

Madame la Présidente,

Les dernières élections européennes et législatives auront démontré la réalité et la profondeur de la « crise démocratique » que traverse le pays. La très forte progression de l'extrême droite dans les urnes en aura été la plus sinistre et inquiétante manifestation.

Beaucoup de facteurs expliquent, (sans la justifier), cette montée du RN et de ses alliés qui met notre démocratie en péril et fait peser une grave menace sur l'essence même de ce qui fonde notre lien social ainsi que sur l'ensemble de nos solidarités : déconsidération des classes moyennes et populaires, perte de pouvoir d'achat, casse des services publics de proximité ... Les éléments qui ont alimenté cette colère (dangereusement et perfidement instrumentalisée par le Rassemblement National) sont en effet multiples. Mais parmi eux, figure toutefois en bonne place, la distance accrue entre les citoyens et des dirigeants politiques coupés des réalités ; des dirigeants qui refusent d'entendre les attentes fondamentales de la population, et restent enfermés dans une très suffisante et antidémocratique assurance qui consiste à penser qu'ils ont « raison » seuls contre tous.

On ne compte plus à cet égard les coups de force d'Emmanuel Macron et de ses gouvernements successifs. Nous déplorons que le Président (dont nous avons combattu les projets destructeurs) n'ait jamais su faire preuve de la moindre autocritique, de la moindre capacité d'écoute et même qu'il n'ait jamais essayé d'analyser aucun des signaux de l'exaspération populaire. Ces signaux ont pourtant été nombreux au cours de ses deux mandats présidentiels. Ils auraient dû l'alerter des effets induits par la brutalité sociale de sa politique régressive et par sa manière de la conduire.

En méprisant les aspirations populaires tout autant que leurs expressions syndicales, Macron s'est ainsi brutalement retrouvé confronté à la spontanéité de la colère protéiforme des gilets jaunes.

Et aux Législatives de 2022, ce sont pas moins de 89 député.es Rassemblement National à qui il ouvrait déjà les portes de l'Assemblée Nationale.

Loin d'en tirer un quelconque enseignement et au mépris du danger qui se profilait, Macron s'est même au contraire entêté à endosser sa posture de « Président Jupiterien » ignorant savamment la grogne populaire en imposant l'année dernière sa « réforme des retraites » à grand renfort de 49.3. Il ne fallait pas être grand clerc pour deviner les effets de cette obstination présidentielle à ignorer la vague de mobilisations et de contestations historique qui a animé alors le pays. Nous n'étions en effet pas les seuls à prédire que cette rupture croissante entre le pouvoir et le peuple ne pourrait que faire le lit d'une extrême droite toujours prompte à la récupération, au populisme et à la démagogie ... Et nos craintes n'ont hélas pu que tristement être confirmées par les résultats électoraux des européennes et des Législatives de juin / juillet dernier : des élections qui ont fait entrer cette fois-ci pas moins de 144 députés RN et apparentés à l'Assemblée Nationale.

Voilà le résultat de cette verticalité descendante d'un pouvoir qui refuse d'entendre les aspirations du plus grand nombre...

Cela aurait pu en rester là : Emmanuel Macron aurait pu enfin entendre les voix des électeurs et des électrices qui désavouaient sa politique et s'avouer vaincu. Il aurait ainsi pu

tirer dignement les conséquences de cet échec électoral et nommer au poste de première ministre la « *candidate* » désignée par la formation arrivée en tête à l'issue du scrutin : une formation d'union de la gauche qui a eu le mérite de nous prémunir du péril majeur qu'aurait constitué l'avènement de l'extrême droite au pouvoir.

Mais en dépit de l'opposition exprimée dans les urnes, Emmanuel Macron s'obstine toujours et semble prêt à déployer toutes les manœuvres possibles pour garder le cap de sa politique en refusant le désaveu signifié par les électeurs.

Depuis plusieurs semaines, il refuse donc de nommer Première Ministre la « *candidate* » choisie par le Nouveau Front Populaire estimant qu'elle pourrait conduire une politique en trop grande rupture avec toutes les contre-réformes entreprises.

C'est pourtant justement cette volonté de rupture qui s'est majoritairement et démocratiquement exprimée et auquel le Président fait sciemment obstacle en refusant de traduire dans les faits le verdict des urnes.

