

LETTRE OUVERTE
MISE EN PLACE DE LA CELLULE TÉLÉPHONIQUE « AMENDES »

Madame la Directrice,

Nous vous adressons cette interpellation URGENTE concernant la mise en place de la cellule téléphonique « mutualisée » sur les trésoreries amendes.

La mise en place brutale et précipitée de cette cellule désorganise en profondeur le fonctionnement de ces services et déstabilise les agent-es qui viennent d'y être affectés d'autorité sans véritable préparation et sans que le périmètre des missions n'ait été encore véritablement défini (même les procédures d'octroi de délais de paiement n'ont pas été préalablement uniformisées...).

Au-delà du mécontentement exacerbé par la méthode, nous nous inquiétons des conséquences pour la santé des collègues, y compris des cadres, que vous exposez aujourd'hui à des risques psychosociaux majeurs.

Pour Solidaires Finances Publiques, **les conditions de la mise en place d'une telle cellule** (qui ne peut par ailleurs constituer une réponse au manque de moyens pour assurer l'accueil dans ces trésoreries) **ne sont absolument pas réunies** à ce stade.

- D'abord parce que la création de cette cellule avait été initialement prévue avec l'allocation de moyens contractuels dédiés ; des moyens qui sont très loin d'avoir été attribués dans les proportions attendues aux services concernés. Ce déficit originel de moyens a pour effet de peser lourdement sur le reste de l'activité de ces services largement sacrifiée sur l'autel de cette nouvelle déstructuration.

- Ensuite parce que cette réorganisation d'envergure est conduite avec une brutalité inédite (alors même que d'importants travaux débutent sur le site de Paganini).

Cette précipitation que nous assimilons à un passage en force ainsi qu'à une véritable acte de maltraitance envers les agent-es (et les redevables) de ces services, a d'ores et déjà plusieurs conséquences graves :

1) ***La violence du sentiment de déconsidération*** et de mépris le plus total pour les agent-es des Trésoreries Amendes dont nous vous rappelons régulièrement les difficiles conditions dans lesquelles ils et elles sont tenu-es d'exercer quotidiennement leurs missions. En effet, les collègues de ces services ont brutalement appris par courriel, le 19 septembre dernier, leur convocation à une réunion de présentation de cette nouvelle cellule d'accueil « mutualisée ». Au cours de cette réunion qui s'est tenue le 27 septembre dernier, les agent-es ont ainsi été informé-es de la mise en place immédiate de cette cellule téléphonique prévue pour être effective dès le mercredi 2 octobre après une simple 1/2 journée de formation destinée à permettre aux agent-es de la TP 1 de se familiariser avec les produits de la TP 2 et réciproquement.

Beaucoup de collègues n'ont jamais été consulté-es et ont le sentiment que personne ne s'est préoccupé de savoir s'il y avait parmi eux des volontaires pour intégrer cette cellule nouvelle (ou si, à l'inverse, certains et certaines pouvaient avoir des contraintes particulières susceptibles de faire obstacle à l'exercice de cette mission d'accueil téléphonique densifié). Celles et ceux qui y ont été

affecté·es l'ont été **d'autorité** et beaucoup n'ont appris cette réaffectation forcée que le 27 septembre pour une prise d'effet au 2 octobre sans même connaître les critères qui ont présidé à leur « désignation » d'office. Dans bien des cas, la pertinence de ces critères interroge notamment pour des collègues dont les missions venaient récemment d'être redéfinies et élargies.

La composition de l'équipe dédiée à cet accueil téléphonique « mutualisé » a été révélée directement en réunion. Pour Solidaires Finances Publiques un cap supplémentaire a ainsi été franchi dans le mépris affiché pour les agent·es des trésoreries amendes.

2) Cette précipitation **n'a pas permis une « formation » initiale suffisante** : vous ne pouvez pas décemment considérer que nos collègues ont été préalablement « **armé·es** » pour la mission que vous leur assignez ; pour se confronter aux exigences pratiques des redevables qui les solliciteront désormais indifféremment pour des amendes pénales (du ressort de la Tp1) ou pour des amendes de circulation majorées (du ressort de la Tp 2). Une 1/2 journée de formation théorique respective (la TP 1 initiant la 2 et inversement) sans même la possibilité de visualiser le traitement informatique des dossiers avec lesquels ils et elles doivent se familiariser, ne peut pas décemment constituer une préparation suffisante des collègues au regard de l'enjeu et de la complexité des situations auxquels vous les exposez.

Tout·es les collègues nouvellement affecté·es sur une trésorerie amendes devaient bénéficier jusque-là de différentes formations s'étalant le plus souvent sur plusieurs jours pour pouvoir s'approprier la matière de leur service respectif ; pour maîtriser aussi la spécificité des « produits » de leur poste comptable d'affectation. Vous niez aujourd'hui de facto ces spécificités ainsi que la technicité et la complexité du travail des collègues des trésorerie amendes. Vous laissez en effet croire que les collègues pourraient ainsi être opérationnels pour gérer l'ensemble des produits amendes sur une simple demi-journée qui ressemble moins à une action de formation qu'à une action de présentation et de survol des missions et des tâches dévolues à chacun.

