



## 08/12/2011 : les agents du SIP Sadi Carnot exercent leur droit de retrait !

La direction locale toujours dans le déni...

### 09/12/2011: AUDIENCE SYNDICATS et DIRECTION sur l'ACCUEIL

Quelques jours après l'ouverture du 1er décembre 2011, la situation est déjà ingérable à l'accueil du Service Impôt des Particuliers de Sadi Carnot.

**Qu'en sera-t-il à l'approche de l'échéance du 15 décembre 2011 (Taxe d'habitation et CFE) ?**

8/12/2011 : 14h30 devant l'entrée fermée du SIP 2/3/14/15/16èmes arrondissements de Marseille, un contribuable essaie d'entrer dans le centre des Finances Publiques de Sadi Carnot.

*"Monsieur, je n'habite pas Marseille, j'attends depuis 11h00 du matin, ce n'est pas normal, ils ne nous respectent pas, laissez moi entrer"... Je réponds à ce contribuable que ce n'est pas normal, que nous allons voir ce que nous pouvons faire... Mais les agents d'accueil font déjà le maximum...*

Une fois à l'intérieur une collègue a les larmes aux yeux. *« Ils sont en train de détruire tout ce qu'on a construit, tout ce que nous avons mis en oeuvre pour créer du lien social, pour humaniser les relations entre contribuables et administration. Nous arrivions à parler, à diminuer les tensions, ils mettent tout en l'air, c'est un gâchis énorme... »*

**Un agent nous explique que le mot d'ordre, c'est de "s'asseoir sur notre éthique du service public..."**

Un autre collègue nous fait part de la réalité de l'accueil unique Impôt/Trésor sur Sadi Carnot : *Quelques heures de formations seulement pour les agents d'accueil... les contribuables attendent quasiment 1 heure à l'accueil debout et sont ensuite orientés vers l'accueil spécialisé où ils vont attendre, cette fois assis, autant de temps ! Certains contribuables attendent et finalement c'était pour un autre service ! Ils ont planté là pour rien, ils sont furax !*

Ce jeudi 8 décembre, entre midi et deux, la tension monte devant la porte fermée du Centre des Finances Publiques de Sadi Carnot. Des contribuables "tambourinent" sur la porte du Centre. Les noms d'oiseaux fusent. Et puis un contribuable excédé commence à défoncer une fenêtre du rez-de-chaussée à coups de pieds. Cette fenêtre, c'est celle du service de l'enregistrement. Une de nos collègues qui a son bureau juste à côté a juste le temps de s'écarter : la fenêtre n'a pas explosé (plexiglass ou sécurité) mais est arrachée. Rapidement, les agents baissent le rideau métallique. C'est la loge du gardien qui est ensuite prise pour cible.

C'est à ce moment là que les agents nous contactent. Une équipe CGT arrive sur place, rejointe ensuite par les autres syndicats. Un cadre de la Direction nous informe qu'il a appelé la police pour pouvoir ouvrir l'accueil dans un climat de sérénité retrouvé...Mais ce jour là, il y a un [meeting de la droite européenne à Marseille](#). Le Président y sera... les policiers semblent tous occupés ailleurs...

Face à l'exaspération des contribuables massés à l'entrée, au climat électrique qui continue de perdurer et après consultation des agents, le droit de retrait est exercé.

Dépêchée sur place, la responsable SIP du département fait état d'un déséquilibré qui aurait à coup de poing cassé la vitre (SIC !). Ben voyons ! Le déni continu ! Peut-être était-ce Goldorak avec son fulguro-poing ? Ce cadre (qui n'était pas là au moment des faits puisque c'est la CGT qui l'a prévenu des incidents graves qui se produisaient à Sadi Carnot) est tout simplement en train d'allumer un contre-feu.

Mais ça ne prend pas ! Au delà des impondérables, c'est bien et bel l'organisation, le fonctionnement, le choix de concentrer tous les contribuables des 2ème, 3ème, 14ème, 15ème et 16ème arrondissements de Marseille sur un point d'entrée unique qui est bel et bien la cause des violences subies par les agents !

C'est bel et bien le choix d'une espace contraint qui est la cause de conditions d'accueil et de délais d'attente inadmissibles !

Ce sont bel et bien les suppressions d'emplois qui justifient cette organisation du travail insensée !

Les agents des Finances Publiques 13 ont besoin aujourd'hui d'autre chose qu'une DRFIP qui brasse du vent.

La CGT n'a cessé d'alerter sur les risques que ces restructurations allaient faire courir aux agents.

La CGT a fait des proposition pour préserver au mieux la santé des agents.

