



## **ACCUEIL RENNES MAGENTA: LES AGENTS ET LE SERVICE PUBLIC EN DANGER LA CGT EXIGE DES MESURES D'URGENCE POUR RENFORCER L'ACCUEIL**

Depuis la mise en place du «*protocole rénové de l'accueil des particuliers de Rennes Magenta*» au premier janvier 2018, le constat est unanime : la situation se dégrade.

La CGT a régulièrement mis en garde et alerté sur les difficultés de ce service. Aujourd'hui, celui-ci est au bord du burn-out.

Les effectifs alloués à ce service, pourtant sensible, n'ont pas cessé de diminuer. Initialement calibré à 14 agents, le protocole a restreint l'effectif à un « noyau dur » de 7 agents, secondé si besoin par le renfort des agents des SIP. Ce noyau dur s'est à nouveau réduit et les agents des SIP sont systématiquement appelés à la rescousse.

Depuis plusieurs semaines, le nombre d'usagers reçus rend la situation à l'accueil de Magenta intenable, les incidents se multiplient, les tensions sont palpables.

Les « agents permanents accueil » ne sont pas assez nombreux pour gérer le flux des usagers, ils sont au bord de l'épuisement...  
L'équipe de renfort et les agents des

SIP qui leur viennent en soutien sont dans une situation tout aussi dramatique.

La réforme du prélèvement à la source n'a fait qu'accroître les difficultés. Les questions sont souvent complexes, confuses, les réponses plus difficiles à apporter et le temps d'accueil est en conséquence beaucoup plus long.

L'annonce de la suppression de la déclaration des revenus par le ministre Darmanin, l'obligation de télédéclarer, l'obligation du paiement dématérialisé, la réforme de la taxe d'habitation accentuent la confusion.

Un grand nombre de nos concitoyens, souvent les plus fragiles, subissent de plein fouet toutes ces réformes, et sont laissés de côté.

Les agents sont confrontés au quotidien à la «*rupture numérique*» évoquée par le Défenseur des droits. Et ce sont eux à l'accueil qui en font les frais !

A l'heure même où le ministre et le DG vantent les mérites du tout numérique, les agents doivent faire face à des applications informatiques qui fonctionnent mal ou pas, et qui,

de fait, ne leur permettent plus de répondre aux usagers, et de remplir correctement leurs missions.

Ces dysfonctionnements jettent le discrédit sur les agents, sur leurs missions, c'est inacceptable.

Pourtant le ministre, le DG et les directeurs locaux répètent à l'unisson que tout va bien alors que partout, dans tous les services les agents et organisations syndicales tirent la sonnette d'alarme....

La direction a l'obligation de donner aux agents les moyens de travailler dans des conditions décentes. Et c'est bien à elle qu'il appartient de trouver des solutions.

La direction doit cesser le petit jeu de la question: *« si je mets des agents à l'accueil, où est ce que je les retire »*. Faire porter sa propre responsabilité sur celle des agents en les opposant les uns aux autres est particulièrement indécent.

Cet accueil, sans un effectif suffisant, est une véritable pétaudière. Faut-il attendre que les agents tombent malades pour réagir, faudra t- il un accident ?

Les conditions d'exercice des

missions d'accueil sont devenues anxiogènes, souvent insupportables et parfois dangereuses.

La santé des agents est en jeu, et la responsabilité de la direction est aujourd'hui directement engagée si des mesures concrètes ne sont pas prises immédiatement.

Le « rôle balai » de taxe d'habitation payable au 15 décembre va sortir dans les prochains jours. Nous le savons, ce rôle génère les plus grandes difficultés (colocations, taxe sur les locaux vacants, résidences secondaires, absence de plafonnements, gracieux etc). Nous allons à la catastrophe si des moyens ne sont pas déployés.

**Les agents n'en peuvent plus, la direction doit réagir tout de suite, avec du concret !**

La CGT Finances publiques 35 va solliciter les autres organisations syndicales du département pour une demande d'audience unitaire auprès de la direction dans les meilleurs délais.

Rennes, le 25 octobre 2019

**TOUS EN GREVE LE 14 NOVEMBRE  
POUR LE RETRAIT DU PLAN DARMANIN,  
TOUS A LA MANIFESTATION NATIONALE A PARIS !**