Pour Emmanuel Macron, il n'y aurait pas de vaincus. Il a même la prétention de tenter de se positionner au-dessus des électeurs et des électrices pour aspirer à former un gouvernement continuerait de graviter autour de sa politique tout cela au nom d'un prétendu besoin de stabilité qu'il n'a pourtant lui-même cessé de mettre à mal.

Deux mois après l'issue du scrutin, nous n'avons toujours pas de gouvernement, et Emmanuel Macron continue de chercher des alternatives pour ne pas prendre la décision qui s'impose. Il s'enferme dans ce qui s'apparente de plus en plus à un déni de démocratie afin de refuser la nomination d'une Première Ministre de gauche. Après avoir songé à nommer Thierry Beaudet, la possibilité de reporter son choix sur Xavier Bertrand, issu des Républicains et de la formation de droite qui a aujourd'hui le moins de députés à l'assemblée, serait donc envisagée.

Il ne semble plus animé que par la poursuite d'un seul dessein grossier : travestir le message des électeurs et trouver celui ou celle qui ne remettrait pas en cause le travail de sape sociale qu'il a savamment orchestré depuis son arrivée à la Présidence de la République ; trouver celui ou celle qui ne mettrait pas non plus un terme aux différents projets destructeurs qui devaient encore être conduits et finalisés d'ici la fin de son mandat.

Malgré les effets désormais dangereusement avérés d'une telle posture, Emmanuel Macron continue de diaboliser dangereusement toute forme d'opposition progressiste et refuse donc d'entendre les véritables aspirations des citoyens convaincu de pouvoir continuer à imposer ses choix au mépris de toute contradiction.

Emmanuel Macron tente de nous faire croire qu'il n'y a pas d'alternative possible, que ce serait ~~est~~ « lui ou le chaos » alors que c'est en définitive lui et le chaos.

À la DRFIP dans le même temps, le moins que l'on puisse dire c'est que rien n'a été fait pour se prémunir contre de tels dangers. Bien au contraire, nous ne pouvons que faire le triste constat que cette approche très « incarnée » du pouvoir, très verticale descendante vous a, semble-t'il, largement inspirée, Mme la présidente.

Vous aimez manifestement endosser cette même posture Jupitérienne en cherchant à incarner un rôle d'« hyper-directrice », décidant de tout SEULE sans jamais vouloir tenir compte des remontées qui vous sont faites, des réalités ni des aspirations des collègues sur le terrain. Vous ne déléguez à votre entourage (privé par ailleurs de toute capacité d'initiative) que ce que vous devez considérer comme les « basses besognes » et qui consistent

notamment à nous notifier vos réponses - systématiquement négatives - aux demandes que nous vous formulons (quand toutefois vous daignez répondre à nos interpellations).

Jamais une DRFIP ne s'était encore montrée aussi autoritaire ;

Jamais les équipes de Direction n'avaient connu un tel turn-over ;

Jamais les déstructurations n'avaient été menées à un tel rythme et avec autant de mépris pour les conditions de travail des agent.es ;

Jamais il n'y avait eu autant de velléités de mépriser les organisations syndicales ;

Et jamais les agent.es parisien.nes n'avaient été aussi maltraité.es et leur les droits autant bafoués :

- télétravail forcé,
- soutien et maintien des hiérarchies toxiques,
- remise en cause de facto du droit à bénéficier d'horaires variables,
- obligation de rattraper les heures perdues en cas de départ forcé et anticipé d'un site que les agent.es sont tenu-es d'évacuer dès lors que vous n'êtes plus en mesure de garantir leur santé ou leur sécurité au travail ...

Loin d'entamer notre détermination, cette posture aux accents volontiers « autocratiques », n'a fait que renforcer notre détermination à porter et défendre nos revendications.

Solidaires Finances Publiques continuera donc de porter cette lutte plus nécessaire que jamais, partout : en instances, en audiences, au plus près du terrain, pour défendre la qualité du service public mise à mal par ces réformes destructrices que vous vous employez à appliquer avec la brutalité qui vous caractérise ; pour défendre également les droits des collègues (régulièrement bafoués) et leurs conditions de travail (que vous n'hésitez jamais à dégrader.)