Nous allons continuer inlassablement à agir dans ce sens !

**Le SIP Sadi Carnot et les positions de notre administration**

**sont un double malheur pour la pensée honnête.**

## **IL FAUT SCINDER -a minima- L'ACCUEIL de Sadi Carnot, comme les agents ont réussi à l'imposer pour PRADO BORDE !**

Les organisations syndicales ont demandé que le Comité Technique Local prévu le 9/12/2011 se déroule au Centre des Finances Publiques de Sadi Carnot. Il y sera notamment question du protocole 2/15/16 et 3/14.

**Les élus attendront l'administration des 8h00 ce vendredi 9 décembre 2011 sur le site.**

**9/12/2011**

**L'ouverture de l'accueil unique des SIP de Marseille 2/3/14/15 et 16<sup>ème</sup> arrondissements au petit matin du 9 décembre est placé sous haute surveillance.**

Les organisations syndicales sont là. A l'entrée, des cadres de direction filtrent les contribuables et régulent l'accès au gestionnaire de file.

Nos collègues du « front office » sont à leurs postes : à l'accueil généraliste (debout), à l'accueil spécialisé (assis) et 3 caissiers s'affairent déjà. Les secteurs d'assiette ont été appelés en renfort.

**Ce 9 décembre doit se tenir le Comité Technique Local : les élus du personnel ont demandé à la direction locale de tenir le comité technique local sur le Centre des Finances Publiques de Sadi Carnot en signe de solidarité avec les agents.**

La direction locale, empêtrée dans la tentative de gestion d'une situation inextricable qu'elle a elle-même créée sur Sadi Carnot va opposer une fin de non recevoir à la demande des syndicats de tenir le CTL sur Sadi Carnot. C'est bien dommage, mais c'est comme ça...

### **AUDIENCE AVEC LA DIRECTION 10h30-13h00 le 9/12/2011**

**Nous avons attendu en vain la Direction locale pour tenir le CTL sur le site de Sadi Carnot.**

**Le CTL est ouvert et aussitôt refermé par son Président sur le site de Prado-Borde et une audience est ouverte avec les syndicats sur la situation de « l'accueil » dans nos services.**

### **Sadi Carnot : Une direction en décalage spatio-temporel**

*(Allo, la DRFIP, nous avons un problème...)*

**PIC et PIC:** Il faut d'abord expliquer à plusieurs reprises à l'administration que la semaine écoulée n'était pas une phase de « pic » de fréquentation. Le fameux « PIC », cela va être autour de la date limite de paiement le 15/12/2011 avec les échéances de la taxe d'habitation (TH) et de la contribution foncière des entreprises (CFE). La réalité, commune dans le département, c'est l'existence d'un flux dense et continu de fréquentation. C'est comme ça.

Pour aggraver la situation de Sadi Carnot, rappelons ici que le choix a été celui d'une caisse unique pour les Services Impôts des Particuliers (SIP), pour les Services Impôts des Entreprises (SIE) et pour le Pôle de Recouvrement Spécialisé (PRS)...(1 caisse = au moins 3 emplois budgétaires de caissiers supprimés).

Ce choix n'a pas été celui qui a prévalu sur Prado

Alors même que l'administration dépêche ses cadres pour faire les appariteurs à l'entrée du SIP, notre direction a semblé vouloir « dépayser » le comité technique... pour plus de sérénité pendant les travaux ou pour plus de confort pour elle-même ?

Des cadres de direction qui filtrent les entrées, des inspecteurs qui font les « voltigeurs conciliateurs » au milieu de la file d'attente, et des agents qui travaillent à la chaîne... C'est pas beau le SIP ?

Nous l'avons bien compris, le transfert des trésoreries sur les CDI, c'est national. Monsieur Parini, peut se réjouir ! Avec la création des SIP Sadi Carnot, c'est aussitôt un indicateur supplémentaire de la « modernisation » de l'Etat qui passe au vert. Le vert, ce n'est pas seulement la couleur de l'espérance, le vert c'est aussi de l'amertume. Mais pour que sa satisfaction soit pleine et entière, il faudrait que M. Parini vienne goûter (au sens figurer, bien sûr !) sur place : *Rassurez-vous M. Parini, si vous êtes au filtrage à l'entrée vous n'aurez pas besoin de chausser des rangiers et si vous êtes à l'accueil, le bleu de chauffe et la casquette ne sont pas obligatoires !*

Borde (pour l'instant ?).

