

Le 08/10/2024

DROIT D'ALERTE

CELLULE TÉLÉPHONIQUE AMENDES

Compte tenu des conséquences de la mise en place de la nouvelle politique d'accueil sur les trésoreries Amendes, les représentant·es de la Formation Spécialisée de Solidaires Finances Publiques Paris et de la CGT Finances Publiques Paris vous notifient par la présente l'engagement d'une procédure d'alerte en application des dispositions de l'article 67 du décret n°2020-1427 du 20 novembre 2020.

La mise en place de cette cellule d'accueil téléphonique le mercredi 2 octobre dernier a, en quelques jours à peine, déjà eu des conséquences préoccupantes sur la santé des agent.es qui y ont été affecté.es.

Ils et elles ont été exposé.es à des niveaux de stress particulièrement élevés qu'ils et elles ne pourront pas supporter sur la durée sans subir de graves conséquences sur leur santé. À ce jour, et après quelques jours à peine, plusieurs arrêts maladies sont d'ores et déjà à déplorer, et font redouter une dégradation de la santé des agents plus structurelle.

Dès à présent, le spectre de l'épuisement, du burn-out guette les agent.es, et fait redouter un besoin rapide de médicalisation plus large, de différentes situations individuelles. La crainte du déclenchement soudain de pathologies altérant durablement leur santé mérite donc une réponse rapide et à la mesure d'un danger grave et imminent, qu'il convient de faire cesser dans les meilleurs délais.

Tous les facteurs sont, en effet, réunis pour que le degré de tension soit exacerbé, et que la situation sanitaire des agent.es se dégrade très rapidement (jusqu'à laisser redouter vite le pire) : en effet le déploiement de cette cellule (a fortiori avec la brutalité et la précipitation avec lesquels il a été conduit) expose les collègues de ces services à des risques multiples :

1. Un double risque sanitaire :

a) des risques physiques (acoustiques)

- La constitution d'une structure exigeant **5 heures de réception téléphonique quotidienne** constitue une organisation du travail très spécifique, avec des risques sanitaires propres à la nature même de la mission. Cette mission comporte ainsi des risques (de chocs acoustiques, d'altération de l'audition, de fatigue auditive et visuelles, etc...) parfaitement connus et identifiés et qui nécessitent des précautions et mesures particulières, adaptées qui doivent impérativement être prises EN AMONT de la mise en place de telles cellules. Aucune de ces mesures de PREVENTION (adaptation des locaux, visites médicales, bilan acoustique etc.) n'a au cas d'espèce, été engagée pour s'assurer réellement, de la protection des agent.es concerné.es (titulaires comme suppléant.es, qui, pour beaucoup, ont par ailleurs été affecté.es d'autorité sur cette structure) ou pour s'assurer qu'ils et elles, n'avaient pas, de contre-indications médicales, préalables à l'exercice d'une telle mission.

- Ces risques sont en outre accrus par le fait que cette cellule est mise en place dans un contexte d'importants travaux, débutant sur le site de Paganini. Elle est ainsi installée en zone de repli, dans

une salle de réunion inadaptée à cette mission, et qui n'a fait l'objet d'aucun traitement acoustique. Et de fait, cette salle est particulièrement bruyante. En outre, plusieurs marguerites sont placées à plus de 6 m des fenêtres, et les paravents servant de séparation précaire, occultent la lumière du jour, pour des collègues amenés à travailler de manière permanente, au sein de cette cellule.

b) des risques psycho-sociaux (stress / burn-out...)

- Le déficit de formation des agent·es constitue une source majeure de stress. La cellule ne peut être regardée comme une simple entreprise de « *mutualisation* » dans la mesure où sa création tente de dissimuler (assez mal) une véritable « fusion partielle » de services qui va bien au-delà d'un accueil téléphonique de premier niveau ou d'orientation puisque les agent.es sont contraint.es de traiter les demandes issues des appels reçus. Il est en effet attendu qu'ils et elles traitent, au gré des aléas du décroché téléphonique, les sollicitations des redevables relevant indifféremment de la TP1 et de la TP 2. Ces services travaillent portant sur des « produits » très différents (peu de choses en commun avec une amende pénale pour proxénétisme et une amende de circulation majorée par exemple). Ces agent.es n'ont bénéficié que d'une 1/2 journée de « formation », sans informatique pour se familiariser, avec la gestion effective de la matière de l'autre poste comptable. Certain.es ont même tout à apprendre puisque nouvellement affecté.es en trésorerie Amendes.

Les collègues désormais en charge de cette mission ne sont par conséquent absolument pas « armés » face à un public pourtant réputé difficile et sont de facto fragilisés.es par ce déficit de formation initiale.

- Ces risques sont par ailleurs accrus par des dysfonctionnements réguliers, et une inadaptation des moyens techniques à leur disposition : la coexistence de plusieurs bases et les problèmes d'habilitation empêchent matériellement les collègues d'effectuer le traitement des dossiers qui leur est demandé.

