



SECTION  
DE LA  
MOSELLE



L'INFO57

Bulletin d'information de la section locale F.O.-DGFIP

CSAL-Formation Spécialisée du 28/09/2023  
GT du 13/09/2023

## LA SÉCURITÉ DES AGENTS D'ACCUEIL EN QUESTION

Cette Formation Spécialisée a eu lieu trois jours après l'agression d'une agente de l'accueil du SIP de Metz Nord-Ouest (vous trouverez le détail de cette agression ci-dessous).

Ce même jour (28/09), la Direction Générale (DG) se fendait d'un communiqué sur la sécurité des agents, et sur la conduite à tenir en cas d'agression d'un agent, quel que soit le métier exercé.

Étrange coïncidence, quand on connaît les circonstances de cette agression, et les propos que nous avons tenus lors de la FS.

### DROIT D'ALERTE DÉPOSÉ EN JUILLET SUITE A LA CATASTROPHE GMBI

Un droit d'alerte avait été déposé par l'intersyndicale le 4 juillet dernier (voir [Droit d'alerte](#)).

Suite à ce droit d'alerte, et conformément aux préconisations de la DG, une visite des SIP de Thionville et Metz avait été effectuée par le Directeur, l'ex-directeur adjoint, l'assistant de prévention et les membres de la FS (Solidaires-FO-CGT).

Ces deux visites ont donné lieu à un rapport conjoint, avec, en revanche, des propositions de solutions ou des pistes faites par le directeur seul.

Ce sont ces propositions que nous avons contestées, et pour lesquelles nous avons donné un avis défavorable.

En effet, parmi ces propositions figuraient :

- l'embauche de vacataires pour permettre aux agents de gestion de se concentrer sur les dossiers : la direction nous affirme que toutes les demandes de vacataires par les chefs de services ont été satisfaites, et que la difficulté résidait plus sur le fait de trouver des vacataires. Aucun chiffre, ni bilan de satisfaction ne nous ont été donnés.

- l'embauche de vigiles : ils ont été employés sur tous les sites qui en ont fait la demande (cela a coûté 100 000 € nous a-t-on fait remarquer au passage...)

- l'expérimentation des nouveaux horaires d'ouverture au public au SIP de Metz : le directeur lui-même ignore les raisons qui ont conduit à cette expérimentation. Il n'est pour l'instant pas convaincu par cette expérimentation, mais souhaite cependant la prolonger, les files d'attente GMBI l'ayant faussée. Il nous annonce également vouloir modifier les conditions d'accueil, et notamment développer les RDV par téléphone, et augmenter la capacité d'accueil à Metz... Il souhaite à terme que les usagers puissent avoir un RDV sous les 3 jours...

Et comment s'y prend-on avec la baisse des effectifs ? Ça, personne ne nous expliqué...

- l'abandon au 1/01/24 de la cellule d'accueil départementale téléphonique : cet accueil, dont nous avons prédit l'échec dès sa mise en place, aura survécu 3 ans... 3 ans de pénibilité pour tous les agents qui l'ont subi, en étant considérés comme travaillant dans un centre de contact, sans le matériel adapté, et sans les primes correspondantes

Ces mesures ne satisfont personne, l'élément essentiel ayant été oublié : mettre les effectifs suffisants pour assurer un accueil des usagers digne de ce nom !

## LE PAP ET LE DUERP

Une présentation du DUERP-PAP a été faite par la direction.

Ce DUERP-PAP a été élaboré en associant les agents et les organisations syndicales.

Un groupe de travail préalable, constitué des représentants du personnel, de représentants de la direction, et de quelques chefs de service s'est tenu en juin dernier.

La plupart des points PAP-DUERP sont mis en œuvre .

FO a participé à ce GT préalable, et en tire les conclusions suivantes : le DUERP-PAP ne sert à rien ! On enregistre sans rien faire, et cela n'a pas bougé depuis 20 ans. Nous sommes dans l'attente de décisions de fonds, car la DGFIP se disloque.

Tout est fait sur le dos des agents et des OS.

D'après le COM 2023-2027, il faut une amélioration de l'environnement de travail des agents : commençons déjà par la propreté des locaux de la DGFIP !