Ce déficit de formation est une source légitime d'inquiétude et de fébrilité. Pour Solidaires Finances Publiques, vous faites le choix délibéré d'exposer les collègues de ces services à des risques psychosociaux importants en les confrontant à un public réputé « difficile » sans les avoir préalablement et dûment formé·es. L'inquiétude est d'autant plus grande qu'avec pour consigne d'expédier le plus rapidement possible chacun des redevables, vous demandez aux agent·es de rendre un service public dégradé qui risque d'exacerber des mécontentements et d'accroître la difficulté de la tâche des collègues en charge de cette mission d'accueil. Un risque que vous minimisez dangereusement.

3) la précipitation est telle que les contours des missions dévolues à cette nouvelle cellule sont encore flous et mal balisés. S'y ajoute en outre **la perte de sens du travail** pour des collègues qui ne comprennent plus **les priorités constamment changeantes**. La question se pose notamment de savoir s'il s'agit bien, pour déployer cette cellule, de sacrifier désormais le recouvrement des amendes pénales (à l'heure où s'invitent pourtant grossièrement dans le débat public, des questions relatives à l'exemplarité des peines et au suivi de leur application). Une question analogue se pose également au sujet du déclasserement du traitement des amendes douanières alors qu'elles étaient encore présentées, il y a très peu de temps encore, comme une préoccupation prioritaire...

4) S'il était encore besoin de démontrer plus encore le caractère précipité de la mise en place de cette cellule téléphonique « *mutualisée* », la seule observation de l'inadéquation entre l'enjeu et les **des moyens techniques** mis à disposition des collègues suffirait à prouver que l'objectif qui leur est assigné n'est pas réalisable.

Vous vous félicitez régulièrement du tout numérique et savez par conséquent combien l'informatique est désormais structurant à la DGFIP. Or au cas présent, les agent·es d'une trésorerie n'ont accès à la base de l'autre TP qu'en « *simple consultation* » et ne peuvent pas aisément même consulter le bloc-notes des dossiers qu'ils devront pourtant désormais **traiter** indifféremment. Ils ne pourront pas non plus effectuer de main-levée, ne pourront pas suspendre les poursuites dans le cadre d'une demande de délais de paiement dès lors que le dossier qu'ils seront contraints de gérer concernera le service sur

lequel ils ne sont pas administrativement affectés. Il leur sera également impossible d'éditer un simple bordereau de situation. Alors comment exiger des agent·es de la TP 2, qu'ils renseignent et traitent efficacement les appels des redevables de la TP 1 (et réciproquement). Par ailleurs, après la fusion « juridique » des TP1 et TP3 dont les bases n'ont jamais pu être fusionnées, c'est avec pas moins de 3 bases (si on ajoute donc celle de la TP2) que les agent·es affecté·es sur cette cellule doivent désormais **théoriquement** jongler.

Or ils ne peuvent être habilités qu'à deux bases dont l'une exclusivement pour y opérer de simples consultations limitatives qui ne leur permet pas techniquement d'effectuer les missions que vous leur assignez. Ils ne disposent donc pas des outils indispensables au bon exercice de leur mission.

5) Mais si l'informatique n'est pas « prête » pour permettre la création de cette cellule, **le cadre juridique** ne l'est pas davantage. Les services des TP amendes 1ère Division et 2ème Division n'ont fait l'objet d'aucune fusion. Ces deux services n'ont pas même eu à subir de « *gestion conjointe* » et ont donc deux hiérarchies bien distinctes différentes administrativement.

Manifestement les agent·es ont appris lors des échanges entourant la mise en place de cette nouvelle structure, que vous nourrissiez bien un projet de fusion des trésoreries amendes (après nous avoir pourtant assuré ces dernières années de la sanctuarisation de ces deux postes comptables au nom des spécificités parisiennes en matière d'amendes juridictionnelles). Mais cette fusion n'est au pire et à ce jour, encore qu'un **nouveau projet de destructuration** de notre administration. Elle n'est toutefois pas effective et n'a jamais fait l'objet de la moindre communication officielle aux organisations syndicales. Le pilotage de cette cellule par un·e encadrant·e de l'une de ces trésoreries pose ainsi le problème de la chaîne hiérarchique des agent·es positionnés sur cette structure mais issu·es de l'autre TP que celle dont provient l'encadrement.

En plus de cette problématique de la **régularité de la chaîne hiérarchique** se pose celui de la disproportion du calibrage des effectifs prélevés à l'identique sur chaque poste comptable alors que la charge de l'accueil est loin d'être analogue sur chacune des trésoreries.

Pour Solidaires Finances Publiques, il ne s'agit pas là d'une entreprise de « *mutualisation* » mais de la démonstration de l'amorce d'une fusion (cachée et forcée) que vous amorcez de facto au mépris des règles applicables et préalables à toute fusion.

