



LES SERVICES D'ACCUEIL À RENNES MAGENTA

Cela ne peut plus durer ! ! !

Chacun sait que la rentrée constitue une période de grande affluence du public, pour toute la DGFIP, et notamment pour Rennes Magenta, un des très rares sites de ce type ouverts en journée continue toute l'année en France.

Les avis d'impôt sur le revenu sont adressés aux contribuables, les avis de prélèvements sociaux, de taxes foncières et de taxes d'habitation suivront. Sur le plan du recouvrement, les échéances des 17 septembre, 15 octobre, 15 novembre et 15 décembre sont devant nous.

De nouvelles suppressions d'emplois ont été décidées et de nombreux postes ne sont pas pourvus. C'est un fait, la situation des SIP a dépassé celle des flux tendus : il manque des agents dans de nombreux secteurs d'assiette, comme d'ailleurs dans quasiment tous les services de la DRFIP.

Des engagements précis avaient été pris par la direction. Ainsi, elle annonçait dans sa fiche du CTP du 14 octobre 2010 « *Un service d'accueil dédié et professionnel est mis en place sur le site de Rennes Magenta, suffisamment dimensionné pour assurer la réception des usagers particuliers sans faire appel, ou de façon exceptionnelle, aux secteurs de gestion.(assiette et recouvrement).*

Ce service d'accueil est constitué de 14 agents dont 11 issus de la filière fiscale et 3 de la filière gestion publique. » (...)

« Lors des périodes de très forte affluence, les secteurs de gestion (assiette et recouvrement) interviennent en renfort en cas de besoin (...) ».

Depuis la dernière campagne IR et jusqu'en juillet, la situation était faussée puisque 2 EDRA et 6 stagiaires ont renforcé le service d'accueil.

Force est de constater que l'équipe d'accueil ne dispose pas depuis fin août de l'effectif suffisant avec de surcroît 2 collègues non remplacés après le mouvement de mutation de septembre dernier. Pour faire face à l'afflux du public, l'appel à des renforts est nécessaire.

La direction n'a donc pas tenu ses engagements !

A Nantes, l'accueil de l'Hôtel des Finances (si souvent cité en exemple !) était précédemment ouvert de 8h30 à 18h sans interruption (sauf SIE, CH et enregistrement). La direction a décidé de ne plus ouvrir entre 12h et 13h30 et de ramener l'horaire de fermeture à 16h.

Mais le problème demeure : le flux des contribuables est le même et les collègues des secteurs sont toujours autant appelés en renfort.

La véritable solution est donc bien d'affecter des moyens humains suffisants de façon pérenne à l'accueil, pour assurer la mission d'accueil sans détériorer les conditions de travail des agents.

À Rennes, avec la situation des effectifs au 1^{er} septembre 2012, les agents des SIP ne sont plus en capacité d'assurer le renfort de l'accueil.

Déjà impactés par les suppressions d'emplois, ils doivent assurer leurs missions fiscales, foncières ou de recouvrement quotidiennes, en plus des renforts à l'accueil et de l'accueil téléphonique (pour lequel le référentiel Marianne a durci les engagements par rapport à PVFI), la gestion de la Balf et de Gaia, etc.

Le point de rupture est atteint et ce n'est pas faute d'avoir prévenu la Direction !

De plus, la gestion ultra-minutée, qu'encourage la direction pour diminuer le temps d'attente et de réception des contribuables, amplifie la pression car les collègues de secteur sont ainsi appelés à descendre à l'accueil plus rapidement.

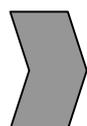
Mais l'accueil ne se résume pas qu'aux questions d'impôt sur le revenu ou d'impôts locaux. Les conditions de travail des agents qui reçoivent pour les SIE, le pôle enregistrement et les Conservations des Hypothèques sont aussi impactées directement par l'organisation de l'accueil général de Magenta avec notamment des contraintes lourdes dues à l'absence d'une réelle pause méridienne, dans un

contexte d'augmentation des charges et de sous-effectif. Cette situation ne peut plus durer !

Au plan national, la CGT Finances Publiques revendique la prise en compte des spécificités des conditions de travail des agents concernés par l'accueil : temps de pause, aménagement des horaires variables, rotation des tâches...

Elle considère que l'accueil du public est une mission à part entière qui doit impliquer professionnalisation et formation des agents.

« Soucieuse d'un service public de qualité qui soit également garant de conditions de travail décentes pour les agents, la section CGT Finances Publiques 35 appelle la direction à prendre ses responsabilités et par conséquent à affecter dès maintenant l'effectif prévu initialement au service d'accueil ».



La section CGT Finances publiques 35 s'adresse aux autres organisations syndicales DGFIP du département (Solidaires, FO et CFDT), afin de leur proposer une pétition unitaire (modèle ci-dessous), pour la porter ensemble au directeur :

Les services faisant de l'accueil à Magenta ne disposent pas aujourd'hui de l'effectif nécessaire pour faire face à l'afflux du public, tout en préservant de bonnes conditions de travail.

En conséquence, les agents soussignés exigent que la direction prenne ses responsabilités en y affectant, dès maintenant, les effectifs suffisants.

Rennes, le 12 septembre 2012

**Pour le service public et les conditions de travail,
Je participe, je me syndique**



Nom :

Prénom :

Grade :

Echelon :

Temps partiel :

%

Service ou poste :

Adresse mail :

Date :

Signature :

(à remettre à un militant CGT ou envoyer à : CGT finances publiques - Cité Administrative - Av. Janvier - 35021 RENNES cedex)