

# **CONDITIONS DE TRAVAIL**

## **SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL**

### **CHSCT Paris**

Paris, le 13 novembre 2014

#### **Avis portant sur les horaires d'ouverture des structures de la DRFIP ouvertes au public**

Face à la souffrance au travail, à l'impossibilité des agents de Paris d'assumer correctement leurs missions, et tout particulièrement leur mission d'accueil, les membres du CHSCT de Paris avaient proposé l'étude de la situation globale de l'accueil à Paris.

Nous aurions ainsi pu examiner la problématique de l'accueil sous tous ses aspects, à savoir :

- le niveau d'emplois par rapport à la charge de travail,
- les horaires de travail en lien avec les horaires variables,
- les conditions de travail en liaison avec l'aspect bâtimentaire,
- la formation des agents, le soutien technique et documentaire en matière fiscale et foncière, l'encadrement technique et le pilotage,
- la prise en compte du travail réel par rapport au travail prescrit (il est notoire que la fermeture réelle du site au public intervient à minima une demi-heure après l'horaire officiel en fonction du nombre d'usager en attente)
- l'organisation du travail au delà de l'accueil physique, l'accueil téléphonique (les standards et centraux téléphoniques) et la gestion des services en ligne via la BALF,
- la sécurité des agents et des usagers (malveillance et sécurité incendie)

Le DRFIP de Paris, président de ce CHSCT, après l'avoir refusé, en a limité l'examen à la situation particulière de l'accueil physique de 4 sites en difficultés.

Ce n'est que face au ras le bol des agents, et à l'action collective qui en a découlé, lors des jeudis noirs et de plusieurs audiences relayées par les représentants du personnel, que le DRFIP de Paris a mis en place ce qu'elle appelle des expérimentations de fermetures méridiennes et envisagé de revoir l'organisation de l'accueil physique de ces sites.

Mais toujours rien sur les emplois et les autres aspects de l'accueil.

A l'heure actuelle les services de la DRFIP de Paris sont ouverts :

- du lundi au vendredi, sur une amplitude de 6 heures par jour, soit 30 heures hebdomadaires et ce pour l'ensemble des services, hormis les SIP dont l'amplitude d'ouverture est de 7 heures par jour soit 35 heures hebdomadaires.

Ces horaires d'ouverture au public avaient été déterminés à la création de la DRFIP de Paris, par le Directeur de l'époque, pour tenir compte, selon lui, des attentes et des besoins du public, de l'organisation du travail et de l'environnement administratif local.

L'ouverture des services pendant la pause méridienne, qui relevait de sa seule marge de manœuvre, avait été imposée dogmatiquement par ce même DRFIP de Paris.

Aujourd'hui, les suppressions drastiques d'emplois sur Paris ayant atteint un seuil critique, il est d'autant moins possible, malgré la mobilisation de tous les agents sur la mission d'accueil physique, de faire face aux périodes de pointe d'activité. L'accomplissement de la mission est déjà largement compromise en période normale.

C'est pourquoi l'objectif de la DRFIP est clairement affiché dans sa note sur la « rénovation des horaires d'ouvertures au public » :

S'appuyant sur le cadrage national de la note de la Direction Générale du 22 octobre 2014, qui lui permet d'adapter les horaires d'ouvertures des guichets des services, le DRFIP de Paris, Président de ce CHSCT, faisant référence à des études et réflexions internes qui n'ont jamais été communiquées ni aux agents ni à leurs organisations syndicales, décide d'imposer à Paris l'accueil minimal autorisé de 24 heures par semaine sur tous les sites et tous les services.

Toutefois ce dispositif ne s'applique ni aux périodes de campagne des déclarations (4 semaines selon l'administration) ni au campagne d'avis de recouvrement (une semaine avant chacune des 4 dates limites de paiement, toujours selon l'administration).

En fait, ces périodes s'avèrent bien plus étirées dans le temps :

- 10 semaines de campagne ( de la réception des premières déclarations au dernier jour de dépôt sur internet)
  - une explosion de la mission d'accueil dès réception des avis et non seulement une semaine avant.
- De plus, la DRFIP omet d'évoquer soigneusement l'échéance du premier acompte provisionnel du 15 février, les envois des actes de poursuites et les émissions de rôles supplémentaires. Quant aux pics de charge des SIE, ceux-ci ne sont même pas abordés.

Les exceptions au dispositif ne font d'ailleurs l'objet d'aucune réflexion en matière d'organisation et de conditions de travail, ni même de sécurité.