Et cet été n'aura pas été un long fleuve tranquille :

- Concernant les JO, et notamment le jour de la cérémonie d'ouverture : pour des raisons de tensions organisationnelles et sécuritaires, notamment dans les transports, le bon sens aurait voulu que vous acceptiez de fermer exceptionnellement les sites et d'accorder une autorisation d'absence aux agentes et agents de la DRFIP. Jusqu'à la dernière minute nous avons insisté sur la situation des collègues qui ne peuvent pas télétravailler, notamment celles et ceux affecté-es à la gestion de site. Mais vous êtes restée campée sur votre position de principe selon laquelle aucun cadeau ne doit être fait aux agentes et agents de cette direction, pas même la banalisation des horaires variables (ou de la journée de travail) pour une journée quelles que soient les difficultés rencontrées. Le monde entier était, paraît-il, à la fête à Paris à l'occasion de ces Olympiades sauf les agent.es de la DRFIP !
- Concernant les punaises de lit : nous n'avons cessé de vous interpellé sur ce sujet afin que vous preniez des mesures à la hauteur de ce qui est partout considéré comme un véritable fléau mais vous avez systématiquement fait le choix de minimiser les implications de ces infestations. Une nouvelle invasion de ces insectes ayant été à déplorer sur le site de Godefroy-Cavaignac cet été, vous avez en effet décidé de prendre des dispositions minimalistes plutôt que de tout mettre en œuvre pour vous assurer d'une éradication efficace des nuisibles et de témoigner ainsi d'une réelle préoccupation pour les inquiétudes et les conditions de travail des collègues concerné-es. Outre le caractère totalement chaotique de la gestion de cette problématique qui a conduit notamment à ce que les collègues soient tenu-es d'attendre longuement dans la cour de l'immeuble qu'on les autorise à quitter les

espaces infestés (le jour de la découverte des nuisibles) ; vous avez délibérément exposé les agent-es à des risques qu'ils n'auraient jamais dû encourir.

- En effet, en ne proposant qu'une détection limitée et trop circonscrite des zones potentiellement infestées vous avez réduit les chances de traiter dès la première intervention l'intégralité du problème.

- En contraignant certains collègues à se replier et réintégrer prématurément certaines zones traitées avec un produit toxique dont les émanations olfactives étaient encore largement détectables lors de leur réinstallation, vous les avez exposé-es à des risques d'inhalations nocives.

- Enfin, en refusant toujours aussi dogmatiquement d'octroyer la moindre autorisation d'absence à celles et ceux qui ne pouvaient pas se voir imposer le télétravail forcé que vous cherchez systématiquement à déployer en pareilles circonstances, vous les avez contraint-es de se redéployer sur un tiers lieu : le site de Notre Dame des Victoires. Vous avez ainsi maximisé le risque d'expansion de l'infestation et de diffusion du fléau qu'il aurait été plus pertinent de s'efforcer de contenir. Et à son tour, comme nous pouvions naturellement le redouter, on pouvait hélas déplorer la présence de punaises de lit sur le site de Notre Dame des Victoires.

Beau résultat ! Une infestation loin d'être résolue qui n'a pas pu être éradiquée après une première double intervention sur Godefroy-Cavaignac, une infestation qui s'est étendue sur le site de NDV en plus du site de Réaumur également touché par ailleurs.

- Concernant la réouverture des accueils : après plusieurs semaines de fermeture sous prétexte de jeux olympiques, les différents accueils à la volée de la DRFIP Paris ont rouvert le 19 août « en mode dégradé » : seulement 3 matinées par semaine (les lundis, mercredis et vendredis) de 9H30 à 12H45. Et « dégradé » est bien le terme qui convient face à l'affluence massive des contribuables, usagers et usagères, prêt-es à faire la queue pendant des heures par tous les temps pour être reçu.es en cette période marquée notamment par la campagne d'avis.*

Là encore nous vous avons interpellé en amont quant à l'impact en termes de densification de la fréquentation de nos accueils le jour de leur ré-ouverture. A aucun moment vous n'avez tenu compte de nos mises en garde ni des demandes exprimées. Concernant les Trésoreries Amendes nous disposions de l'expérience d'une récente fermeture prolongée pour savoir qu'il aurait été opportun de freiner les poursuites automatiques qui génèrent un important afflux de public à nos guichets mais vous n'avez pas jugé bon de juguler un tel flux. Des retards de traitements combinés à cette densification massive de nos accueils exacerbent les tensions au point parfois de conduire à des situations qui peuvent être explosives et violentes.