6) En précipitant la mise en place de cette cellule, vous n'avez enfin pas pris ni la peine ni le temps de satisfaire aux exigences élémentaires en matière de prévention des risques, notamment au regard des risques auditifs et liés au bruit, inhérents à l'activité de « centre d'appel téléphonique ».

Ainsi, l'installation au poste de travail doit être assurée avec une formation à l'utilisation du matériel lui-même, en particulier du casque. Cette formation qui consiste à :

- former les utilisateurs sur l'utilisation du poste de travail et sur le réglage sonore du casque ; la notice technique doit être fournie et expliquée aux agents et le bon niveau de réglage du casque doit être régulièrement vérifié.
- faire essayer le casque par les agents avant la mise en situation ;
- informer les agents et le personnel encadrant de la conduite à tenir en cas de **choc acoustique**.

En outre, les agent.es affecté.es au sein d'une telle « cellule téléphonique » doivent faire l'objet d'un suivi médical spécifique.

Doivent être organisées :

- **Une visite préalable à la prise de poste** qui permet de faire un bilan auditif et d'informer l'agent sur les mesures de prévention. Un audiogramme de référence doit être fait à cette occasion, et une orientation chez l'ORL peut être envisagée en cas d'anomalie préexistante.
- **Une visite périodique annuelle** (les agent.es étant classé.es en surveillance médicale particulière) qui doit permettre de poursuivre la surveillance notamment visuelle et auditive et d'apprécier l'état de santé au travail. Une audiométrie tous les 3 ans est recommandée.

- **Une visite occasionnelle en cas de choc acoustique** qui devra être déclaré en accident de service.

A notre connaissance, **aucune** de ces mesures de préventions n'ont été initiées.

Et que dire des autres dispositions que vous avez l'obligation de mettre en œuvre concernant le niveau sonore ambiant des locaux : comme le rappelle l'ISST et le mentionne parallèlement la fiche repère du secrétariat général : vous devez notamment traiter l'acoustique des locaux (isolation des sols, des murs et des plafonds). La même fiche repère précise que l'effectif de telles cellules téléphoniques ne doit pas dépasser 4 à 6 personnes par bureau afin de ne pas entraîner des niveaux de bruit trop importants.

Aucune de ces conditions n'est remplie pour l'installation prévue à l'issue des travaux de Paganini. Et elles le sont encore moins pendant la durée des travaux alors que la cellule téléphonique est positionnée en zone de repli dès ce début octobre dans une salle de réunion qui n'est pas du tout adaptée à cette activité.

Nous dénonçons par conséquent la mise en place de cette cellule pensée pour refuser d'allouer les moyens nécessaires à l'accueil du public en trésoreries amendes. Ces services manquent cruellement des moyens indispensables à la bonne réalisation de cette mission et ils ont grand besoin des effectifs qui leur permettraient d'assurer dans de bonnes conditions de travail et de sécurité l'accueil physique et téléphonique d'un public encore nombreux et souvent identifié comme difficile.

Mettre en place une cellule téléphonique dont la vocation est de permettre d'amortir la réduction constante des moyens alloués tout en accompagnant la fermeture partielle des accueils physiques est non seulement une hérésie mais c'est aussi et surtout un projet qui repose sur une illusion mensongère. Tenter de faire croire aux collègues (qui ne sont pas dupes) que la densification de l'accueil téléphonique entraînera une extinction proportionnelle et mécanique des usager·es se présentant à nos guichets, procède d'une malhonnêteté intellectuelle dont vous avez déjà fait la preuve en instance mais dont la répétition ne confère pas plus de validité (surtout lorsqu'on évoque un public en quête d'une réponse directe face à des problèmes de poursuites ou consécutifs à des actions en recouvrement).

Mais si, sur le fond, nous condamnons donc les raisons qui motivent la création de cette cellule téléphonique ; si nous dénonçons également la dégradation des conditions de travail des collègues qui y seront affectés (et assureront pas moins de 5h / jour d'accueil téléphonique)..., nous ne pouvons par ailleurs que constater que d'une part les premiers retours qui nous remontent du premier jour de mise en place de cette cellule téléphonique valident notre constat alarmant.

Nous nous interrogeons par ailleurs sur la question de savoir si les agents affectés sur cette cellule téléphonique bénéficient de la prime « ACF Assistance usagers » versée aux collègues exerçant des missions analogues dans les Centres d'appels (comme c'est le cas pour les agent·es en poste à la Trésorerie Toulouse Amendes ou au Centre Amendes Services) ?

Nous ne pouvons enfin que constater que les conditions matérielles et réglementaires ne sont objectivement pas réunies pour permettre le déploiement de cette cellule sans mettre en danger les agent·es que vous y avez affectés.

Ces agents ne disposent pas même des outils informatiques leur permettant de couvrir le périmètre des missions qui leur sont confiées.

Pour toutes ces raisons nous vous demandons par conséquent l'arrêt urgent et immédiat de cette déstructuration dont personne n'a compris ni la brutalité ni la rapidité avec laquelle elle a été déployée et qui met actuellement sérieusement en difficulté les agent·es.