



## CSAL- Formation spécialisée

7 novembre 2024

### Services Impôts des Particuliers

Madame la Présidente,

Dans son rapport d'enquête rendu le 3 mars 2024 dans le cadre du désaccord sérieux et persistant du 17 novembre 2023 entre les représentant-es en CSAL FS de la CGT et de l'alliance Cfdt-Unsa d'une part et la Drfip 13 d'autre part, et en application de l'article 66 du décret 2020-1427 du 20/11/2020, l'inspection du travail indiquait concernant l'accueil du SIP Prado Borde que **« l'enquête a permis de constater que l'évaluation des risques psycho-sociaux de l'accueil des SIP, dont ceux de Prado et Borde, est incomplète dans son état actuel »** et de préciser que **« l'enquête montre que les conséquences prévisibles de la nouvelle organisation du travail n'ont pas été entièrement prises en compte et notamment :**

- les risques professionnels des nouveaux postes créés**
- les RPS dans la future organisation, dont la charge de travail**
- les mesures de prévention mises en place pour faire face aux risques détectés dans la nouvelle organisation ne sont pas recensées » dans le projet présenté aux représentants du personnel ».**(...)

L'inspection du travail conclut en indiquant que **« l'évaluation des risques et des mesures de prévention associées dans l'organisation actuelle et dans la nouvelle organisation des accueils [Prado-Borde] devrait être complétée en application des principes généraux de prévention des articles L4121-2 du code du travail.**

**Cette évaluation et l'élaboration du plan d'action peut être conduite par une expertise si les représentants du personnel choisissent de confirmer la désignation de l'expertise ».**

Le 3 avril 2024, le ministre a opposé un refus définitif à la demande d'expertise des élu-es CGT et Alliance du CSAL-FS de la Drfip 13.

Ce n'est pas dommage pour nous qui avons essayé et avons usé de l'obligation de moyens pour prévenir les risques auxquels sont exposé-es les agent-es des SIP, c'est surtout et avant tout dommage pour les agent-es concerné-es.

Au moins auront-ils pu apprécier qu'à défaut de gagner cette expertise, la CGT Finances publiques 13 ne fabrique pas des regrets. C'est pour cela que les agent-es nous font confiance.

Le ministre a donc cassé le thermomètre et la fièvre n'existe plus. La Drfip 13 se satisfait de cette situation. Après tout, **« quand il n'y a pas de solution, c'est qu'il n'y a pas de problème »** (Jacques Rouxel Les Shadocks)

Seulement voilà.

Quand les carences relevées par l'inspection du travail et les recommandations de prévention afférentes en particulier aux risques psycho-sociaux ne concernaient que l'objet de son étude, à savoir l'accueil du SIP Prado-Borde, non seulement les agent-es de ce

service mais aussi celles et ceux des autres SIP du département à l'accueil comme en gestion, vont subir les conséquences prévisibles de l'absence de ces mesures de prévention.

C'est ce qu'en délégation avec CGT et Solidaires, les collègues des SIP de Salon, Aix, Aubagne, St. Barnabé, Prado-Borde, sont venus vous dire le 22 octobre 2024.

A savoir qu'ils aimaient leur métier mais pas ce que vous en avez fait, qu'ils étaient en souffrance face à l'intensification du travail suite aux suppressions d'emplois massives dans les SIP mais aussi à cause de la réorganisation mise en place.

Et nous avons pu entendre les problématiques soulevées, lesquelles s'inscrivent pleinement dans la non prise en compte des conséquences prévisibles telles qu'énoncées par l'inspection du travail :

- accueil des redevables d'amendes suite à votre décision de fermer l'accueil physique de la Trésorerie amendes,
- RdV téléphoniques et physiques, contre-appels, pics de charges quasi ininterrompus,
- carence dans la formation des nouveaux agents – aucun plan édité-,
- non prise en compte du travail réel,
- enchaînement des vacations à marche forcée (accueil physique et téléphonique),
- impossibilité de parfaire son travail (travail utile invisibilisé par les indicateurs et les statistiques),
- pause méridienne écourtée, écrêtements,
- travail inutile car hors compétence à l'exemple de la plateforme téléphonique nationale,
- non prise en compte des obligations calendaires et du séquençage nécessaire du travail pour privilégier les urgences permanentes,
- personnes âgées désemparées avec leur chéquier, PLSU inopérant sans assistance permanente,
- pression sur les statistiques de « décrochés » et e-contacts

Les documents fournis pour ce CSAL-FS se contentent de statistiques, de comptage.

Ils choisissent concernant l'accueil physique dans les SIP de comparer la période de l'année 2023 à la même période en 2024. (9 premiers mois).

L'accident industriel GMBI justifie une surfréquentation en 2023 laquelle se trouve réduite en plus grande proportion, et pour cause, en 2024 de 9,65 %. **L'idée est d'afficher une diminution de près de 10 % de la fréquentation et in fine, de sous entendre que l'intensification de l'accueil serait davantage de l'ordre du ressenti psychologique des agent-es qu'une réalité vécue.**

La ficelle est grosse.

Il aurait été certainement plus pertinent de connaître la fréquentation des 9 premiers mois de 2022 et ainsi d'isoler le crash GMBI pour avoir une tendance de fréquentation lissée.

Sur la campagne des avis, où vous communiquez les chiffres par rapport à 2022, c'est seulement un flux d'accueil physique en baisse de 3,68 % qui apparaît dans les SIP en 2024.

Ces chiffres auraient pu mentionner au moins pour 2022 et 2023 la période des avis de TH secondaires, période qui s'ouvre seulement depuis quelques jours pour 2024. Cela aurait permis d'avoir les statistiques pour chaque année et de ne pas minorer les chiffres de réception.

Le cumul des comptages des différents canaux d'accueil (physique, téléphonique, numérique APRDV) mérite une approche séparant le numérique – lequel laisse disposer de la maîtrise du temps- de celle nécessitant la mobilisation immédiate des agent-es ; ainsi de l'accueil physique, sur RdV et téléphonique.

**Pour la CGT, il est indispensable de faire le lien entre :**

- **d'une part les effectifs et la charge de travail**
- **et d'autre part entre les effectifs réellement disponibles (- 15% en moyenne) et le surtravail qui est généré.**

**C'est dans ce cadre que l'intensification du travail -au motif des indicateurs et de l'illusion d'une compensation de l'accueil physique par les autres canaux de contacts- génère une spirale infernale pour les agents des SIP : pression sur les vacances, les décrochés, les e-contacts.**

Il est demandé aux agent-es des SIP de s'adapter à toute situation de travail au gré de priorités fluctuantes et bien sûr de respecter les priorités calendaires en gestion.

**Comment peuvent-ils alors exercer réellement leur responsabilité sans aucun pouvoir d'agir ?**

**Et il est impossible d'être la cause de quelque chose sur laquelle on n'a pas la capacité d'agir.**

Nous avons là toutes les conditions pour l'émergence de la souffrance au travail, le risque d'épuisement professionnel et l'installation d'un conflit de valeur entre ce qu'il nous est demandé de faire et ce qui devrait être fait.

Cela s'appelle la qualité empêchée, celle-là même qui participe à la perte de sens du travail.

Il apparaît urgent que la Drfip 13 quitte les rives du travail prescrit pour rejoindre celles du travail réel.

Notre rôle d'élu·es du personnel est d'éviter que nos collègues des SIP s'échouent et que l'administration mette en œuvre les recommandations de l'inspection du travail.

