

GT Protection et sécurité des agents : 3ème temps

Liminaire

Emmanuel Macron, dans une énième démarche bouffie d'orgueil et de provocation, a promulgué dans la nuit du 14 au 15 avril la loi sur les retraites. Aucun mot, aucune expression ne sont suffisamment forts pour qualifier *l'inqualifiable*.

En totale déconnexion avec les Français qui à plus de 80 % ne voulaient pas voir la réforme appliquée, il est désormais l'homme du mépris, de la rupture et du chaos.

Malgré ce contexte de crise sociale et démocratique hors norme, Solidaires Finances Publiques a fait le choix de participer à ce GT dédié à la protection des agents nomades (huissiers et géomètres) et des agents en charge de l'accueil. Défendre les agents et porter leurs revendications légitimes restent pour notre syndicat une valeur essentielle. Le vote et la confiance des agents nous obligent. C'est à dessein que nous utilisons cette formule que d'autres (le pouvoir exécutif notamment) dénaturent constamment.

Il aura fallu un nouveau drame pour que la DGFIP, poussée par les organisations syndicales, accepte et reconnaisse que ses agents sont régulièrement victimes de violences verbales mais aussi physiques. Nombre d'outils révèlent une hausse exponentielle des risques psycho-sociaux que de nombreuses directions locales persistent à nier. Si la prise de conscience est réelle et peut sembler une avancée, il est dorénavant essentiel d'apporter des réponses à la hauteur des enjeux, et sans se laisser contraindre par de mauvaises raisons. Désormais, la DGFIP ne pourra plus dire «je ne savais pas».

Dans le GT dédié aux agents en charge de la mission de contrôle fiscal, Solidaires Finances Publiques a rappelé l'importance de concilier protection des agents et exercice de la mission de contrôle tout en soulignant l'importance des moyens mis en œuvre pour y parvenir. Notre syndicat a bien évidemment écouté et lu avec beaucoup d'intérêt les annonces de Gabriel Attal, ministre délégué chargé des Comptes Publics.

Certes, les intentions ministérielles sont vertueuses et correspondent pour certaines à nos attentes, notamment en matière d'équipements. Pour autant, Solidaires Finances Publiques ne peut les qualifier de concrètes tant elles demeurent vagues, imprécises et non abouties.

Emphatique, l'exercice de communication manque cruellement de fond et s'apparente à des promesses. Il manque en définitive le calendrier de la mise en place des mesures annoncées et l'enveloppe budgétaire qui y sera consacrée. Par ailleurs, certaines mesures appellent des précisions à la fois de fond et de forme. Ainsi en est-il de l'assouplissement du recours à l'anonymisation des pièces de procédure, de la révision de l'offre de formation, ou de la rénovation des modalités de signalement...

Solidaires Finances Publiques attend de ce GT la réponse à toutes ces questions. Vous l'aurez compris, les notions d'expertises de court et moyen termes utilisées dans le document fourni ne sauraient nous satisfaire. La question budgétaire est également prégnante : le financement de la protection des agents doit faire l'objet

d'un suivi attentif et ne peut se faire au détriment d'autres postes budgétaires. Par ailleurs, il appartient à la Direction Générale de piloter au plus près du terrain la mise en place de ces mesures et de faire preuve de fermeté auprès de directions locales trop souvent enclines à minimiser les difficultés.

En termes de protection et de sécurité des agents, **Solidaires Finances Publiques** partage l'idée que certaines mesures préconisées pour les agents en charge de la mission de contrôle fiscal peuvent être déclinées pour les huissiers des Finances publiques et les géomètres. Est ainsi directement concernée la mise à disposition d'équipements (véhicules, smartphones, systèmes d'alerte...). Le choix des véhicules de service doit être dicté par la réalité du terrain et leurs conditions d'utilisation facilitées et adaptées. S'agissant des huissiers, au regard des nombreux déplacements et des zones géographiques à couvrir, un véhicule de fonction par agent est certainement une bonne solution et permet de préserver une forme d'anonymat (notamment pour le lieu de résidence des agents).

