolutions dilatoires, et ayant à l'esprit en

permanence le mandat que nous ont délivré les agents, vos représentants, -même s'ils se sont sentis un peu seuls parfois ;-) pendant ce CHS-CT n'ont pas retiré le droit d'alerte. Cela implique entre autre l'intervention de l'inspection du travail.

La CGT a dénoncé l'attitude de la direction qui stratégiquement veut utiliser le droit d'alerte pour imposer l'adhésion au centre de contact (service « hotline » pour l'instant en France où les agents d'autres départements peuvent travailler le samedi et jusqu'à 22 heures en période de pointe !)

Toujours constructive et force de propositions, la CGT a proposé **la saisine d'un expert externe** pour débloquer la situation : refus catégorique de la direction, pas d'ingérence dans notre tambouille !

D'autres propositions concrètes de la CGT; **une pause pour tous les agents en lien avec l'accueil incluant bien entendu les caissiers toutes les 2 heures à l'instar des préconisations sur les risques psychosociaux en informatique qui prévoient pour les agents travaillant sur écran une pause toutes les 2 heures.**

La direction se réfugie derrière la sagesse des managers.

En bref interpellée sur la mise en place de l'anonymat (certains agents ayant été retrouvés via internet et menacés) la direction a brandi la charte Marianne !

Sur le suivi de l'écrêtage des agents, la direction a eu le culot de nous indiquer que c'était très difficile à mettre en oeuvre: un mensonge éhonté. Tous les mois, la direction reçoit de la DG sur la balf depuis des années un fichier TBVS_130.ods :

Nous donnons un exemple et avons retiré nom et service sous l'onglet « écrêtage fin de mois »

COSEFO	LIBABR	MATCLE	NOMPAT	PRENM	NOMUSE	ANNOIS	IDOU7	Libelle SAGES7	IDOU00	Libelle SAGES10	hm_Excel	hm_ecrete
GEST	GESTON	000000081628	XXXX	CLAUDE	XXXXX	201604	1310399	SP MARS.	1310399	SP MARS.EE	28:26	16:26



Au final la CGT a demandé au président son avis sur les vacances d'emplois. La réponse du président (enregistrée par l'administration) est éloquente : « je ne pense pas ».

Pour la CGT Finances Publiques 13 :

- les vacances d'emplois et les suppressions d'emplois sont les premières causes de l'aggravation des conditions de travail,
- la création de centre de contacts, la fermeture des services sont des mesures qui permettront de supprimer à terme le réseau de proximité de la DGFIP et ensuite des emplois.
- le constat fait et admis par la DRFiP le 8 décembre 2016 en matière de conditions de travail exige des mesures concrètes et urgentes.

Par conséquent, à l'issue de cette réunion, la CGT Finances Publiques 13 a maintenu son droit d'alerte pour préserver les droits des agents.

Retrouvez les infos syndicales sur notre site:

www.financespubliques.cgt.fr/013

Facebook: <https://m.facebook.com/CGTFinancespubliques13/>