### **8 ½ OU LE RENDEZ-VOUS DES QUAIS ?**

L'administration explique que l'accueil unique, en 8 jours, n'a pas encore pris sa « vitesse de croisière ». Ancien siège des Messageries Maritimes (et abritant l'Hôtel Régina), l'immeuble Sadi Carnot promettait jadis certainement de beaux voyages à ses pensionnaires... Mais là, à peine 8 jours après le départ, le paquebot Sadi Carnot connaît déjà des avaries ! Faudrait voir à ne pas trop s'éloigner des bouées ou rentrer à quai !

**EMBARQUEMENT ?** L'espace contraint du site n'a permis d'installer que 8 box de réception « debout »... et autant en accueil spécialisé. Et cela ne suffit pas à éviter l'embouteillage dans le hall puisque ce sont des centaines de personnes « en croisière » qui passent par

jour à l'accueil. La seule marge de manœuvre dont disposerait l'administration serait la création d'un ou deux guichets supplémentaires...

La direction reconnaît qu'il y a un problème de gestion du volume de fréquentation et de durée pour être reçu. Sans blague ! ?

Mais ça, dès le projet connu de concentration de tous les contribuables des 2/3/14/15/16<sup>ème</sup> ards, nous l'avions dit, démontré, écrit, dénoncé, lors des groupes de travail en CHS, lors des comités techniques jusque dans la rue et encore à la CAP locale d'affectation aux SIP ! Mais M. Parini voulait que la DRFIP 13 tienne le calendrier des restructurations avant 2012...

**CHOURMO !** Que peut-on lire sur les tickets numérotés d'attente en accueil spécialisé ? *Votre attente est estimée à « 99 minutes » !* Sachant que le compteur ne peut dépasser... une estimation à 2 chiffres !

**Explications :** 60 mn d'attente à l'accueil debout, puis au moins 1h30 à l'accueil spécialisé, puis, si vous devez payer en numéraire, l'attente à la caisse ! Un service public du tiers monde !

Exemple : Délai moyen de réception à l'accueil debout = 4,30 mn (d'après la direction)

8 guichets X 4,30 mn = 36mn. Combien de temps attendra le 100<sup>ème</sup> ?

Délai moyen de réception en accueil spécialisé : environ 12 mn... Quand passera le 100<sup>ème</sup> contribuable ?

Ça aussi, la CGT l'a dénoncé depuis toujours, parlant de cynisme vis-à-vis de la population de ces arrondissements ! Les pauvres sont habitués à attendre, à Pôle emploi, à la caf, à la sécu, et bien pourquoi pas aux impôts ? *Les pauvres ça rapporte peu mais il y en a beaucoup...*

**LES EMPLOIS ?** « Les effectifs, on ne les fabrique pas » déclare l'administration.

« Le problème, c'est le volume de réception et la durée d'attente » déclare l'administration.

Tout le monde le sait, la logique qui a prévalu à la fusion Impôt/Trésor, c'est le dogme du non remplacement d'un fonctionnaire sur 2. Derrière le

vernis du guichet fiscal unique, les suppressions d'emplois.

**Du spatio-temporel au principe de réalité:** 16 box d'accueil, ce n'est pas assez pour recevoir le public des 5 arrondissements dans des conditions normales. L'espace est contraint : créer de nouvelles box sera difficile ? Mais pour mettre qui derrière ? Les agents du back office n'arrivent déjà plus à faire face à leurs tâches quotidiennes et sont déjà appelés en renfort à l'accueil. L'accueil, c'est un trou noir. Trop dense, trop serré, trop plein.

Cheminement des contribuables dans un cul de sac, signalétique insuffisante, signification du parcours du contribuable peu intelligible, la station « assise » de la caisse ou de l'accueil spécialisé est le seul « réconfort » après l'attente debout.

Hall cathédrale, le brouhaha est présent en continu avec les téléphones portables, les discussions, les disputes, les enfants en bas âge, etc.

En pleine zone d'emploi tertiaire, l'accueil du SIP entraîne un effet de « captation » des contribuables qui travaillent dans les environs : tâches supplémentaires pour l'accueil et complication des opérations comptables (virements pour autres organismes).

Polyvalence : notre proposition d'accueil « jumelé », avec 2 agents de chaque filière pour apporter appui et soutien dans le respect des « métiers » a été refusée par l'administration. (trop « empoilage » ?!)

Cheminement et délais d'attente : Accueil debout (8 box) chronophage, puis accueil assis (8 box) chronophage, puis attente caisse (1 à 3 caissiers) chronophage... Plusieurs heures pour (s') en sortir !

