

PREVENTION DU RISQUE D'AGRESSION

FICHE DE SIGNALEMENT

Référent Protection juridique des agents : Nom, Prénom : Patrick Bt Courriel : patrick.b...r@dgfip.finances.gouv.fr Téléphone : 03 88 56 54 01 COPIE : Responsable d'unité : Nom, prénom : Téléphone :		Victime : Nom et prénom : ENSEMBLE DES AGENTS DU Téléphone : Service : Direction :											
Événement survenu le : Heure : Lieu (service, locaux, précisions) :	Rédacteur : (nom, prénom, lien avec la victime, signature) Pour l'ensemble des agents du	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left; padding: 2px;">Nombre et Qualité des :</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres : </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres : </td> <td style="padding: 2px; vertical-align: top;"> Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres : </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="padding: 2px;"> Interventions : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Forces de l'ordre <input type="checkbox"/> Pompiers </td> <td style="padding: 2px;"> <input type="checkbox"/> SAMU/SMUR <input type="checkbox"/> Médecin de ville <input type="checkbox"/> Autres : </td> </tr> </table>		Nombre et Qualité des :			Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Interventions : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Forces de l'ordre <input type="checkbox"/> Pompiers			<input type="checkbox"/> SAMU/SMUR <input type="checkbox"/> Médecin de ville <input type="checkbox"/> Autres :
Nombre et Qualité des :													
Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :											
Interventions : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Forces de l'ordre <input type="checkbox"/> Pompiers			<input type="checkbox"/> SAMU/SMUR <input type="checkbox"/> Médecin de ville <input type="checkbox"/> Autres :										
Fréquence de l'événement : <input type="checkbox"/> premier événement de ce type <input type="checkbox"/> l'événement s'est déjà produit à reprises.													
Type d'événement : Atteinte aux personnes : <input type="checkbox"/> Injures <input type="checkbox"/> Menaces (verbales, comportementales) <input type="checkbox"/> Agression <input checked="" type="checkbox"/> Autres		Arme : <input type="checkbox"/> avec ou <input type="checkbox"/> sans Atteinte aux biens : <input type="checkbox"/> Objet(s) volé(s) : <input type="checkbox"/> Dégradations : <input type="checkbox"/> Autres :											

Les agents du secteur d'assiette du _____, souhaitent, par cette fiche alerter la Direction :

- sur leurs conditions de travail très dégradées
- sur la crainte qu'elles ne se dégradent encore plus dans les semaines à venir
- sur le stress que cela génère
- sur les risques sur leur santé que cela occasionne

Les conditions de travail actuelles au _____ sont dégradées du fait de la charge de travail, conjuguée à des dysfonctionnements informatiques et au manque de personnel.

Nous avons à gérer, en plus de la gestion des dossiers (notamment le traitement des demandes contentieuses et gracieuses), l'accueil téléphonique et physique du _____ ainsi que le délestage, la réponse aux courriels dans Balfus et aux demandes réceptionnées dans e-contact, les demandes de rendez vous, ce qui représente une masse de travail énorme.

3 ou 4 agents étant par ailleurs mobilisés quotidiennement pour la réception physique des contribuables et le délestage, le nombre d'agents disponibles dans les bureaux se réduit comme peau de chagrin.

Nous sommes censés assurer ces missions à effectif réduit

- 1 départ à la retraite juillet 2018
- 1 agent mi-temps thérapeutique
- 1 agent mi temps au courrier

Pour ne rien arranger, de nombreux dysfonctionnements et ralentissements dans les applications informatiques nous empêchent de travailler correctement.

Citons notamment :

- les problèmes liés à la boîte aux lettres TH
- l'indisponibilité récurrente d'ADONIS
- le fonctionnement ralenti d'Iliad
- l'impossibilité d'ouvrir et de traiter certains contentieux TH 2018 et d'effectuer les rôles supplémentaires
- les erreurs dans la redescende des adresses d'envoi ou du nombre de parts
- l'impossibilité, pendant plus d'un mois et demi de traiter les déclarations rectificatives, notamment celles où un changement de situation de famille a nécessité la création d'un nouveau contribuable et sont apparus sur la liste supplémentaire « anomalies PAS travaux de mise à jour à accomplir ».

