

"À Marseille, Aix, Istres, Vitrolles... la situation est dangereuse", dénonce la CGT. Photo archives

La Provence 20/03/2017

Ils sont en première ligne. Face à eux, des milliers d'usagers souvent inquiets, parfois excédés par des temps d'attente interminable. Derrière eux, *"une administration qui ne veut pas reconnaître qu'il y a un problème"*, souligne Philippe Laget, cosecrétaire CGT Finances publiques 13. *"On a l'impératif de faire des entretiens courts, mais on n'est pas là que pour expliquer la loi. On a parfois affaire à des personnes en détresse, des femmes isolées. Ce n'est pas simple de bloquer le compte d'une personne qui n'a pas assez d'argent pour finir le mois, alors on écoute leur problème... Au final, on se fait engueuler par la hiérarchie et par les contribuables"*, raconte un agent de Sadi-Carnot, un des quatre centres de Marseille avec Saint-Barnabé, Prado et Borde.



Les agents des services accueil impôts des particuliers sont arrivés à saturation. Le 2 décembre, le syndicat a déposé un droit d'alerte. *"Le danger est constitué par un flux de contribuables très important et une situation de sous-effectif extrêmement préoccupante"*, lit-on dans ce document qui pointe, entre autres choses, *"un niveau inquiétant de plaintes, d'insatisfactions et de mal-être des agents sur leur situation de travail ; un trouble psychologique important sur la santé mentale des agents ; une anormale dégradation de l'état de santé de certains agents liée à leur situation de travail"*.

Pour les agents, la coupe est pleine et les témoignages sont inquiétants. *"Un collègue m'a dit : 'Je ne me reconnais plus, je parle mal aux gens'. L'accumulation fait qu'il a développé une agressivité"*, s'inquiète un employé de Sadi-Carnot. Notamment *"pendant la phase marathon entre septembre et fin décembre. Il y a une file d'attente qui court sur le trottoir"*. Même discours du côté de Prado : *"J'ai envoyé sur les roses un usager l'autre jour, comme je m'en suis voulue, ce n'est pas moi ça ! Mais on travaille à la chaîne, comme à l'usine... J'ai demandé ma mutation." "On a discuté avec Pôle emploi, la Sécu, les infirmières et ils vivent la même chose. Sauf que nous, dans la tête de certains usagers, on leur prend leur argent..."*, reprend le syndicaliste.

Pour pallier la *"baisse des effectifs"* dénoncée par les syndicats, une équipe d'une cinquantaine d'agents se déploie sur le territoire pour renforcer les services qui en ont besoin, depuis deux ans. *"J'ai fait à l'accueil du 8 h 30-13 h 15 non-stop. Quand j'expliquais aux usagers que j'étais seul, certains avaient des petits mots de soutien. C'est la période où j'ai craqué... On culpabilise d'aller faire pipi, parce qu'en passant devant les gens qui attendent depuis des heures, on entend : ben voilà, c'est des fonctionnaires, ils font une pause"*, raconte un agent de renfort.

*"On a peur d'un accident ou d'un incident. Beaucoup de collègues sont sous antidépresseurs"*, enchaîne Frédéric Larrivée de la CGT. *"La souffrance est réelle, ce n'est pas une figure de style"*, conclut Philippe Laget. Depuis le dépôt du droit d'alerte de la CGT-Finances publiques 13, trois autres départements auraient suivi l'exemple des *"précurseurs"* de Provence.

Contactée, la direction régionale *"ne souhaite pas communiquer sur ce sujet que nous gérons évidemment avec attention en interne"*. Jeudi 23 mars est programmée une médiation avec l'inspecteur sécurité santé au travail, au cours de laquelle *"on demandera une expertise extérieure"*.

Laetitia Gentili