

*"La pierre la plus solide  
d'un édifice est la plus  
basse de la fondation".*

# L'inFO44



Numéro 109- Juillet 2011

## VISITE DU SERVICE FACTURIER PAR LE CHS

Le 10 juin 2011, les agents du service facturier ont établi une feuille de Registre d'Hygiène et de Sécurité. Ils y dénonçaient la dégradation de leurs conditions de travail au point, selon leur terme, qu'elles devenaient "pathogènes".

**En réunion de CHS, les représentants des personnels  
ont donc réclamé une visite de ce service en urgence.**

Les organisations syndicales ont dû faire le forcing : il y a eu vote et ce, à l'initiative de FO. Vote suivi d'une discussion. La Direction pensait en effet pouvoir exercer un droit de veto qui n'existe pas dans la réglementation, ce que FO a vivement rappelé.

Puis, malgré le vote, la direction souhaitait attendre septembre pour intervenir. Finalement, la visite a pu être programmée le 7 juillet.

Cette rencontre a débuté par la visite des locaux.

Le service facturier est divisé en trois pôles :

- Pôle Fonctionnement,
- Pôle Immobilisation
- Pôle Subvention et Dépenses de personne

Ces différentes composantes du service sont disposées sur cinq bureaux.



Les représentants du personnel ont été très surpris par l'importance des dysfonctionnements matériels relevés par les agents alors que le service vient à peine d'être installé dans de nouveaux locaux.

Certes, l'installation a été retardée et bouleversée par la découverte d'amiante dans les planchers de l'immeuble, mais cela n'explique pas tout !!!

Quelques exemples:



- absence de petit matériel comme les poubelles et repose-pied,
- gros problèmes électriques avec des fils apparents ou mal placés,
- éclairages mal sectorisés,
- application chorus peu ergonomique,
- ménage insuffisant avec déjà des marques dans les dalles des sols nouvellement posées....

Il va de soi que ce service a été emménagé à moindre coût et dans la précipitation ; l'administration indique que la présence d'amiante a empêché la mise en place de perches électriques ainsi que la suppression de la cloison qui devait permettre de réunir les deux bureaux du pôle immobilisation.

**Pour FO, l'amiante a bon dos, des travaux en milieu confiné sont toujours possible....**

Une fois encore, ceux sont les agents qui doivent faire avec... et leur situation n'est pas prête de s'améliorer puisqu'il va falloir trouver de la place pour loger deux bureaux supplémentaires !!!

Ensuite, le CHS a souhaité qu'une rencontre commune avec l'ensemble des agents, leurs chefs de services et l'administration soit organisée. Les agents ont pu librement faire part de leur ressenti. Ce nouveau service est formé d'agents venant de divers horizons, certains étant même détachés d'autres ministères. Ils ont été formés à minima : 6 jours pour Chorus et une journée et demi pour le métier de la dépense. Volontaires, ils se sont donc beaucoup investis pour faire tourner ce nouvel environnement.



A la fin du premier trimestre, alors qu'ils pensaient avoir trouvé un équilibre, la direction sans en avoir discuté avec les agents B et C a imposé une nouvelle organisation.

Ces nouvelles directives ont été appliquées mais ne sont toujours pas comprises par les agents. Pour eux, la priorité donnée au traitement des factures des mauvais prescripteurs empêche, malgré quelques simplifications et tâches provisoirement abandonnées, le paiement dans les délais des autres factures.

Ils estiment aujourd'hui, qu'il n'y a plus d'adéquation entre les charges du service et les emplois attribués. Ils sont démotivés, et à la veille des vacances, ils n'arrivent pas à traiter la masse de factures qui arrivent chaque jour.

Pour **FO**, l'administration doit prendre en compte le ressenti des agents lors de tous changements d'organisation. Les agents ont une conscience professionnelle accrue, ils se considèrent comme des acteurs du bon accomplissement de leurs tâches et fonctions. Pour maintenir cet état d'esprit, l'administration doit expliquer et surtout motiver tout changement d'organisation d'un service. Cela doit passer par une discussion préalable avec les agents pour s'assurer qu'ils comprennent le bien fondé de cette réorganisation.

A **FO**, on ne peut s'empêcher de faire un parallèle avec ce qui s'est passé à Ancenis avec Hélios. Là aussi, l'administration ne voulait pas en démordre et imposait une méthode du travail. L'étude ergonomique a permis de mettre en lumière que celle-ci n'était pas adaptée à toutes les configurations.

**Il faut cesser de prendre les agents pour de simples exécutants et prendre le temps d'écouter leurs observations. Ce sont eux qui sont sur le terrain en contact direct avec le travail !**

Faire autrement, c'est assurément faire augmenter le stress des personnels qui n'a pas besoin de ça en ce moment !

L'administration, lors de la visite du Directeur Régional le 20 juin, a reconnu le manque de concertation avec les agents. Elle explique cette réorganisation par le peu de visibilité qu'avait le service sur les factures non traitées pour renseigner les prescripteurs.

Elle rappelle qu'en mars, 60% des factures devaient être retournés aux prescripteurs. Aujourd'hui, elle estime que la situation s'est améliorée; l'administration toujours en concertation avec la centrale recherche d'autres circuits de paiement pour trouver de nouveaux allègements.

En attendant, elle rappelle qu'en septembre, deux agents supplémentaires vont venir renforcer le service, en plus du cadre A déjà prévu.

La direction refuse de reconnaître là comme ailleurs le manque de personnel.

Vos représentants **FO** ont des fortes craintes sur l'arrivée effective d'un deuxième agent en septembre (d'autres services sont aussi à la recherche de personnel).

**Ils ont aussi demandé que la direction:**

- fixe clairement les priorités (n'en déplaise à certains, à **FO** nous revendiquons des emplois, mais qu'ils faut être réalistes nous sommes face à la pénurie de personnel. Nous considérons que ce n'est pas aux agents de fixer les priorités dans le travail).
- reconnaisse formellement que la situation du service ne va pas s'arranger durant la période d'été
- assure la responsabilité des retards de paiement en évitant tout stress supplémentaire.



**Vos représentants FO en CHS Philippe NOBILET et Thierry GOHAUD**

☎ 02-40-20-76-56. - ✉ fo.044@dgfip.finances.gouv.fr. - <http://www.fo-dgfip-sd.fr/044/>

**Permanences**

VERSAILLES : le lundi et jeudi matins – le mardi après-midi (02.40.20.76.56)

CAMBRONNE : le dernier vendredi de chaque mois (02.40.89.66.87)