Nous vous avons interpellée à plusieurs reprises au sujet de ces accueils, extrêmement densifiés sur 3 petites matinées, qui génèrent énormément de fatigue pour les collègues assurant la réception du public et d'énervernement dans les files d'attente.

Les tensions ont été particulièrement vives à l'accueil des trésoreries amendes. Le 19 août, un public très nombreux faisait déjà la queue à l'ouverture à 9h30, causant des bousculades et des chutes. La situation était tellement chaotique qu'il a fallu faire intervenir la police à 2 reprises : pas moins de 12 policiers ont été nécessaires pour ramener le calme. Témoin de ces débordements, une association de quartier s'est, de sa propre initiative, organisée pour gérer les files d'attente lors des jours d'ouverture suivants. Voilà à quoi en est réduit notre administration tandis que les collègues dans les services restent bien seuls pour gérer de telles difficultés. Pas étonnant toutefois

que vous ne leur apportiez pas le moindre soutien puisque vous niez même l'existence du problème puisqu'il n'y a pas eu (pour l'heure) de heurts à l'intérieur des locaux. Suite à notre insistance vous avez certes procédé au recrutement d'un 3^e vigile mais vous avez maintenu les modalités d'accueil en l'état.

Et c'est bien cet accueil dégradé que vous entendez pérenniser en nous présentant ce jour pour avis la nouvelle stratégie de la DRFIP en matière d'accueil des usagers et l'évolution de l'organisation de la relation usagers des TP amendes.

Concernant ce CSAL, l'intersyndicale Solidaires Finances Publiques Paris, CGT Finances Publiques Paris et FO DGFIP 75 vous a écrit le 28 août dernier pour vous demander qu'un bilan soit tiré de la réouverture des accueils à la volée le 19 août en contexte JOP, à la lumière des événements qui se sont produits sur les différents types d'accueil (SIP, Amendes, Gestion Publique à Réaumur), cette réouverture constituant de fait une forme d'expérimentation de la politique d'accueil qu'entend pérenniser la DRFIP, à savoir, un accueil physique réduit à 3 matinées par semaine. Dans l'attente de ce bilan, nous vous avons donc demandé de ne pas mettre en œuvre votre nouvelle stratégie.

Pour Solidaires Finances Publiques, vous avez ainsi démontré tout l'été combien vous méprisiez nos alertes, nos demandes et d'une manière générale le dialogue social et les conditions de travail de nos collègues et nous n'avons d'ailleurs pu que mesurer les conséquences désastreuses d'un tel mépris. Il serait aujourd'hui toutefois difficilement concevable que vous alliez jusqu'à refuser de dresser un bilan d'une expérience qui aura été de facto un mini-laboratoire des projets que vous voulez imposer sans vouloir en dresser préalablement le moindre bilan et en tirer tous les enseignements utiles.

Les instances du dialogue social doivent vous permettre d'entendre les revendications des collègues et tout particulièrement nos alertes quant aux dangers que vous ne pouvez leur faire courir.

Par ailleurs, après avoir au premier semestre exigé et obtenu, à force de ténacité, l'allègement des ordres du jour des CSAL nous ne pouvons que déplorer que vous retombiez dans vos anciens travers en alourdissant à nouveau considérablement les ordres du jour de nos instances. Cette lourdeur qui ne nous permet pas d'accorder à chaque sujet le traitement qu'il mérite et nous avait conduit précédemment à rompre le dialogue social.

Il vous appartient de continuer à prêter une attention toute particulière à ne plus densifier à nouveau ces ordres du jour. Nous attirons d'ores et déjà votre attention sur la réponse que vous avez formulée le 29 août suite à notre interpellation intersyndicale précitée. Nous sommes indignés de lire que cette nouvelle densification serait le fruit de nos demandes de report du mois de juin dernier dans le contexte électoral évoqué précédemment.

