
De : SOLIDAIRES

Envoyé : lundi 28 septembre 2026 à 15:54

Pour : GARNIER Laurent-Yves (75) <laurent-yves.garnier@dgfip.finances.gouv.fr>

Cc : TALON Anne (75) <anne.talon@dgfip.finances.gouv.fr>, LAGADEC Mickael (75) <mickael.lagadec@dgfip.finances.gouv.fr>

Objet :Urgent : Accueil téléphonique Trésoreries Amendes

Monsieur le Directeur,

Nous vous écrivons aujourd'hui pour tirer une véritable sonnette d'alarme !

Nous sommes destinataires de remontées particulièrement préoccupantes émanant des trésoreries amendes.

Les agent.es qui y sont en poste et qui devront continuer (même temporairement) à assurer l'accueil téléphonique prochainement ; auront, dès le 1er octobre prochain, à utiliser un outil de gestion des appels, (partagé avec la cellule téléphonique en cours d'implantation à Longuenesse).

Afin de s'approprier ce logiciel, les collègues de ces services, - déjà particulièrement malmené.es ces dernières années notamment par l'enchaînement des destructurations - n'ont reçu, pour toute formation, qu'un simple tutoriel informatique de deux heures, sans véritable interactivité ni temps spécifiquement et réellement dédié à son déroulé, pour « digérer » ce qui ressemble davantage à une notice d'utilisation en ligne qu'à un dispositif « pédagogique » fonctionnel.

Dans ces conditions, l'inquiétude grandit et beaucoup ont le sentiment qu'il n'est pas décemment envisageable de se contenter de ce simple « tutoriel » pour laisser les agent.es s'approprier et se familiariser avec un nouvel outil aussi structurant de leur activité à venir.

Notre inquiétude est par ailleurs largement accrue par les fonctionnalités de l'outil qui permettent en effet une « surveillance accrue » des agent.es : le nombre d'appels décrochés, la durée des communication remontent en effet en temps réel ; les agent.es souhaitant faire une pause doivent préalablement en solliciter l'autorisation en ligne et attendre d'obtenir une autorisation hiérarchique avant de pouvoir quitter leur poste même pour un temps très court ...

Au delà de l'impact direct sur la dégradation des conditions de travail des agent.es ; le déploiement d'un tel instrument de contrôle dans le contexte hiérarchique très dégradé que connaissent ces services, expose nos collègues à des pressions supplémentaires auxquelles vous ne pouvez plus les confronter aujourd'hui sans encourir de risque majeur.

Beaucoup d'agent.es des TP Amendes ont déjà connu récemment l'expérience - humainement désastreuse - de la mise en place, à marche forcée, de la cellule d'accueil téléphonique commune aux deux trésoreries. Toutes et tous se souviennent des problèmes rencontrés à cette occasion et qui s'étaient traduits par des dysfonctionnements techniques, des pressions hiérarchiques de différentes natures, de premières difficultés à respecter les préconisations médicales, des impossibilités pour certain.es collègues à disposer librement du droit à congés etc.

La situation avait alors valu, qu'en plus de nos alertes répétées, un droit d'alerte intersyndical soit déclenché tant la situation devenait socialement destructrice.

Aujourd'hui la violence managériale exercée notamment par le responsable de la trésorerie Amendes 1ère Division, nous laisse redouter le pire d'autant que des témoignages de sa violence

verbale et managériale continuent de nous être régulièrement relayés sur ce service.

Jamais, la mesure ne semble avoir été prise de la situation vécue par les agent·es de ces services. Il est, de notre point de vue, difficilement concevable, à l'heure où l'administration entend déployer des « outils de lutte et de prévention contre les risques de suicides et de tentative de suicides » (des outils critiquables par ailleurs pour être notamment pilotés par des chefs de services eux-mêmes ; des responsables missionnés pour circonscrire les débats), que la DRFIP prenne dans le même temps le risque d'exposer les agent·es des trésoreries amendes à des risques psycho-sociaux exacerbés.

Nous vous demandons par conséquent de bien vouloir agir rapidement et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour parer à ces différentes difficultés et remédier à une situation qui en cas d'inertie ne pourrait que contribuer à dégrader dangereusement les conditions de travail de nos collègues et impacter potentiellement et lourdement leur état de santé.

Cordialement,

Le Secrétariat de Section Solidaires Finances Publiques Paris