



Centre des Finances Publiques Prado-Borde
22 rue Borde 13008 Marseille
cgt.drrip13@dgfip.finances.gouv.fr
ex-DGCP Tél. 04 91 17 92 06 - Fax. 04 91 17 92 33
ex- DGI Tél. 04 91 17 97 67 - Fax 04 91 17 97 79
Adresse Aix-en-Provence
Centre des Finances Publiques
3 allée d'Estienne d'Orves 13087 Aix-en-Provence cedex 2
www.financespubliques.cgt.fr/13/

Le 22 septembre 2011

A Monsieur l'Inspecteur Hygiène et Sécurité
A Mesdames et Messieurs les médecins de prévention

Copie : DRFP13, Chefs de pôles, Président du CHS

Objet: Dégradation de la santé au travail des agents de la DGFIP Service recouvrement du SIP d'Istres

Suite à l'urgence de la situation dont nous ont fait part nos collègues du service Recouvrement du SIP Istres, une équipe syndicale de la CGT Finances Publiques 13 est allée à leur rencontre mercredi 21/09/2011.

Les collègues présents nous ont indiqué avoir de graves troubles du sommeil, se sentir dans un état de nervosité extrême et font état d'un sentiment d'impuissance face à la dégradation de leur vie au travail. Pourtant volontaires lors de la mise en place du SIP, certains agents envisagent de demander à rejoindre par voie de mutation prioritaire (protocole SIP) leur service d'origine.

9 emplois (Equivalent Temps Plein Travaillé) de catégories C et B étaient initialement prévus lors du transfert de l'activité recouvrement de la Trésorerie au SIP d'Istres. Dans les faits, ce service n'est composé que de 7 agents C et B soit 6,10 ETPT avec les temps partiels.

Trois Agents sont actuellement en arrêt maladie, dont une collègue depuis plusieurs mois. Les agents présents nous ont indiqué que le point commun des collègues actuellement en arrêt maladie est le fait qu'ils ont, chacun, exercé leurs fonctions à l'accueil généraliste ou à la caisse du SIP.

Plusieurs éléments sont mis en avant par les agents:

- Le manque de personnel: même sans agents malades, il manque des emplois pour travailler normalement dans le service. C'est une évidence.
- Nos collègues considèrent qu'ils « détravaillent », qu'ils « n'y arrivent plus », qu'ils sont « dans la récupération et les déchets ». Autre citation ; « quand j'arrive le matin, je ne sais pas où je vais travailler », « il est quasi impossible de suivre le travail commencé la veille ».

Ces mots prononcés par nos collègues sont lourds de sens.

Déjà, en janvier 2011, les agents du service recouvrement du SIP avaient alerté la DRFIP 13 sur leur situation, indiquant la dégradation du service public, la perte de 25% des effectifs, l'impossibilité de suivi et de planification des tâches, l'imprévu dictant le rythme et leur activité de la journée. Une pétition a été adressée à la DRFIP 13 le 31/01/2011. La DRFIP 13 n'a apporté aucune réponse pour venir en aide au service, tout au plus une visite in-situ pour expliquer aux agents qu'ils étaient mal organisés... Du mépris.

Au-delà du sous-effectif chronique, d'autres éléments participent et accentuent le malaise voire la détresse exprimés par nos collègues.

Peut-être faut-il voir ici les conséquences de l'absence d'étude ergonomique lors de la mise en place du SIP.

Les agents et la CGT en avait pourtant fait la demande mais la DRFIP 13 s'est retranchée derrière l'argument du coût budgétaire pour refuser l'intervention des ergonomes.

La disposition, la répartition et l'organisation des services du SIP est aberrante.

- L'accueil généraliste est situé au rez-de-chaussée, complètement « coupé » des services de gestion situés en étage. cela a pour conséquence l'absence d'assistance en temps réel quand l'agent d'accueil a besoin d'un soutien ; il s'ensuit un sentiment d'impuissance et d'abandon face à des questions ou des problématiques auxquelles l'agent ne peut donner suite. Très concrètement, les contribuables perdent patience tandis que nos collègues subissent remarques désobligeantes et autres éclats de voix.
- Le caissier est dans un « vivarium », lui aussi complètement coupé du collectif de travail. Il doit faire face à un flux continu de fréquentation, tandis que des usagers, pour éviter la file d'attente vont directement s'adresser à lui.
- Aucune ligne directe n'a été mise en place : ainsi les services de gestion, occupés au téléphone avec les contribuables ne sont pas joignables par l'accueil généraliste.
- Un espace caisse, isolé et sombre.

Une charge de travail sous-évaluée.

Rappelons ici que le périmètre de compétence du SIP d'Istres est supérieur à celui couvert par l'ancienne Trésorerie d'Istres. Ainsi la fréquentation de contribuables d'autres Trésoreries (Berre, Miramas) n'a pas été pris en compte dans le « calibrage » de l'équipe d'accueil.

Avec une réception généraliste composée de 2 agents et avec une fréquentation journalière à hauteur de 250 à 300 contribuables/jour, les 2 agents d'accueils reçoivent en moyenne chacun entre 125 et 150 personnes/jour. Ce ratio largement supérieur à ceux rencontrés dans d'autres SIP, doit être pris en compte par la DRFIP 13 pour améliorer l'accueil et les conditions de travail. Même si la DRFIP 13 use d'artifices dans d'autres SIP pour réorienter rapidement les contribuables vers l'accueil spécialisé (afin de faciliter l'écoulement du flux de fréquentation), ce n'est pas possible au SIP d'Istres en regard du manque d'emplois constaté dans le service recouvrement (-25% !).

Nos collègues du service recouvrement du SIP d'Istres doivent donc faire face à une multitude de contraintes qui aujourd'hui produisent un effet délétère sur leur vie au travail, et donc sur leur santé au travail.

Ces contraintes sont les conséquences des choix faits par la DRFIP 13, y compris quand la direction locale considère comme lettre morte la pétition des agents remise le 31 janvier 2011, y compris quand la direction locale, pourtant informée, laisse perdurer une situation inadmissible de sous-emplois, y compris quand la direction locale n'apporte aucune réponse à des agents aujourd'hui en grave difficulté.

la CGT Finances Publiques 13