D'une part, il nous a semblé qu'il nous était impossible de faire, fin juin / début juillet, comme si un changement de majorité politique n'était pas susceptible d'impacter les projets que vous nous présentez toujours en instance, des projets destructeurs de notre administration comme du service public en général. Cette difficulté continue d'ailleurs de nous questionner aujourd'hui...

D'autre part, nous vous demandons constamment de dé-serrer le calendrier de vos contre-réformes qui doivent pouvoir être dûment débattues (et combattues) en instances. C'est le rythme effréné avec lequel vous entendez dérouler vos funestes projets qui conduit à cette gestion des CSAL à flux-tendu qui ne laisse ni la place à l'aléa ni le temps du dialogue. Nous ne portons par conséquent pas la moindre part de responsabilité dans cette nouvelle

densification et c'est votre refus de détendre le calendrier de vos « restructurations déstructurantes » qui est seul, à l'origine de cet engorgement.

Dans votre réponse du 29 août vous indiquez que nous aurions validé les ordres du jour lors de la réunion calendaire du 4 juillet.

Rappelons premièrement que le calendrier des instances du 2nd semestre, objet de la réunion du 4 juillet, ne nous avait pas été communiqué en amont et que les quelques ordres du jour indiqués différaient de ceux que vous nous imposez désormais. Leur volume étant sans commune mesure avec ceux que nous dénonçons à nouveau aujourd'hui. Ainsi, pour le 9 septembre n'étaient initialement prévus que l'inscription des points suivants : le déménagement du SDE de St Hyacinthe et les fusions de SAID des SIP non concernés par une opération NRP ou par la mise en place des blocs fonctionnels en 2025. Vous y avez depuis ajouté des points hautement problématiques sur la mise en place des blocs fonctionnels dans 4 SIP, la mise en place de l'antenne SIE de Fécamp et le retex de l'antenne SIE de Vierzon. Nous maintenons par conséquent que l'ordre du jour présenté est totalement intenable et que nous ne voulons par ailleurs nous prononcer sur la mise en œuvre des blocs fonctionnels en SIP qu'une fois que vous aurez consenti à nous présenter préalablement le bilan de l'expérimentation de ladite organisation au sein du SIP 17^e (puisque le 17ème a bien objectivement été dans les faits l'objet d'une expérimentation de ce type d'organisation).

Nous tenons également à rappeler que le report des instances en juin/juillet ne résultait pas d'un caprice des représentants du personnel mais d'un constat (partagé?) de la lourdeur du climat d'alors faisant planer la menace liée à la possible arrivée de l'extrême droite au pouvoir. La perspective de cette menace a légitimement nécessité que nous concentrons nos forces à combattre les conditions de sa matérialisation.

Dans ces conditions, il ne nous était dès lors pas possible de donner notre accord au moindre ordre du jour des CSAL de septembre, surtout sur des sujets aussi sensiblement politiques que celui de la réduction des accueils physiques.

Rappelons enfin qu'il nous était, pour des raisons de temporalité évidentes, impossible de déplorer au 4 juillet les dysfonctionnements et les problèmes générés par un accueil densifié sur 3 matinées mis en place au 19 août.

Pour Solidaires Finances Publiques Paris, ces événements, ainsi que l'affluence massive que nous avons pu observer en ce mois d'août dans nos accueils, démontrent qu'il n'est pas envisageable de pérenniser les modalités d'accueil que vous nous présentez et que vous justifiez à partir de données datées et non actualisées.

Dans vos documents, vous indiquez vouloir privilégier les relations à distance au motif « que l'offre multicanale de la DGFIP s'est développée et que les attentes des usagers se sont recomposées au fil du temps, à Paris, le poids de l'accueil physique spontané structur(ant) encore fortement l'organisation de l'accueil et la mobilisation des ressources dédiées, en contradiction avec les engagements de qualité de service souscrits en particulier en matière de joignabilité des services. »

Vous considérez donc l'accueil physique comme un poids qui serait contraire à la qualité de service attendue et vous vous basez sur le baromètre Delouvrier pour estimer que les usagers souhaitent privilégier l'accueil à distance. Rappelons, en premier lieu, que ce baromètre repose sur des interviews réalisées par Internet et que donc cette étude statistique est biaisée non seulement par les questions qu'elle pose, mais également par le fait qu'elle ne prend en compte que l'opinion de personnes à l'aise avec l'outil internet et qui maîtrisent le français à l'écrit.

