

SÉCURITÉ À L'ACCUEIL

DES DYSFONCTIONNEMENTS ALARMANTS

Le 29 juillet une agression a eu lieu à l'accueil de Réaumur.

Un individu redevable de nombreuses amendes s'est présenté peu après l'ouverture de l'accueil à 8h50. Très agité et nerveux, il s'en est violemment pris à la contrôleuse chargée de superviser cet accueil de plus en plus exposé aux violences, proférant des insultes profondément racistes allant jusqu'à la menacer physiquement. La gestion de site est finalement parvenue à le faire sortir du bâtiment vers 10h, plus d'une heure après.

Suite à cette agression, Solidaires Finances Publiques Paris a exercé un droit d'alerte le 31 juillet avec le soutien de la CGT Finances Publiques Paris et FO DGFIP 75. Cet événement a en effet mis en évidence de nombreux dysfonctionnements qui touchent à la sécurité de l'accueil de Réaumur, des dysfonctionnements qui peuvent également concerner les autres accueils de la DRFIP 75.

DES BOUTONS D'ALERTE INACTIFS

Face à la violence du redevable, le premier réflexe des collègues a été d'appuyer sur les boutons d'alerte, mais aucune réaction. Et pour cause, ils étaient inactifs. Il a fallu appeler la gestion de site tandis qu'un collègue est allé chercher la hiérarchie qui est descendue à 9h05, soit 15 longues minutes après le début de l'agression.

Pourquoi les boutons d'alerte étaient-ils inactifs ?

Le système de sécurité est en train d'être changé. Cela concerne à la fois le changement des badges d'accès (les badges « scutum »), mais également le système d'alarme. À Réaumur cela se matérialise notamment par l'installation de nouveaux boutons d'alerte à l'accueil (pas encore opérationnels) tandis que les anciens, placés plus en retrait, restent actifs en attendant la mise en service des nouveaux.

Problème : personne à l'accueil n'était informé de ces travaux et personne ne savait où étaient positionnés les dispositifs d'alerte fonctionnels. Les collègues ont donc appuyé sur le 1^{er} bouton accessible, à savoir le nouveau qui n'était pas encore en état de fonctionnement.

Solidaires finances Publiques demande :

- *que le fonctionnement des boutons d'alerte soit présenté aux agent.es en charge de l'accueil dès leur arrivée sur cette fonction ;*
- *qu'ils et elles soient informée.es au préalable lorsqu'une modification ou des travaux impactant le système d'alerte interviennent ;*
- *que les boutons d'alerte soient régulièrement testés pour vérifier le bon fonctionnement du système.*

UN AGENT DE SÉCURITÉ DÉPASSÉ

Comme sur l'ensemble des accueils aujourd'hui, un agent de sécurité était présent ce matin-là, enfin si l'on peut dire... L'agente de sécurité habituelle étant en congés, la société de sécurité qui l'emploie, a fait appel à de la sous-traitance pour la remplacer. Or la qualité d'agent de sécurité de son remplaçant n'était même pas identifiable (il ne portait ni brassard ni gilet ou tee-shirt floqué d'une inscription "sécurité") annihilant ainsi jusqu'à l'aspect dissuasif d'une telle présence. Il n'était visiblement pas informé du fonctionnement de l'accueil, il ne connaissait pas les personnes à contacter en cas d'incident, et il n'est pas intervenu pour tenter de calmer l'agitation du redevable.

En bref, c'est tout le système de sécurité qui semblait factice ce matin-là à Réaumur.

Solidaires finances Publiques demande :

- *que la DRFIP contrôle systématiquement la carte professionnelle délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) des agent-es de sécurité, ainsi que la validité de celle-ci sur le site du CNAPS*
- *que chaque matin à leur arrivée un point soit fait avec la hiérarchie du service d'accueil et/ou la gestion de site sur les process et personnes présentes à contacter en cas de problème ; leur rappeler notamment qu'ils doivent intervenir dès que des tensions apparaissent à l'accueil*
- *que les agent-es de sécurité disposent bien des équipements permettant de les identifier. L'efficacité-de leur rôle dissuasif en dépend.*

La réception des redevables amendes

C'est sans conteste un accueil difficile parce que d'une part les amendes ne sont pas toujours comprises ni acceptées et qu'il est difficile de les contester au fond, et d'autre part parce qu'elles peuvent concerner des redevables condamnés pour des faits de violence.