La direction se dit d'ailleurs prête à revoir le cahier de charges sur le ménage, et à imposer des sanctions si celui-ci n'était pas respecté !

Pour GMBI , la direction partage les constats, et fera un retour d'expérience sur le sujet. Elle va en tirer des leçons... ou pas !

Un avis motivé devait être rendu par les OS.

Voici celui de FO :

« Le PAP ne peut cacher les désastres causés par les suppressions d'emplois massives, l'absence de reconnaissance financière, la quasi-absence de promotion sociale, et l'absence de réel dialogue social.

En outre, étant donné que le principal problème à la DGFIP, ce sont les risques psychosociaux, et que le PAP n'apporte pas de réponse concrète là-dessus, nous donnons un avis défavorable à ce PAP. »

**Sur le budget** : 3 fiches projet nous sont présentées.

- achat de lampes led : FO a voté Pour

- achat d'un ordinateur spécifique pour un agent non-voyant : FO a voté Pour

- prestation d'un interprète en langues des signes pour la formation Helios d'un agent : FO a voté Pour

Sur ces deux dernières fiches, notre vote a été motivé uniquement par l'intérêt des agents concernés.

Cependant, nous déplorons que ce matériel et cet accompagnement, qui sont des outils de travail, ne soient pas pris en charge par l'employeur.

Sur le budget restant, du matériel ergonomique sera acheté : des coussins, des portes-documents, des supports pour PC portables, souris, tapis de souris.

Pour les ballons d'assise, les demandes devront passer par le cabinet médical, l'infirmière de prévention nous ayant indiqué que leur utilisation devait se faire de manière très modérée.

**Les accidents de services** : nous sommes revenus sur l'agression subie par la cheffe de service à la trésorerie hospitalière de Sarreguemines. Cette agression a marqué les esprits.

La direction nous annonce le début des travaux de réfection du parking pour la fin du mois de septembre.

FO a dénoncé le manque d'anticipation de ces travaux, et la précipitation de la fusion matérielle des deux services de Sarreguemines.

Une plainte a été déposée par la direction, et cette dernière est toujours dans l'attente de la suite de cette procédure.

**FO DGFIP Moselle renouvelle tout son soutien à la cheffe de service, et aux agents du site.**

## L'AGRESSION AU SIP DE METZ NORD-OUEST

(voir également la déclaration liminaire [ICI](#) )

Un usager s'est présenté à l'accueil du SIP de Metz. Il a été reçu dans un box. N'ayant pas obtenu ce qu'il voulait, et alors qu'il n'était pas à jour de ses obligations fiscales, et qu'il était impossible pour l'agent de lui fournir le document demandé, il s'est levé, a fermé la porte à clé, a menacé l'agent, qui a pu s'enfuir par l'arrière, prévenir le vigile et appeler les forces de l'ordre.

Le vigile n'a pas réussi à déloger l'usager. La police a eu recours à la force pour faire sortir l'agresseur.

Tout s'est déroulé devant les usagers, qui filmaient la scène, alors même que le vigile leur demandait d'évacuer le hall.

Avant même d'envisager de faire des travaux pour l'accueil de Metz, nous demandons à la direction d'assurer déjà la sécurité de ses agents !

Et un GT local sur la sécurité dans tous les sites du département, pour une fois, aurait un sens. De quand datent les derniers audits « sécurité » ? Questions restées sans réponse. Sur l'agression en elle-même, FO a déploré :

- que la direction n'ait été prévenue qu'à midi alors que l'agression a eu lieu à 10h : que s'est-il donc passé pendant ces deux heures ?

- que le site n'ait pas été évacué immédiatement, fut-ce par les forces de l'ordre, et fermé ;

- qu'une grosse affiche n'ait pas été apposée dehors en expliquant la fermeture pour une durée indéterminée à la suite d'une agression ;

- l'absence d'un message à minima à tous les agents du bâtiment Clercs pour expliquer ce qui s'est passé ;

- l'absence d'un communiqué de presse expliquant les problèmes de retard rencontrés par les SIP, et générant un retard dans l'envoi des documents, ainsi que sur le risque de voir fermer les sites avec de l'accueil unique sur RDV à l'avenir...