Ensuite, vous détourner les conclusions de ce baromètre qui n'interroge pas l'échantillon d'usagers sur les canaux souhaités mais pose la question de la joignabilité des services publics quel que soit le canal. Ainsi l'échantillon statistique met en avant la priorité de la disponibilité des agents publics qu'ils souhaitent joignables par téléphone et sur place, ainsi que la facilitation des démarches en ligne. Il ne dit pas que les personnes interrogées ne souhaitent plus être reçues physiquement.

Enfin notons que ce baromètre exprime lui aussi un besoin de services publics, quitte à augmenter les impôts, les services des impôts étant d'ailleurs en tête des citations spontanées des personnes interrogées quand elles pensent aux services publics.

Et force est de constater que ce besoin de services publics n'est pas démenti par les longues files d'attente qui se développent devant nos sites.

Donc non, l'accueil physique n'est pas un poids mais une nécessité qui doit répondre à un besoin réel de la population. Et ce n'est pas parce que notre administration ferme des sites et limite les jours et horaires d'accueil qu'elle supprime le besoin. Elle ne fait que renforcer l'exaspération de nos concitoyens et la défiance qui s'installe à l'encontre de nos institutions.

Aussi, il ne sert à rien dans vos documents de comparer la situation parisienne avec des directions qui ont fermé leurs accueils ou de reprendre des statistiques de 2018 et 2019 pour tenter de démontrer par l'affichage d'une baisse de la réception physique que les contribuables et redevables ne souhaitent plus être reçus. Cette baisse est le simple résultat de la fermeture de sites qui faisaient de l'accueil et de la réduction des horaires d'ouverture au public (et notamment la fermeture les après-midi suite au Covid et l'abandon de l'accueil des professionnels).

Alors certes, nous n'allons pas nier qu'un certain nombre d'usagers et d'usagères viennent à l'accueil physique à la volée faute d'avoir pu joindre les services notamment par téléphone. Mais la raison en est simple, les emplois ont été massivement supprimés au motif notamment de la dématérialisation et de l'externalisation d'une partie de nos process, parfois auprès des usagers et usagères eux-mêmes. C'était un peu vite oublier que ces évolutions nécessitaient un accompagnement de la part de notre administration et donc le maintien des effectifs dans les services afin d'assurer cette nouvelle mission.

A cela s'ajoute, pour les SIP, le fait que de nombreux postes ont été supprimés afin de créer des centres de contact chargés de répondre aux questions généralistes, les questions particulières étant renvoyées aux SIP compétents. Mais ces centres de contact sont sous-dimensionnés en période de charge et notamment pendant les campagnes de déclaration et d'avis. En conséquences on demande à ces mêmes SIP qui ont perdu des emplois pour cause de création des centres de contact, et qui sont eux-mêmes en campagne, d'assurer le délestage du n° national. Résultat, les SIP ne sont plus en capacité d'assurer les réponses aux sollicitations particulières, ce qui conduit les contribuables à venir faire la queue aux accueils physiques pour tâcher de résoudre leurs problèmes.

Autrement dit, c'est le sous-effectif chronique des services, et de fait l'impossibilité qu'ont les agentes et agents à faire face à l'ensemble des missions, qui génère les longues files d'attente.

Le même constat peut-être fait à l'accueil amendes, où en particulier, à la TP amende 2 les effectifs ne sont plus suffisants pour traiter les relevés Banque de France et appliquer la sélectivité des poursuites. Vous poussez à l'usage excessif de l'automate des poursuites (pour afficher un semblant d'action en recouvrement) alors que l'affectation des paiements par virements enregistre un retard de plusieurs semaines. Résultat : des personnes subissent des SATD bancaires ou employeurs automatiques alors qu'elles ont payé leurs

amendes ! Qui peut accepter cela ? Comment s'étonner que les victimes de ces dysfonctionnements répétés, légitimement en colère, ne viennent grossir les files d'attente ?