**Le mythe de l'accueil unique  
pour faciliter la vie de l'utilisateur en éclat.**

**Les tensions vont s'exacerber.**

**Agents et contribuables demandent à être respectés ;**

**ils doivent l'être.**

### **Les réponses de l'administration en 3 points**

1/ Les agents d'accueil en stage (et oui le SIP a ouvert alors que tous les agents n'avaient pas eu leurs 4 (!) jours de formation) vont être opérationnels... sous entendu, accueil plus rapide...

2/ En fonction des périodes, priorité à une présence métier : comprendre échéance = agents gestion publique, réclamation = agent filière fiscale (bref dans la file il faudra être chanceux et au guichet aussi.)

3/ Des cadres qui orientent et conseillent dans le gestionnaire de file...

***Ca va marcher. Ca va marcher. Ca va marcher. Ca va marcher. Ca va marcher... (Ad libitum)***

## VOLUME, DUREE, NATURE

### **Du renseignement à la saisie des comptes ... De l'exposition des agents des SIP du département**

La CGT Finances publiques 13 a indiqué qu'il n'y avait pas que la question du volume et de la durée de réception, mais aussi les raisons qui motivent la venue des contribuables.

**En période de poursuites et de recouvrement forcé**, l'état d'esprit ne sera pas celui qui prévaut quand le contribuable cherche à obtenir un renseignement, un délai, des explications.

Les risques de violences verbales et physiques sont réels contre les agents d'accueil qui seront- c'est comme ça- identifiés comme les responsables !

**La CGT Finances Publique 13, depuis le début, a mis toute sa conviction à démontrer qu'il était nécessaire :**

**1/ D'abandonner l'identification nominative des agents au guichet.** C'est faire courir un risque inconsidéré sur la vie de l'agent hors travail. Nous avons déjà le cas d'agents d'accueil contactés par des contribuables sur les réseaux sociaux !

**2/ De mettre en place un roulement au guichet** (guichet tournant) pour permettre aux agents de supporter la pression de l'accueil

**3/ D'installer un espace d'accueil spécifique pour le recouvrement contentieux.** Un espace protégé pour garantir les agents de toute violence à leur égard. Nous l'avons dit et écrit, *prendre soin de l'argent, c'est bien, prendre soin des agents c'est mieux.*

Lors de l'audience, la direction locale renvoie à une étude d'aménagement envisageable... pour Sadi Carnot. **Et ailleurs ?**

Mais là aussi, penser cet aménagement, c'est obligatoirement le penser à proximité de la zone de paiement. Est-ce ce qui sera envisagé ?

Un seul membre de la direction locale l'a souligné, précisant que le « lien guichet-caisse était indispensable pour faire face à l'échéance du 15/12 ». Pourvu que ses collègues de la direction l'entendent !

**OUVERTURE et FERMETURE: La clarification indispensable:** La CGT Finances Publiques 13 est intervenue pour souligner qu'une cause de tension supplémentaire était la fermeture anticipée de l'accueil en fin de matinée et l'après-midi. Tandis qu'un cadre tentait de justifier que c'était un souhait des agents (!), la CGT a dénoncé ces propos qui conduisent à culpabiliser les agents et à leur faire supporter les conséquences « morales » des choix de gestion décidés unilatéralement par l'administration. C'est fort de café ! Car il ne faut pas confondre la nécessité de tenir compte du volume de contribuables et de la saturation des capacités d'accueil. Ce que veulent les agents, c'est être respectés et respecter les contribuables !

Mais il faut reconnaître qu'afficher des horaires et ne pas les respecter, c'est se ficher du monde ! Mais ceux qui se fichent du monde, ce sont ceux qui ont fait le choix de concentrer les 2/3/14/15/16<sup>ème</sup> arrondissements sur un point d'entrée unique ! C'est ceux là qui devraient réfléchir, non seulement à la signalétique interne mais aussi externe au bâtiment !

**Dans les coursives des SIE:** Les syndicats ont également souligné la désorientation des usagers des SIE dans les étages mais aussi la pression de l'accueil qui s'exerçait sur le service enregistrement. Celui-ci n'a pas seulement à gérer ses fenêtres « défoncées », sa position à l'entrée de Sadi Carnot l'oblige aussi à gérer les flux de contribuables et cela pose un réel problème pour ce service et ses agents.

## **Le 12 décembre 2011, les agents de Sadi Carnot, en Assemblée Générale,**

### **décident la grève pour le 15/12/2011**

**[cgt.drifip13@dgifip.finances.gouv.fr](mailto:cgt.drifip13@dgifip.finances.gouv.fr)**

[www.financespubliques.cgt.fr/13/](http://www.financespubliques.cgt.fr/13/)

**Syndiquez- vous !**