



ALPES MARITIMES

Droit d'alerte du 8 novembre 2019 concernant l'accueil du Centre des Finances Publiques de Cadeï

Conformément aux articles 5-7 du décret 82-453 « Hygiène, Sécurité au travail et Médecine de prévention dans la Fonction Publique d'État » (du 28 mai 1982 modifiée en 1995) et à la circulaire du 10 avril 2015, **les représentants F.O Finances, Solidaires Finances, CGT Finances et Cfdt Finances en CHS-CT interdirectionnel Finances des Alpes-Maritimes ont constaté qu'il existe plusieurs causes de dangers graves et imminents à l'accueil du Centre des Finances Publiques de Nice Cadeï.**

Le danger est constitué par une charge de travail massive et discontinue, quels que soient les canaux (réception physique, téléphone, courriel, courrier..), dans un contexte d'agressivité croissante des usagers, situation aggravée par les suppressions successives de postes.

De plus, depuis la mise en place de l'accueil sur rendez-vous concernant les particuliers mi-septembre sur le site de Nice Cadeï, le constat est unanime : la situation se dégrade.

Aujourd'hui, les agents « permanents accueil » ainsi que les collègues des SIP qui viennent en renfort sont au bord du burn-out. Les effectifs alloués à ces services, pourtant sensibles, n'ont pas cessé de diminuer alors même que le nombre d'usagers reçus rend la situation intenable. Les incidents se multiplient, les tensions sont palpables.

Le dernier incident marquant en date remonte à lundi 28 octobre, lors de la fermeture pour 15 heures. Des contribuables qui attendaient sur le trottoir n'ont pu accepter de ne pas être reçus, alors même qu'ils faisaient la queue depuis déjà un bon moment. Certains ont donc forcé le rideau qui descendait.





Pour rappel, le 13 mai dernier, un homme s'était déjà jeté sous le rideau de fer qui descendait pour ne pas devoir revenir une autre fois.

Le lendemain matin, l'entrée s'est faite par l'ancien accès des professionnels et la queue a débordé du côté de l'entrée des véhicules. Nous avons de la chance que personne n'ait été renversé.

A 14h30, le bâtiment a été fermé au public qui attendait encore à l'extérieur, afin de laisser le temps aux agents de l'accueil de traiter les demandes de la cinquantaine de contribuables qui attendait à l'intérieur. La situation s'est tellement envenimée qu'il a fallu demander l'appui d'une quinzaine de policiers !

- La réforme du prélèvement à la source et les nouveautés fiscales (obligation de télédéclarer, du paiement dématérialisé, réforme de la taxe d'habitation, remboursement en deux fois des crédits d'impôts ...) n'ont fait qu'accroître un peu plus les difficultés. Les questions sont souvent complexes, confuses, les réponses plus difficiles à apporter et le temps d'accueil est en conséquence beaucoup plus long.

- Le « rôle balai » de taxe d'habitation payable au 15 décembre, qui génère de grandes difficultés (colocations, taxe sur les locaux vacants, résidences secondaires, absence de plafonnements, gracieux ...), va sortir dans les prochains jours. Il y aura encore plus de monde à faire la queue devant le bâtiment pour tenter d'obtenir des réponses, et s'énerver s'ils ne sont pas reçus.

Les conditions d'exercice des missions d'accueil sont devenues anxiogènes, souvent insupportables et parfois dangereuses.

La santé des agents est en jeu, et la responsabilité de la direction est aujourd'hui directement engagée si des mesures concrètes ne sont pas prises immédiatement.

Cette situation intolérable, déjà évoquée à de nombreuses reprises, génère non seulement une tension permanente et un épuisement des agents et mais les met également en danger physiquement face à des contribuables particulièrement énervés. L'organisation du travail présente un risque pour les agents de l'accueil et leur santé physique et mentale est actuellement mise en danger. Nous vous rappelons à cette occasion votre obligation de sécurité de résultat.

Un danger est considéré comme grave s'il est une menace directe pour la vie ou la santé d'un agent pouvant entraîner une incapacité permanente ou temporairement prolongée. Le burn-out rentre dans ce contexte, de même qu'une agression physique peut potentiellement l'être.

Du fait du manque de personnel, des charges de travail, de la période considérée et de la nature même d'une agression qui ne peut être prévue, le caractère imminent du danger est constitué.

Aussi les élus du CHSCT des Alpes-Maritimes exercent solennellement un droit d'alerte conformément à l'article 5-6 du décret 82-453 du 28 mai 1982 : « l'agent alerte immédiatement l'autorité administrative compétente de toute situation dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ainsi que toute défectuosité qu'il constate dans les systèmes de protection. Il peut se retirer d'une telle situation ...».

Nous demandons également l'association et l'avis des divers acteurs de prévention.

Pascal ALLARI - Anne ROUZAUD - Stéphane FERRIGNO - Stéphanie VIGUET