Mise en place du PAS :

Mercredi le 2/1/2019 nous avons assuré l'accueil sans aucune application disponible (Iliad Adonis Gestpas) ainsi que le jeudi matin pendant 2 heures.

Nous avons distribué des formulaires « prise en compte d'une demande d'un usager dans Gestpas » à traiter en plus du travail courant.

Lundi 7 janvier 2019 mardi 8 janvier et mercredi 9 janvier « service temporairement indisponible » e-contact qui a duré toute la journée

Il ne se passe pas une journée sans dysfonctionnement d'une application (voir toutes).

Nous sommes soumis depuis quelques temps à l'agressivité accrue des usagers, dans un contexte social tendu. Depuis plusieurs années, nous subissons une remise en cause totale de nos méthodes de travail et de nos connaissances, alors même qu'on exige de nous toujours plus de technicité, et cela sans aucune reconnaissance, notamment pécuniaire.

On nous demande toujours plus avec de moins en moins de moyens.

Nous sommes soumis à un stress et une tension permanente. Nous sommes épuisés physiquement et moralement.

Circonstances et description des faits :

Les agents du _____ souhaitent par cette fiche alerter la direction:

- sur leurs conditions de travail, très dégradées
- sur la crainte qu'elles se dégradent encore plus dans les semaines à venir
- sur le stress que cela génère
- sur les risques sur leur santé que cela occasionne

Les conditions de travail actuelles au _____ sont extrêmement dégradées du fait de la charge de travail, conjuguée à des dysfonctionnements informatiques et au manque de personnel. Nous avons à gérer, en plus de la gestion des dossiers (notamment le traitement des demandes contentieuses et gracieuses) l'accueil téléphonique et physique chaque jour plus dense et complexe, la réponse aux courriels dans Balfus et aux demandes réceptionnées dans e-contact, ce qui représente une masse de travail énorme. À titre d'exemple, à ce jour, 450 messages sont en attente de réponse dans e-contact.

Nous sommes censés assurer ces missions à effectif réduit.

Officiellement constitué de 15 personnes, le service doit actuellement faire face à l'absence de :

- 2 agents en arrêt maladie de longue durée
- 1 agent en congé avant retraite

À cela s'ajoutent les absences ponctuelles mais répétées de:

- 2 agents nouvellement affectés au SIP, pour leur formation
- 2 à 3 agents par session de formation PAS, sur une durée de 2.5 jours

3 à 4 agents étant par ailleurs mobilisés quotidiennement pour la réception physique des contribuables, le nombre d'agents disponibles dans les bureaux se réduit comme peau de chagrin.

Pour ne rien arranger, de nombreux dysfonctionnements et ralentissements dans les applications informatiques nous empêchent de travailler correctement, rapidement et sereinement.

Citons notamment (liste non exhaustive) :

- les problèmes liés à la boîte aux lettres TH
- l'indisponibilité récurrente d'ADONIS
- le fonctionnement au ralenti d'ILIAD
- l'impossibilité d'ouvrir et de traiter certains contentieux TH 2018 et d'effectuer les rôles supplémentaires
- les erreurs dans la redescende des adresses d'envoi ou du nombre de parts
- l'impossibilité, pendant plus d'un mois et demi, de traiter les déclarations rectificatives.

À noter que certains de ces problèmes ne sont toujours pas résolus. Pour preuve, la journée du 10/12/2018 où les agents doivent effectuer un accueil sans aucune application fonctionnelle ! (pour mettre à jour les applications qui ne sont toujours pas prêtes pour le PAS).

Conséquence: nous travaillons dans l'urgence, lorsque l'anomalie est réparée (quand elle l'est), condamnés à effectuer en quelques jours le travail que nous sommes censés accomplir en plusieurs semaines! De plus cela entraîne un flux supplémentaire de contribuables agressifs (en accueil physique ou par courriel et téléphone) à gérer qui ne comprennent pas ces délais à rallonge.

Et comme si le tableau n'était pas assez sombre, nous devons gérer au 01/01/2019 la mise en place du PAS, avec toutes les questions et les craintes que cela suscite chez nous, et auxquelles nous n'avons pas eu de réponse satisfaisante. Les formations PAS beaucoup trop tardive (en décembre pour janvier), quand ces dernières ne se déroulent pas pour certains en janvier alors que les questions sont posées par les contribuables depuis des mois, ainsi que l'absence de formation pour le CIMR qui est source d'une quantité importante de question et de stress pour les agents.

