



Quand les SIP deviennent des services d'urgence fiscale, il y a urgence pour les agents des SIP.

Lettre ouverte à la Drfip 13.

2 octobre 2024

Madame la Directrice régionale,

Après avoir fusionné les services impôts des particuliers (SIP) dans le cadre du nouveau réseau de proximité, vous avez décidé en 2023 de supprimer 51 emplois dans ces mêmes SIP. Ces coupes claires dans les effectifs ont entraîné une restructuration de leur organisation, avec la mise en place de cellules relations usagers (CRU), fusion des secteurs d'assiette.

Vous avez d'une part concentré les contribuables sur un nombre restreint de SIP et d'autre part, conséquence des suppressions d'emplois, réduit l'amplitude horaire de réception physique.

Ce « plan », s'inscrivant dans la logique d'une économie de moyens budgétaires alloués au service public des impôts des particuliers a été « enrichi » d'une intensification du travail, à l'accueil comme en gestion.

La CGT Finances publiques 13 est intervenue à plusieurs reprises en CSAL, en formation spécialisée, ou encore durant la « crise » qu'a rencontré le SIP Borde dont l'accueil s'est effondré sur lui même en début d'année 2024.

Les SIP deviennent le service des « urgences fiscales » (et des amendes) et comme aux urgences, les agents-es sont au bord de l'épuisement professionnel !

– La CRU est chargée de l'accueil multicanal au sein des SIP : accueil généraliste et sur rendez-vous, qu'il soit physique ou téléphonique, des contre-appels et de la reprise de rendez-vous, le traitement de e-contacts ou encore le renfort téléphonique national (5 à 10h /jour) et enfin, la CRU doit suppléer à la fermeture de l'accueil de la trésorerie amendes des Bouches-du-Rhône (réception des redevables, orientation pour réclamations et paiement) ; **bref de la gestion en urgence permanente d'une charge de travail sous-estimée donc supérieure à la capacité de traitement de la CRU.** (Cf. fréquentation au guichet ou taux de décroché).

– La gestion du planning s'est transformée rapidement en autant de voies d'eau qu'il faut colmater tandis que le navire part à la dérive.

Que faire quand ce sont les armateurs qui désarment les navires avec l'équipage à bord ? Nos collègues sont des marins perdus. Leurs capitaines aussi.

– La séparation fonctionnelle entre CRU et gestion entraîne des dysfonctionnements dans la chaîne de travail.

Là où la mission était intégrée, elle se désintègre sous les coups de l'urgence et d'une organisation du travail en mode « agile » catastrophique pour le service public et les conditions de travail.

– Les vacations guichet et téléphone se succèdent et les agent·es doivent être flexibles, s'adapter à un environnement en mouvement et instable ; ils voient leurs temps de production et de réflexion se réduire.

– La formation des nouveaux agents arrivés au 01/09/2024 n'est pas suffisante ni continue : nos collègues sont exposés à des injonctions paradoxales car envoyés à l'accueil sans maîtriser les connaissances essentielles.

Là aussi, la CGT avait alerté la Drfip 13 lors de la crise du SIP Borde en début d'année dont une des causes était le sentiment d'insécurité professionnelle.

– La CGT avait indiqué la nécessité de poser des actes concrets sur l'apprentissage et sa progressivité. Cela n'a pas été pris en compte. Que fait la Drfip 13 ? Elle regarde ailleurs.

– Comment un accueil peut-il fonctionner avec des agent·es novices ? Quel temps peut être dégagé par les sachant·es alors que l'intensité de leur travail les accapare ?

– Les adjoints d'accueil cadres A ou B voient leurs compteurs d'heures « écrêtées » exploser : **que fait la Drfip sinon se satisfaire de ce sur-travail ? N'est-il pas sans conséquence sur la santé de nos collègues ?**

– Les arrêts maladie ? La Drfip 13 se questionne t-elle sur leur nombre dans certains services ?

– Les agent·es les plus motivé·es sont en train de s'épuiser et envisagent d'en partir. Les autres sont coincés.

– Il faut clairement questionner la charge de travail des SIP et leurs réelles capacités à faire face à l'ensemble des tâches multi-canal qui leur sont attribuées ; ainsi du renfort téléphonique national, ainsi de la formation in situ.

– Il faut que la Drfip 13 prenne en compte le travail vivant, le travail réel et les interactions au sein de chaque SIP (chaîne de travail) plutôt que de faire des plans sur la comète en compilant des flux et des stocks qu'elle contribue elle-même à densifier quand elle n'invente pas des compensations. **Non l'augmentation des décrochés ne suffit pas à faire baisser le flux de fréquentation au guichet. Non il ne suffit pas de se décharger sur les chefs de services pour qu'ils déterminent des priorités.**

Le travail vivant, c'est celui des agent·es.

L'organisation du travail n'est pas neutre concernant la santé des agents et la perte de sens du travail qu'ils ressentent.

La Drfip 13 expose clairement les agents des SIP à des risques psycho-sociaux.

A nos collègues dans les SIP, la CGT sera à vos côtés pour faire valoir vos revendications.