La mise en place de demi-journées de fermeture déséquilibre l'accueil, déjà fortement malmené, par des plages de 3h30 le matin et 2h les après-midi.

Cette réorganisation horaire s'est faite sans consultation, site par site, des agents dédiés ou participant à la mission d'accueil et en toute méconnaissance des besoins des usagers.

La réalité de la réception du public ne s'arrête pas à des horaires, il s'agit d'une mission essentielle impliquant de la gestion de l'humain, c'est pourquoi chaque plage d'accueil se termine ½ heure au moins après l'heure dite.

Pour l'administration, les avantages affichés de ces modifications d'horaires d'ouverture au public, conjuguée avec d'autres dispositifs pragmatiques dont nous n'avons pas non plus été informés, seraient de:

- améliorer les conditions de vie au travail des agents à l'accueil
- renforcer la sécurité des agents
- simplifier et harmoniser la régulation de l'accueil
- renforcer les marges de manœuvre selon les réalités locales
- fiabiliser l'information du public en harmonisant les horaires d'ouverture sur tous les sites de Paris,
- améliorer la qualité de service dans le respect des engagements du référentiel Marianne
- amener le public à utiliser de façon systématique le site [impôts.gouv.fr](http://impôts.gouv.fr).

Le bilan des expérimentations viendrait corroborer les objectifs affichés par l'administration : « le ressenti des agents (non consultés) serait positif, voire très positif, permettant notamment d'alléger la charge imposée par un accueil physique croissant depuis ces dernières années, de

renforcer le soutien managérial et l'appui technique, de faciliter l'accès à la formation professionnelle ».

Dans le même temps, les usagers n'ont pas montré de réactions négatives dès lors qu'une information adéquate au plan local a pu leur être diffusée.

Or si la fermeture méridienne soulage effectivement les agents au bord de l'épuisement, ceux-ci ayant manifesté leur ras le bol des conditions de travail à de nombreuses reprises, la charge de travail reste la même et le mécontentement des usagers ne fait que monter dans une période où les idéologies antifiscales nourries par les affaires ne font qu'augmenter.

Nous notons malheureusement que la liste des bonnes intentions de l'administration n'est accompagnée d'aucune fiche d'impact, concernant les répercussions de la modification des horaires de travail, et d'aucun plan d'action.

Aucun bilan réel de ces expérimentations n'a été tiré, ni avec les agents, ni avec les représentants des personnels.

Il ne ressort rien de positif, ni même de concret pour les agents et plus particulièrement ceux en charge de l'accueil du Public (agents d'accueil et caissiers notamment...)

- rien sur leur quotidien (transport, cantine...),
- rien sur l'organisation du travail et de leur poste de travail (matériel, surface utile, etc...),
- rien sur les autres types d'accueil : téléphonique BALF ou site internet aussi chrono pages,
- rien sur l'impact en matière de réception des demi-journées de fermeture.

Seule une consultation, site par site, missions par missions des agents dédiés à l'accueil, et une connaissance des besoins des usagers, auraient permis d'appréhender la diversité de la DRFIP de Paris au travers de ses 28 sites, allant de l'immeuble de grande hauteur au monument historique, dans des arrondissements au sein desquels usagers et tissu fiscal peuvent recouvrir des réalités très différentes.

Ce n'est certainement pas les cadres dirigeants de cette DRFIP, dont même l'encadrement de proximité se plaint du pilotage lointain, voir de l'absence de pilotage, et de la méconnaissance des missions, qui pouvait se saisir de cette réalité.

Alors que la souffrance au travail n'a jamais été aussi palpable, suite aux suppressions massives d'emplois des dernières années, aux vacances d'emplois actuelles et à l'anticipation des d'emplois à venir, la seule solution apportée par le DRFIP de Paris, pour assurer les missions de service public dans leur intégralité, avec un nombre d'agent notoirement insuffisant, est de faire reculer le service public en réduisant de façon drastique les horaires d'ouverture.

On prive ainsi de 11 heures par semaine de service public des populations au moment où elles en ont le plus besoin. Or, aux dernières nouvelles, la population parisienne n'a pas diminué et la fiscalité ne s'est pas simplifiée (bien au contraire) !

Pour les SIP, l'amplitude d'ouverture se voit ainsi amputée d'un tiers puisque ceux-ci passent de 35 heures d'ouverture à 24.

