



**COMPTE-RENDU
COMITE HYGIÈNE & SÉCURITÉ
CONDITIONS DE TRAVAIL
MARDI 24 et 27 NOVEMBRE 2020**

Ce mardi 24 et vendredi 27 était convoqué un Comité Hygiène et sécurité sur les conditions de travail.

L'ordre du jour était le suivant :

- 1- Approbation des procès-verbaux
- 2- Point sur la gestion de la crise sanitaire Covid-19
- 3- Point sur la situation de Lille Amendes
- 4- Point sur l'évolution des missions du centre de contact de Lille Cité suite au droit d'alerte
- 5- Anonymat et protection fonctionnelle : situation des diverses administrations, nouvelle réglementation
- 6- Généralisation des horaires variables à la Dircofi Nord
- 7- Travaux de désamiantage des sites de Boulogne-sur-Mer et du Havre
- 8- Projet d'implantation d'un point d'accès (borne) WIFI – salle de réunion Diderot (brigade d'Arras)
- 9- Fiches de signalement, accident du travail, RSST
- 10- Questions diverses.

Solidaires Finances a lu sa déclaration liminaire en y apportant toutes les questions que nous avons souhaitées apporter en séance.

II) Point sur la Gestion de la Crise Sanitaire du Covid 19

A la DRFIP, on dénombre 777 demandes de télétravail dont 70 % satisfaites (532 ordinateurs livrés).

Nombre de cas déclarés : 88 agents informent être testés positifs à la Covid 19 (soit 1 cas supplémentaire sur les 5 derniers jours)

50 agents ont repris le travail.

Sur la difficulté de porter le masque toute la journée, la DRFIP indique être consciente de cette pénibilité et incite les agents à prendre des pauses plus régulièrement.

Les représentants des personnels notent une différence de traitements des agents nomades à la DRFIP et à la Dircofi.

En effet, les vérificateurs de la Dircofi ne remplissent pas l'appli SIRHIUS tandis que les vérificateurs de la DRFIP doivent indiquer qu'ils sont télétravailleurs.

Si les 2 directions tentent de justifier qu'il n'y a pas de différence, Solidaires Finances a pointé que télétravail et nomadisme ne répondent pas à la même définition. En cette période de crise sanitaire, l'importance des statistiques (présentiel / télétravail) reprend certainement le dessus....mais attention aux conclusions (voire projets) qui pourraient en découler.

Pour Solidaires Finances, les agents d'un même ministère ne doivent pas faire l'objet de différence de traitement.

III) Point de Situation sur la Trésorerie de Lille Amendes

Ce point est mis à l'ordre du jour à la demande de Solidaires Finances. En effet, en juillet dernier, les représentants des personnels ont effectué un droit d'alerte sur la situation de Lille Amendes.

La DRFIP 59 s'était engagée sur de nombreuses mesures. Force est de constater que cinq mois plus tard, peu de choses ont changées.

LA DRFIP indique avoir mis en place :

- un plan de formations sur place (avec le Centre Interrégional de Formation) pour l'application AMD (amendes). Cette formation qui a été adaptée pour être effectuée en distanciel se déroule actuellement.
- des formations « Recouvrement » et « Recouvrement Forcé » sont prêtes et seront dispensées dès que le présentiel sera possible,
- la reconduction de la fermeture au public tous les après-midi,
- un contact a été pris avec la « médiation sociale ». Cette dernière sera mise en place dès que la crise sanitaire le permettra,
- les demandes de vacataires et dépanneurs devraient être accordées.
- un nouvel IDIV a été nommé au poste, il a été nommé pour aider le chef de poste dans son management.
- une méthode de traitement des gracieux se construit afin de simplifier les démarches.

La direction a indiqué ne pas avoir de remontées sur la dégradation du climat.

Solidaires Finances est revenu sur le manque d'effectifs dans ce service. Au Tagerfip, 6 ETP (emplois temps plein) ne sont toujours pas pourvus. Ce manque d'effectifs ne peut qu'envenimer cette situation. Par ailleurs, Solidaires Finances insiste sur le fait que les agents nouvellement affectés n'ont pas reçu la formation adéquate, ne peuvent en conséquence compenser totalement ce manque d'effectifs ! Sur ce point, la DRFIP n'a apporté aucune solution.

Solidaires Finances a alerté sur le retard de 45jours. Cette situation engendre des problèmes au niveau des poursuites. Continuer à mener des poursuites alors même que le retard s'accumule est complètement contre-productif. D'autant plus, qu'une consigne de prises en charges manuelles supplémentaires a été donnée. La DRFIP est consciente du retard et indique avoir diminué le nombre de poursuites.

La DRFIP avait répondu au droit d'alerte par sa « mesure phare » : l'ajout d'un IDIV.

Pour Solidaires Finances, si la nomination d'un Idiv adjoint semblait une bonne mesure, il aurait cependant été souhaitable qu'une lettre de mission soit rédigée et qu'une information précise et détaillée sur la situation du service soit effectuée.