L'usage des automates de poursuites, sous des dehors pratiques, est extrêmement délicat. Pour les utiliser, il faut d'une part que les fichiers soient parfaitement à jour et d'autre part être en capacité de recevoir les redevables afin de régler au plus vite les problèmes qu'ils génèrent. Nous vous avons averti que les utiliser de manière inconsidérée pendant les périodes de fermeture des accueils était irresponsable.

Mais comme à votre habitude vous ne nous avez pas écoutés et nous avons assisté aux déplorables événements décrits plus haut à la réouverture de l'accueil amendes le 19 août en mode dégradé.

Et des mesures irresponsables, mettant les agentes et agents à l'accueil en danger (y compris les cadres) par les inévitables tensions qu'elles génèrent, il y en a bien d'autres dans vos documents.

Nous citerons, à titre d'exemple :

- la densification de l'accueil physique à la volée sur 3 matinées au lieu de 5 qui a pour effet d'allonger les temps d'attente pour être reçu (ou pas), attentes qui se font désormais le plus souvent à l'extérieur des bâtiments, sans possibilité de s'asseoir ni de se protéger des intempéries ;
- la priorité donnée aux autres canaux par rapport à l'accueil physique à la volée, notamment au téléphone en cas de problème de personnel : retirer des effectifs à l'accueil en cas d'affluence est inconsidéré et irréaliste face à un risque accru de débordements violents qu'une telle décision ferait courir ;
- ce risque de tensions accrues est amplifié par la consigne « assumée » de traiter en différé les sollicitations alors qu'il peut être rapide, efficace et plus économique de répondre directement. Il en est ainsi des demandes de délivrance des avis d'imposition et de non imposition ou des bordereaux de situation dont l'impression ne prend que le temps d'appuyer sur le bouton imprimer, alors que la programmation de l'envoi par Clic'esi est davantage chronophage, coûteux, conflictuel et susceptible de voir revenir le contribuable qui n'aurait pas reçu son document rapidement.

Cette consigne vous dites l'assumer, mais dans les faits vous l'assumer en quoi ? Vous n'en subirez aucune conséquence, d'autant plus, que si l'on entend la rumeur, vous ne serez plus là d'ici quelques semaines.

Non, ce n'est pas vous mais les agentes et les agents en charge de l'accueil qui en font les frais, des agent.es énervé.es et épuisé.es par ces longues matinées d'accueil qui se prolongent parfois au-delà de 14h, comme le montre l'expérimentation actuelle de l'accueil en 3 matinées par semaine.

Les modalités exceptionnelles d'accueil en période JOP doivent prendre fin cette semaine. La nouvelle stratégie d'accueil que vous nous présentez aujourd'hui est prévue pour début d'octobre.

Nous en déduisons que le 9 septembre signe un retour aux conditions d'accueil antérieures, à savoir du lundi au vendredi de 8h45 à 12h45, comme mentionné dans [impôts.gouv](https://impots.gouv.fr) (nous avons appris que vous aviez envoyé un message en ce sens aux chefs de service hier soir : quelle anticipation !).

Nous vous demandons donc de maintenir ces conditions d'accueil tant qu'un véritable bilan n'aura pas été tiré et présenté de ces 3 dernières semaines d'ouverture des accueils selon

les modalités exceptionnelles JOP, période qui aura constitué de fait une expérimentation du projet que vous nous présentez aujourd'hui.

Concernant les Trésoreries amendes, vous entendez par ailleurs mettre en place une cellule téléphonique commune constituée de 12 agent.es dont 3 contractuels réparties à part égale entre les 2 services, actant de fait un renfort de la TP amendes 2 par la 1 (elle-même en difficulté).

À moins que ce ne soit tout simplement l'anticipation d'une nouvelle fusion juridique, ou bien encore les prémices de la mise en place d'un centre de contact, puisque les agent.es affecté.es à cette cellule le seront à plein temps et auront, comme dans les centres de contact, pour mission de répondre au téléphone 5 heures par jour, et pour le reste du temps de répondre aux mails adressés sur la Balf de la seule TP amendes 2 (ce qui confirme que vous ne visez pas la mise en place d'une simple cellule téléphonique).