Mais nombre de ces redevables ont besoin et cherchent par tout moyen à être reçus, et ce n'est pas en ayant fermé l'accueil amendes que l'on a résolu le problème. On l'a simplement diffusé et reporté sur les autres accueils et en particulier sur celui de Réaumur qui, par ailleurs, dispose de la dernière caisse de la DRFIP 75 (avec celle du BEX au palais de justice).

Rappelons que l'accueil amendes de Paganini a fermé en 2024 suite à une série de décisions désastreuses de la DRFIP et notamment celle d'augmenter fortement le nombre de poursuites lors de la fermeture provisoire de l'accueil au printemps puis pendant les JO, des poursuites qui ont généré des affluences record à leur réouverture et de très vives tensions dans les files d'attente, tout le monde ne pouvant pas être reçu.

Aujourd'hui encore, la politique de recouvrement des trésoreries amendes (dont c'est l'objectif n°1) ne va pas sans poser problèmes pour l'accueil de Réaumur. Lorsque l'automate de poursuites (ATD bancaires et employeur) est lancé deux fois dans le mois sans que les résultats des précédentes poursuites aient pu être entièrement exploités, (entraînant des situations où les redevables peuvent être saisis et voir leur compte bancaire bloqué alors que la créance est soldée mais le paiement pas encore pris en compte); **comment s'étonner, dans ce contexte, de la venue de personnes particulièrement énervées à l'accueil de Réaumur ?**

L'ABSENCE D'ENCADRANT-ES À L'ACCUEIL

Ce matin-là à Réaumur il n'y avait pas de cadre à l'accueil, c'est une contrôleuse qui, comme souvent, était positionnée responsable. Et c'est elle qui a été en 1ère ligne. Aussi compétente et investie soit-elle par ailleurs, elle n'a pas à endosser individuellement toute cette responsabilité. Il y a assez d'encadrant-es dans les services (en particulier à Réaumur) pour que la hiérarchie assume pleinement les responsabilités qui sont les siennes. Suite à l'agression, il a été rappelé aux agent.es qu'ils et elles pouvaient contacter la police, mais n'est-ce pas avant tout le rôle de l'encadrement de gérer les problèmes de conflictualité avec le public et d'appeler la police, le cas échéant ?

En l'espèce la police n'a pas été appelée.

NB : ce matin-là, à partir de 8h50, plusieurs cadres de Réaumur ont dû traverser le hall et entendre les vociférations à l'accueil, mais personne ne s'en est inquiété, pensant certainement que le problème était déjà pris en charge. La prochaine fois, pensez à vous en assurer. En ce début de matinée, les collègues de l'accueil se sont senti.es bien seul.es et abandonné.es.

Solidaires finances Publiques demande :

- *que les encadrant-es (A accueil et +) soient présent-es à l'accueil, en particulier à 2 moments sensibles : en début et en fin de plage de réception.*

UN REDEVABLE VIOLENT DÉJÀ CONNU

Le redevable qui s'est montré violent était venu en début d'année à l'accueil de Réaumur et, avait été reçu par la cadre A. Il s'était déjà montré agressif. Quelle suite avait alors été donnée ?

Pour l'agression du 29 juillet dernier, la DRFIP 75 a fait un signalement au Procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

Solidaires finances Publiques demande :

- *que toute agression, y compris verbale, face l'objet d'un signalement et que des mesures soient systématiquement prises par la DRFIP 75 pour rappeler à l'ordre fermement les auteurs des faits ;*
- *en attendant que soit adoptée la disposition législative permettant à l'employeur public de porter plainte au nom de l'agent.e victime d'une infraction dans le cadre de ses fonctions, que la victime qui souhaite porter plainte soit accompagnée activement par la DRFIP 75 dans ses démarches et que la mise en place de la protection fonctionnelle soit facilitée ;*
- *que lorsqu'un. agent.e subit un choc émotionnel consécutivement à des tensions à l'accueil, la DRFIP reconnaisse qu'il y a accident imputable au service.*

Ce 29 juillet tous les éléments étaient réunis pour qu'une collègue soit victime d'une agression à l'accueil de Réaumur. Si le risque zéro n'existe pas, il reste beaucoup à faire afin d'éviter au maximum qu'une telle situation ne se reproduise à la DRFIP 75.

Solidaires Finances Publiques Paris exige que la sécurité des agent-es ne soit plus traitée avec une telle légèreté et/ou indifférence. Nous serons vigilant à ce que toutes les mesures soient prises et appliquées, à Réaumur comme sur l'ensemble des sites.