Les nouveaux horaires sont totalement inadaptés à la situation de Paris.

Quant aux multi-canaux tant vantés, on a beau chercher avec insistance, nous n'avons pas trouvé de nouveaux moyens de communication depuis 4 ans, qui fassent diminuer les flux de fréquentation (comme le confirme les documents du groupe de travail accueil de la DG).

Ces horaires n'auront comme seules conséquences que de :

- accroître les appels téléphoniques, les réclamations écrites (papier ou mel),
- augmenter la densité de la réception lorsque les sites seront ouverts,
- mécontenter les usagers sur une échelle qui peut aller jusqu'à l'agressivité

En bref la charge de travail restera identique, l'énerverment et le stress de tout le monde en plus!

### **Risques constatés liés aux suppressions d'emplois et aux emplois vacants:**

- **absence d'affectation d'emplois en nombre suffisant** pour les accueils due à un TAGERFIP sous-dimensionné;
- **absence d'affectation d'agents en nombre suffisant** (par rapport au TAGERFIP);
- **absence de service de renfort et d'assistance en nombre suffisant**, au sein de la DRFIP de Paris, pour assister et pour renforcer les services dont les charges de travail évoluent à la hausse et/ou dont les effectifs varient à la baisse, ainsi que les pics de charges;
- **absence de prise en compte et de compensation des différentes absences** (maladies, formations, décharges syndicales, etc.).

Les documents fournis interpellent les représentants des personnels sur les conditions de travail actuelles, et à fortiori à venir des agents.

Ainsi, les données concernant les écrêtements montrent que beaucoup d'agents, notamment d'accueil, sont écrêtés de façon conséquente et qu'aucune réflexion n'est engagée sur la raison de ces heures effectuées gratuitement par les agents.

### **Recommandations du CHSCT :**

- **arrêter les suppressions d'emplois**,
- **adapter les objectifs aux moyens humains** réellement disponibles, comme le stipule le Code du Travail dans ses article L 4121-1 et suivants,
- **combler les vacances d'emplois** en faisant coïncider le nombre d'agents au TAGERFIP, y compris en compensant les absences dès qu'elles sont connues ou prévisibles,
- **recruter à hauteur des besoins** des services et doter le CSP de suffisamment d agents au TAGERFIP afin de permettre aux agents de faire leur travail dans des conditions normales,
- **créer des équipes de renfort et d'assistance en nombre suffisant** pour renforcer ou assister les services au sein de la DRFIP sans prélever d'agents dans d'autres services de la DRFIP au détriment de leurs propres missions.

### **Risques constatés liés aux conditions de travail et à l'organisation du travail**

#### **Recommandations du CHSCT:**

- **améliorer les procédures plutôt que de changer les structures organisationnelles**; il vaut mieux **améliorer des situations de travail réelle avec les acteurs concernés**, c'est à dire les agents du service,
- **informer régulièrement les agents** de l'évolution de la situation des tâches,
- **sensibiliser les cadres et les agents à l'importance de la question des RPS et les anticiper**,
- **traiter les conflits et les problèmes soulevés** par les agents quel que soit leur niveau hiérarchique dès qu'ils sont signalés,
- **résoudre les problèmes pratiques grâce à une approche participative**,
- **informer les agents du rôle du médecin de prévention et associer en amont celui-ci aux changements organisationnels de même que tous les autres acteurs de prévention.**

**Tout particulièrement au regard des conditions de travail, aux vues des documents fournis, les représentants du personnel CGT et FO au CHSCT ne peuvent que faire le constat de l'absence de concertation et de consultation des personnels et des représentants du personnel, l'absence d'étude réelle d'impact, l'absence de plan d'action global sur la problématique de l'accueil.**

**Ce projet entérine seulement les suppressions de postes, l'industrialisation des tâches tous deux à l'origine de nombreux risques psychosociaux et sources de maladies professionnelles ainsi que de souffrance au travail que nous ne pouvons que condamner.**

**Les représentants du personnel CGT et FO au CHSCT exigent :**

- **la consultation des agents,**
- **la prise en considération de leur travail réel,**
- **la prise en considération des particularités de chaque site avant la finalisation du projet d'aménagement des horaires de travail,**
- **la présentation de nouvelles propositions après tenu du groupe de travail national demandé par nos représentants nationaux et tenant compte de la consultation des agents,**
- **une fiche d'impact**
- **un réel plan d'action global sur la problématique de l'accueil soumis pour avis aux membres du CHSCT.**