Sont également concernées les mesures visant une meilleure circulation des informations en interne et avec les autres administrations et collectivités locales. Il est impératif que les agents sachent quels interlocuteurs contacter en cas de difficulté et connaissent les différents protocoles mis en place avec les services de gendarmerie et de police.

En matière de protection et de sécurité des agents, la formation professionnelle demeure un élément essentiel et doit correspondre à la mission exercée. Si elle concerne en premier lieu les agents, elle doit s'adresser aux directions locales (services RH, assistant de prévention, référent protection juridique...) et la hiérarchie de proximité. Chacun des acteurs doit appréhender les spécificités de chacune des missions et s'assurer du respect des mesures préventives mises en place. Enfin, la formation en matière de protection et de sécurité des agents passe aussi par la transmission « informelle » d'informations et de gestes métiers entre collègues plus expérimentés et débutants.

Enfin, **Solidaires Finances Publiques** rappelle que la question des moyens budgétaires ne doit pas être un frein à la mise en place de mesures plus protectrices pour les agents.

Il ne fait aucun doute que les conditions d'exercice des missions des personnels nomades imposent des mesures de protection et de sécurité spécifiques.

En revanche, s'agissant des agents d'accueil, l'augmentation des agressions verbales et/ou physiques est liée à la réduction drastique des effectifs et aux incessantes restructurations. Les différentes politiques d'accueil mises en place provoquent chez les usagers des agacements et énervements. Les agents sont alors pris pour cibles et les réceptacles de toutes les irritations. Remplir une mission de service public nécessite des moyens humains, techniques et matériels et des réponses concrètes aux sollicitations des usagers. Restreindre ou fermer l'accueil physique aux usagers n'est pas la solution et se révèle contre-productif. Refuser une réception à un contribuable peut être source d'incompréhension et provoquer une réaction agressive et violente et serait en totale contradiction avec la volonté ministérielle.

En effet, le dispositif d'accueil présenté conjointement par le Ministre et le Directeur Général lors du lancement de la campagne déclarative 2023 sur les revenus 2022 invite clairement les usagers à faire vivre le service public en se rendant dans les accueils et à poser les nombreuses questions suscitées, notamment par la mise en place de l'appliquatif Gérer Mes Biens Immobiliers (GMBI).

La question de la sécurité des agents en charge de l'accueil n'est pas nouvelle et a déjà fait l'objet de réflexions. Comme le précise la fiche consacrée à la sûreté des bâtiments, il existe différents dispositifs susceptibles d'être mis en œuvre à la DGFIP (référentiel de sûreté immobilière, guide d'aménagements des halls d'accueil...). Mais force est de constater que leur mise en pratique est largement perfectible. En effet, l'examen des risques recensés dans le DUERP démontre que nombre de sites ne respectent pas ces préconisations. C'est pourquoi **Solidaires Finances Publiques** exige qu'une vaste campagne nationale de mise en conformité

des locaux dédiés à l'accueil soit mise en place et relayée auprès des directions locales. Une inscription de ce point à l'ordre du jour des formations spécialisées et un budget dédié permettraient d'avancer sur chacun des dossiers.

S'agissant de l'accueil effectué en des lieux tiers (notamment les Maisons France Services), il doit répondre aux mêmes conditions de sécurité et de protection des agents et faire l'objet le cas échéant de protocoles précis avec les collectivités locales. De manière générale, un agent ne doit jamais se retrouver seul à l'accueil, que ce soit dans les locaux de l'administration ou dans des lieux tiers. Enfin, **Solidaires Finances Publiques** rappelle que les éventuels dispositifs mis en place pour la protection des agents (vidéo-protection, enregistrement vocal...) ne doivent en aucun cas être utilisés contre les agents ni susciter un sentiment de défiance à leur égard. Enfin la présence de vigiles dans les accueils peut se révéler nécessaire toute l'année, notamment en zone urbaine. Pour **Solidaires Finances Publiques**, les aménagements de locaux, la mise en place de dispositifs de protection et la présence de vigiles doivent systématiquement faire l'objet d'une concertation avec les agents.

Quels seront vos arbitrages ? Comment seront-ils déclinés et selon quel timing ? Un seul GT sur ces sujets nous semble à ce stade bien insuffisant.

Compte-rendu

En cours de rédaction...

 Publication : 18 avril 2023