2. Des risques accentués par des éléments d'ordre hiérarchiques et juridiques ...

- Des agent.es des deux trésoreries composent, à parts égales, cette structure qui sera toutefois pilotée par un.e cadre A issue d'une seule de ces deux trésoreries. Or chacune des 2 TP amendes dispose de sa hiérarchie propre. Cette situation génère un flou, quand à la régularité de la chaîne hiérarchique qui constitue une importante source de conflits potentiels sur une cellule déjà en tension.

3. Des risques accrus par l'instabilité permanente et l'incompréhension de la pertinence du dispositif

La création de cette cellule, et son déploiement brutal, affichés comme une soudaine priorité absolue, a plongé les agent.es dans une profonde incompréhension. Elle a matérialisé un pilotage basé, sur des priorités perpétuellement changeantes, et des injonctions contradictoires, dont là encore les effets délétères, sur la santé sont bien connus.

Certain.es collègues ont notamment vu leurs missions constamment évoluer, pour faire face, au gré des déstructurations, aux constants changements de priorité (apurement du recouvrement, traitement des amendes douanières etc) qu'il s'agit pourtant aujourd'hui de sacrifier de facto, puisqu'on prélève les moyens humains alloués à ces ex-missions prioritaires, pour les redéployer sur cette cellule accueil téléphonique.

Des collègues positionné·es en suppléant·es sur la nouvelle structure vont même devoir cumuler et enchaîner la gestion du stress lié au travail au guichet (la réception physique) à celui de la réception téléphonique...

Ils et elles redoutent, par exemple, une plus grande fréquence des refus de congés et des contraintes en tous genres...

L'inquiétude est aujourd'hui forte avec la réouverture simultanée des guichets après des semaines de fermeture liée à la présence de punaises de lit. Tous et toutes les collègues des trésoreries ont conscience, que l'excroissance de cette cellule téléphonique, répond à une croyance naïve en un report mécanique sur le téléphone de l'ensemble des sollicitations du public se présentant aujourd'hui à l'accueil « guichets ». Toutes et tous savent pourtant en leur qualité de praticien·nes de la matière, que la densification d'un accueil téléphonique n'éteindra pas le besoin de réception « physique », sur un métier axé sur le recouvrement.

Le public souhaitant s'acquitter de jours amendes , celui qui souhaite payer en liquide les créances dont il est redevable (sans compter celui pour qui la barrière de la langue est plus insurmontable encore au téléphone que face à un agent·e capable de s'aider d'un visuel, du formulaire adéquat etc.) continuera de se présenter rue Maryse Hilsz.

Toutes et toutes savent que cet accueil du public, sous toutes ses formes, exigent des moyens humains qui leur ont été promis, mais jamais véritablement et intégralement alloués ...

L'exacerbation des tensions sur l'ensemble des accueils physiques et téléphoniques risquent donc d'être accrue, faisant peser un risque d'insécurité physique et psychologique, et de souffrance au travail.

Ce lundi 7 octobre au matin, un nouvel incident a d'ailleurs été déploré comme nous le redoutions à la réouverture des accueils physiques et a fait l'objet par ailleurs d'un autre droit d'alerte.

Les moyens ponctionnés pour alimenter la cellule téléphonique vampirisent toutes les autres missions et c'est ainsi l'ensemble des agent·es de ces services qui nourrissent actuellement de vives inquiétudes et redoutent de ne plus disposer des capacités à continuer d'assurer les missions qui leur sont dévolues.

La mise en place de cette cellule déstructure l'ensemble de l'organisation de ces services. Même le calibrage de la contribution de chacune des deux trésoreries, qui n'est pas proportionnel au volume d'accueil qu'elles assument respectivement, pose question, et n'est pas compris. Et une mesure incomprise est toujours plus déstabilisante...

Devant cette situation, qui en quelques jours a donc déjà démontré sa nocivité ; face à la multiplicité des facteurs de risques qui convergent, pour faire planer aujourd'hui sur la santé des agent·es des dangers graves et imminents (confirmés par une première vague d'arrêts maladie) ; les représentant·es de la Formation Spécialisée, de Solidaires Finances Publiques Paris, et de la CGT Finances Publiques Paris, demandent par l'activation de ce droit d'alerte, que toutes les mesures soient prises pour faire cesser cette situation critique.

Les représentant·es de la FS de Solidaires Finances Publiques Paris, et de la CGT Finances Publiques Paris, estiment qu'il est impératif de renoncer purement et simplement, à la création de cette cellule à l'origine de cette brutale dégradation de la santé des collègues, qui ne pourra que s'aggraver dans ces conditions.

Pour SOLIDAIRES

Sylvie Garel – Sylvie Cransac – Stéfano Péluso – Stéphane Cipollone – Axelle Becker – Marie Laure Grehant – Gwenaël Cravic

Pour la CGT

Fabrice Egalis – Christophe Michon – Dominique Liminana – Nadia Djiab – Rheda Makhouf – Nawelle Daho