Pour Solidaires Finances, les réponses et mesures de la DRFIP 59 demeurent perfectibles et insuffisantes au regard d'une situation dégradée tant pour la mission que pour les agents. Les représentants Solidaires Finances ont réitéré leurs craintes et inquiétudes et dénoncé l'insuffisance des mesures prises.

IV) Point sur l'Évolution des Missions du Centre de Contact de Lille-Cité suite au Droit d'Alerte

A l'origine du droit d'alerte sur la situation alarmante de ce service, Solidaires Finances a demandé l'inscription à l'ordre du jour de ce point afin d'interroger la DRFIP sur les mesures mises en place.

La DRFIP a indiqué avoir mis en place des actions comme une formation la semaine dernière ou encore un renforcement du matériel. Il nous a également été précisé la difficulté à agir en fonction des annonces politiques qui vont plus vite que les mesures administratives.

Solidaires Finances est revenu sur plusieurs points :

- La nécessité de redonner à l'Administration la définition de « téléopérateur » : « Personne qui assure des opérations commerciales ». Or, les agents ne sont pas là pour faire du marketing, ils se basent sur des textes et non pas sur des effets d'annonces,
- L'incertitude sur le calendrier : jusqu'à quand seront effectuées ces missions ? Comment les agents pourront se former à la prochaine Campagne d'Impôts sur les Revenus ?
- Les agents sont forcés de s'auto-former de de recourir au « système D »,
- Formation : une formation d'une demi-journée sur la gestion de conflits n'est pas suffisante pour former efficacement, alors même qu'il est demandé aux agents de servir d'assistant social voir même de psychologue.
- Formule de présentation : Il a fallu deux semaines pour trouver la formule de présentation que les agents doivent formuler au téléphone ! Encore une preuve de l'impréparation et de l'amateurisme dont fait preuve l'administration au détriment des collègues.

La DRFIP 59, pour réponse, a indiqué que le rôle des agents est de rassurer, accompagner mais pas d'endosser le rôle d'assistant social. Sur la préparation de la nouvelle campagne IR, ils ne sont pas en situation de savoir quand les missions premières seront reprises.

Quand Solidaires Finances interpelle sur la souffrance au travail, la DRFIP indique faire remonter les inquiétudes, les appréhensions et rappelle qu'il est possible de consulter un psychologue alors que nous parlons de prévention !

Solidaires Finances a, une nouvelle fois, interpellé ma DRFIP 59 sur le temps quotidien passé en « état téléphone ». Nous exigeons le passage à 4h30, au lieu de 5h actuellement, comme le préconise l'ergonome du ministère.

Au vu de l'incapacité de la DRFIP à accéder à notre demande, l'ensemble des organisations syndicales ont demandé une réponse sous 24h.

Réponse de la DRFIP 59 :

« Faisant suite à la demande formulée par les organisations syndicales en CHS ce mardi 24 Novembre sur une limitation à 4h30 maximum par jour des vacations téléphoniques assurées par les agents du centre de contact de Lille, répondant aux usagers à propos des aides susceptibles d'être obtenues dans le cadre du fonds de solidarité, la Direction Régionale des Finances Publiques s'est rapprochée du SRP en centrale en charge de la coordination nationale des centres de contact. Il ressort de ces échanges qu'il n'a pas été trouvé, dans la réglementation du travail applicable aux centres d'appel de durée limitée à 4h30, des vacations quotidiennes du temps au téléphone. A cet égard, il est rappelé que, jusqu'au 1er Septembre dernier, les agents des CIS réalisaient des vacations téléphoniques de 6 heures par jour.

Comme cela a été rappelé hier par l'un des intervenants, agent au centre de contact de Lille, en pratique, la durée de mise en disponibilité sur le serveur téléphonique (à distinguer de la durée des conversations téléphoniques proprement dites) a été limitée, dans le contexte actuel, à 5 heures par jour (sauf situations de pics exceptionnels signalés par le SRP) afin de préserver des temps de pause et de documentation.

Enfin, la consultation des dernières statistiques sur les temps de conversations téléphoniques effectives assurées par les agents du centre de contact de Lille fait ressortir des durées inférieures à 4 heures par jour.

Comme indiqué, oralement, les éléments repris dans cette réponse n'empêchent pas la DRFIP et SRP de demeurer particulièrement vigilants sur les conditions de vie au travail des agents du centre de contact en apportant rapidement des réponses aux demandes collectives formulées (formation professionnelle, matériel portable et téléphonique, etc..) et en prenant en charge, en liaison avec la médecine du travail, toutes les situations de difficulté individuelles. »

Les représentants Solidaires Finances Publiques se sont attachés à décrire les difficultés nombreuses, persistantes et très alarmantes tant professionnelles (nouvelle mission non fiscale) que celles liées aux conditions de vie au travail des agents.

