

Les services d'accueil de Magenta au bord de la rupture, revendiquent des améliorations des conditions de travail

Le nombre de contribuables et de redevables reçus au service d'accueil a augmenté de plus 8% en novembre 2013 par rapport à novembre 2012. Cela est dû au contexte actuel de hausses d'impôts que des usagers ne payaient pas et qu'ils paient aujourd'hui, ou d'autres qui ont de plus en plus de difficultés à les payer.

Dans ce contexte, les agents de l'accueil sont confrontés à la colère et l'inquiétude des usagers, trop souvent dirigée contre eux.

Le service est au bord de la rupture, les agents en ont assez.

Pour la direction, c'est au chef de service de fixer le cap et les objectifs, les agents doivent « *faire autrement leur travail* ». Comme si les flux d'usagers dépendaient du service accueil. Comme si les usagers pouvaient accepter que leurs demandes soient bâclées. Comme si les agents pouvaient accepter de ne faire qu'à moitié leur travail ou bien de rendre un travail médiocre en n'allant plus au bout des choses.

Pour la direction il faut utiliser plus encore les renforts des SIP. Pourtant nos collègues des SIP sont déjà largement sollicités et ont leurs propres charges de gestion, assiette, contrôle, recouvrement, contentieux, gracieux, cadastre, etc.

Ces réponses ne peuvent pas nous satisfaire.

Alors que la direction va annoncer dans les prochains jours la déclinaison locale des 28 suppressions d'emplois décidées pour la DRFIP d'Ille-et-Vilaine, **elle doit entendre les revendications portées par les agents, y compris en terme de moyens pour accomplir les missions et assurer un service public de qualité pour les citoyens.**

L'action collective menée en décembre 2012 avait permis aux agents d'être reçus et entendus par le directeur et des mesures ponctuelles de renfort, certes insuffisantes, avaient été décidées pour l'accueil.

Aujourd'hui, les agents d'accueil avec le soutien des organisations syndicales CGT, SOLIDAIRES, FO et CFDT revendiquent la reconnaissance de leur service :

- **en créant un service accueil à part entière ;**
- **en fonctionnant à 14 agents comme prévu initialement par les études ergonomiques, avec 1 agent permanent à l'accueil généraliste ;**
- **l'attribution de jours de bonifications en reconnaissance de la pénibilité ;**
- **et en demandant l'octroi de la NBI.**

Une délégation souhaite rencontrer le directeur dans les meilleurs délais.

nom	prénom	service	Signature