En réponse à notre intervention, la direction a souligné le calme et le sang-froid de nos collègues, ainsi que le professionnalisme du vigile.

Le directeur est en accord avec nos propos : nos procédures ne sont plus adaptées à ces situations. Cet événement est exceptionnel et inqualifiable, et le contexte hors-norme tend à se répéter. Trois points doivent être impératifs : communiquer en interne, revoir les procédures, et le dépôt de plainte systématique.

FO a demandé au directeur que les paroles soient suivies d'actes immédiats.

Affaire à suivre...

Sur les faits : les procédures sont une chose, la gestion humaine en est une autre.

Dans quelle procédure est-il écrit que les victimes d'une agression doivent retourner à

leur bureau, continuer la réception du public, comme si rien ne s'était passé ?

À FO, nous serions très curieux de lire ça !

Nous avons également interpellé le directeur sur la sécurité des agents permanenciers ; en effet, même s'il ne faut pas céder à la psychose, une telle agression pourrait également avoir lieu dans une permanence, où, soyons clairs, la sécurité est encore bien moins assurée que dans un SIP (pas dans des locaux DGFIP, pas forcément grand monde autour, pas de vigile, pas de chemin de fuite...)

## LES QUESTIONS DIVERSES

### \* Le ménage au bâtiment Clercs

Les problèmes de ménage sont récurrents. Le cahier des charges prévoit des sanctions en cas de manquement, même si ces sociétés font face à une pénurie de main d'œuvre, et ont du mal à recruter. Tous les signalements sont remontés, et une réunion est prévue très prochainement.

### \* Les permanences

Avec la multiplication des permanences actuelles et à venir, avec les difficultés rencontrées par l'équipe EDR affectée dans les services à effectuer des permanences, une mise à plat de l'organisation des permanences est en cours.

Certains permanenciers, EDR ou non, souhaiteraient tenir plus de permanences, d'autres non.

FO a rappelé que l'accueil ne se décrétait pas, et que plutôt que de contraindre un « non-volontaire », il valait mieux utiliser les ressources volontaires (qui ne manquent pas) pour tenir les permanences, dans l'intérêt de l'agent, mais aussi de l'usager et de l'image de la DGFIP envers les collectivités locales.

### \* Le futur SGC de Metz

Question posée par FO : y-aura-t-il un espace de convivialité au futur SGC de Metz, qui accueillera plus de 50 agents à la cité administrative, dans des locaux tous neufs ?

Réponse (attendue) de la direction : aucun espace prévu, les agents pourront aller déjeuner à la cantine !

Les agents déjà en place à Metz, qui ne mangent déjà pas tous à la cantine, apprécieront.

Les agents des trésoreries, qui parfois vont engager des frais nouveaux (voiture, parking, nounou, etc.), qui ont l'habitude de prendre leur déjeuner sur place avec des restes de la veille (et donc à moindre coût), et qui vont aussi perdre les titres restaurants, apprécieront également...

La restauration collective en Moselle, et particulièrement "la cantine" à Metz : c'est **un des** chevaux de bataille de FO depuis plus d'un an maintenant!

Nous nous battons, et nous continuerons à nous battre pour que les prix de la restauration collective à Metz soient dignes de l'action sociale voulue par le ministère, car, oui, la restauration collective fait partie de l'Action Sociale, n'en déplaise à tous ceux qui, le portefeuille bien garni, ne voient vraiment pas où se situe le problème...

(rappel du tract à lire ou à relire [ICI](#))

Au-delà de l'aspect "déjeuner", la salle de convivialité sert aussi aux moments de pauses, de discussions entre les agents de tous les grades, bref, de convivialité...

Définition du mot convivialité : "capacité d'une société à favoriser la tolérance et les échanges réciproques des personnes et des groupes qui

la composent", ou "rapports positifs entre personnes dans la société".

Un mot, très employé pendant la crise sanitaire, mais la DDFIP a décidément la mémoire courte !

Nous reviendrons bien entendu sur ce sujet très prochainement.



**C'EST VOUS  
POUR VOUS  
QU'ON SE BAT !**