Ces 2 services, censés être prioritaires, n'ont de fait jamais été renforcés malgré l'adjonction de nouvelles missions, de nombreux emplois restant irrémédiablement vacants. Et ce projet de cellule qui se contente de mutualiser les pénuries d'emplois et les difficultés, n'apportera aucune solution, d'autant plus que les conditions de mise en place ne sont pas réunies pour sa mise en place.

En effet, la mise en place d'un tel centre de contact nécessite une installation mobilière et immobilière spécifique comme le rappelle l'ISST ou encore la fiche repère du secrétariat général, notamment au regard de l'acoustique (isolation des sols, des murs et des plafonds). Selon cette fiche repère, l'effectif ne doit pas dépasser 4 à 6 personnes par bureau.

Ces conditions ne sont pas remplies pour l'installation prévue à l'issue des travaux de Paganini. Et elles le sont encore moins pendant les travaux qui doivent débuter en octobre. Ainsi, de l'aveu même du document que vous nous fournissez, « la cellule téléphonique sera mise en repli dans des bureaux qui restent à déterminer ».

[Nous vous rappelons à cet égard que vous devez nous présenter en CSAL les conditions de travail et d'exercice des missions pendant les importants travaux prévus à Paganini en site occupé, et notamment les modalités de réceptions du public lorsque les zones d'accueil seront fermées.]

Dans ces conditions, cette cellule téléphonique ne peut pas être mise en place en octobre d'autant plus que l'affectation de personnel dans ce type de cellule doit répondre à un suivi médical qui à notre connaissance n'a pas été mis en place.

Selon la fiche repère du SG, doivent être organisées :

- « Une visite 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 sera fait, une orientation chez l'ORL est possible en cas d'anomalie préexistante.
- Une visite périodique annuelle : les agents sont classés en surveillance médicale particulière (en SMS) – selon l'article 15-1 du décret N°82-453. Cette visite permet de poursuivre la surveillance notamment visuelle et auditive et d'apprécier l'état de santé au travail. Il est recommandé une audiométrie tous les 3 ans ; en fonction des plaintes, une audiométrie supplémentaire peut être effectuée.
- Une visite occasionnelle qui a lieu dans les suites d'un choc acoustique déclaré en accident du travail »

Concernant l'utilisation de casques, ils doivent répondre à des normes afin d'éviter au maximum les chocs acoustiques. Nous vous demandons de nous apporter des détails sur ce

point. Les agent.es doivent impérativement être formés à leur utilisation et à leurs réglages, ce qui à notre connaissance n'est jamais fait à la DRFIP Paris. Ils doivent en outre être sensibilisés au risque de choc acoustique.

Il est d'ailleurs préconisé que l'employeur prenne l'attache d'un médecin ORL à titre préventif afin qu'un.e agent.e victime d'un choc acoustique soit examiné dans les heures qui suivent.

Enfin, que ce soit en permanence téléphonique ou à l'accueil physique, nous vous rappelons que les temps de pause des agents et agentes doivent être impérativement respectés et qu'ils doivent pouvoir sortir à tout moment de la zone d'accueil pour décompresser en cas d'altercation.

Concernant les déménagements des services de St Hyacinthe, nous attendons toujours qu'une mise à jour du NRP nous soit présentée. Le bruit court que le SDE qui doit s'installer à Uzès ne partirait plus boulevard de Reims en 2027 car le site d'Uzès serait conservé.

Nous vous demandons de nous tenir immédiatement informés de tout sujet de ce type.

Concernant les brigades de vérification, fermer le site de Paris Centre où elles étaient installées pour les envoyer sur des sites situés en périphérie de Paris, en dehors de leur zone d'intervention, n'était déjà pas normal. Modifier ces affectations moins d'un an avant leur déménagement pour les envoyer à l'opposé de Paris n'est pas acceptable. Même nomades les vérificateurs et vérificatrices affectés.es à Paris subissent des temps de trajet importants. Les augmentations de durée de trajet, pour les porter souvent à plus d'1 heure (soit 2 heures par jour A/R) sont considérables et dégradent fortement leurs conditions de travail.

Dans ces conditions, le moins qui puisse être fait est de tout mettre en œuvre pour les installer correctement, et d'ajouter les cloisons et portes demandées et non des bouts de cloisonnettes comme cela est indiqué dans votre document.