Dans ces conditions, Solidaires Finances a mis au vote en séance le principe d'une motion et demandé que cette dernière soit transmise à l'inspection du travail saisie dans le cadre du premier droit d'alerte.

V) Anonymat Fonctionnel

Le décret du 28 octobre 2020 (dispositif d'anonymisation des agents des finances publiques en cas de risque pour leur vie, leur intégrité physique ou celles de leurs proches) présenté permet aux agents victimes de situations complexes de ne pas être identifiés par leur nom et prénom quand la révélation de cette identité est susceptible de mettre en danger leur vie ou leur intégrité physique ou celles de leurs proches.

Pour Solidaires Finances, toute mesure qui vise à renforcer la protection des agents ne peut aller que dans le bon sens, néanmoins, ce décret ne s'applique qu'aux agents du recouvrement, contrôles ou de contentieux. Pour Solidaires Finances, cette mesure ne doit pas se limiter à ces seules missions mais s'étendre à tous les agents qui en ont besoin.

La DRFIP a souhaité rappeler qu'un protocole existe déjà si un collègue subit une agression : l'agent porte plainte et la DRFIP prend le relais.

VI) Généralisation des Horaires Variables à la DIRCOFI

Cette mesure ne concerne les agents sédentaires de la Dircofi (cadres C – cadres B et cadres A non encadrants) qui ne sont pas soumis au principe de la pointeuse.

Solidaires Finances a dénoncé un comportement de défiance de la Direction envers ses agents et l'absence d'une véritable concertation..

Pointant l'absence d'un véritable dialogue et l'attitude totalement fermée de la Dircofi, laquelle a pris soin d'indiquer que sa décision était prise, Solidaires Finances a refusé de participer à ce simulacre et refuser de participer au vote.

VII) Travaux de Désamiantage des sites de Boulogne-sur-Mer et du Havre

Solidaires Finances pointe à nouveau la communication très tardive des documents (cf notre déclaration liminaire) et rappelle que ce point déjà inscrit à l'ordre du jour du précédent CHSCT n'avait pu être évoqué en raison de l'absence de documents.

Par ailleurs, Solidaires Finances avait demandé à la présidente du CHSCT la convocation d'un expert de la DDFIP 62 pour répondre à nos interrogations.

La présidente du CHSCT a « zappé » (selon ses propres termes) notre demande !

Sur un sujet amiante, qui relève pleinement de la compétence du CHSCT, c'est totalement inadmissible !

S'agissant de la réinstallation de la brigade de Boulogne, Solidaires Finances a dénoncé l'absence de postes en nombre suffisant au regard de l'effectif de la brigade. Le collectif de travail ne peut que s'en trouver impacté.

Solidaires Finances, en vertu du principe de précaution, a réitéré sa demande de fiches d'expositions pour les agents de Boulogne-sur-Mer et du Havre.

IX) Fiches de Signalement, Accidents de Travail, RSST (Registre Santé et Sécurité au Travail)

Les élus de Solidaires Finances se sont penchés sur plusieurs fiches de signalement afin de connaître les mesures mises en œuvres par les administrations.

Nous vous rappelons que les fiches de signalement peuvent également être transmises à votre syndicat afin de pouvoir traiter rapidement la situation.

X) Questions diverses

- ➔ Sur les congés de fin d'année en cette période de crise sanitaire :
Les représentants Solidaires Finances Publiques ont demandé quelles consignes étaient données aux chefs de service sur la gestion des congés en cette période de fin d'année et de vacances de Noël.

La DRFIP indique n'avoir donné aucune consigne tendant à limiter la prise de congés et précise que la règle des 50 % en présentiel n'est inscrit dans aucun texte. Elle rappelle également, à toutes fins utiles, qu'un télétravailleur est un agent qui travaille et qu'il doit, en conséquence, être comptabilisé comme présent au travail.

- ➔ Sur les premières visites de site effectuées par une délégation CHSCT dans le cadre du NRP :

Les 2 premières visites (Caudry et Tourcoing) démontrent que les craintes des représentants des personnels étaient fondées et légitimes quant aux risques psychosociaux (anxiété, stress, incertitudes...) que génère la mise en place précipitée du NRP. Sont également constatés, un manque d'organisation dans la réalisation des travaux et une absence de coordination et communication entre les services, le pôle immobilier, les entreprises qui interviennent et les agents.

Au regard des constatations effectuées et des troubles générés, Solidaires Finances Publiques a décidé d'effectuer un droit d'alerte.

- ➔ Sur les e-contact :
Solidaires Finances est revenu sur le problème des e-contact, l'impossibilité de pouvoir répondre aux contribuables. La DRFIP a informé que c'est une panne nationale et que les équipes informatiques nationales essayent de régler ce problème.

Pour Solidaires Finances, le retard accumulé pourra être résorbé dans les services quand la masse de mails représente, pour certains sites, une quantité cinq fois supérieure à la normale. La DRFIP sera contrainte d'apporter de véritables solutions à cette problématique.