Nous nous interrogeons sur notre capacité à pouvoir répondre à l'afflux prévisible des questions des contribuables, et en particulier :

-par téléphone: alors que nous n'arrivons déjà plus actuellement à répondre à tous les appels, nous sommes censés participer au renfort du dispositif d'assistance à distance du PAS!

- à l'accueil, sans garantie de conserver l'appui du "service civique ", qui aide à l'orientation des contribuables et les assiste dans l'utilisation de l'ordinateur en libre-service.

- le besoin de plus en plus important d'apporter une assistance informatique aux usagers.

Par ailleurs, nous sommes soumis depuis quelque temps à l'agressivité accrue des usagers , dans un contexte social tendu où le non-consentement à l'impôt s'exprime de plus en plus.

Depuis plusieurs années, nous subissons une remise en cause totale de nos méthodes de travail et de nos connaissances alors même qu'on exige de nous toujours plus de technicité, et cela sans aucune reconnaissance, notamment pécuniaire. Pour cet investissement supplémentaire qu'on exige de nous à l'occasion de la mise en place de cette réforme, il n'est prévu aucune prime, alors que nous serons en première ligne .

Au contraire, on nous en demande toujours plus avec de moins en moins de moyens.

Et que dire du silence qui entoure notre déménagement potentiel en 2019, du fait de la vente du bâtiment? Nous sommes concernés au 1er chef et ne disposons d'aucune des informations que nous sommes en droit d'obtenir. Cette situation est extrêmement anxiogène.

Nous sommes soumis à un stress et une tension permanente. Nous sommes épuisés, physiquement et moralement, tant par nos conditions de travail que par la perspective de leur dégradation imminente.

Notre santé est désormais en jeu. Nous refusons de la sacrifier sur l'autel de la conscience professionnelle.

PRÉVENTION DU RISQUE D'AGRESSION

FICHE DE SIGNALEMENT

Référént Protection juridique des agents : Nom, Prénom : Patrick B... Courriel : patrick.b...@dgfip.finances.gouv.fr Téléphone : 03 88 56 54 01 COPIE : Responsable d'unité : Nom, prénom : Téléphone :		Victime : Nom et prénom : Téléphone : Service : Direction :				
Événement survenu le : Heure : Lieu (service, locaux, précisions) :	Rédacteur : (nom, prénom, lien avec la victime, signature) Pour l'ensemble des agents	Nombre et Qualité des : <table border="1"> <tr> <td> Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres : </td> <td> Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres : </td> <td> Témoins : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres : </td> </tr> </table>		Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :
Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :				
Fréquence de l'événement : <input type="checkbox"/> premier événement de ce type <input checked="" type="checkbox"/> l'événement s'est déjà produit à de nombreuses reprises.						
Type d'événement : Atteinte aux personnes : <input type="checkbox"/> Injures <input type="checkbox"/> Menaces (verbales, comportementales) <input type="checkbox"/> Agression <input checked="" type="checkbox"/> Autres (conditions de travail)		Arme : <input type="checkbox"/> avec ou <input type="checkbox"/> sans Atteinte aux biens : <input type="checkbox"/> Objet(s) volé(s) : <input type="checkbox"/> Dégradations : <input type="checkbox"/> Autres :				
Interventions : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Forces de l'ordre <input type="checkbox"/> Pompiers		<input type="checkbox"/> SAMU/SMUR <input type="checkbox"/> Médecin de ville <input type="checkbox"/> Autres :				

Les agents du secteur d'assiette, d'accueil et de recouvrement , souhaitent, par cette fiche alerter la Direction :

- sur leurs conditions de travail très dégradées
- sur la crainte qu'elles ne se dégradent encore plus dans les semaines à venir
- sur le stress que cela génère
- sur les risques sur leur santé que cela occasionne

Les conditions de travail actuelles sont dégradées du fait de la charge de travail, conjuguée à des dysfonctionnements informatiques et au manque de personnel.

Nous avons à gérer, en plus de la gestion des dossiers (notamment le traitement des demandes contentieuses et gracieuses, la gestion des dossiers de recouvrement, poursuites,...), l'accueil téléphonique et physique du SIP ainsi que le délestage, la réponse aux courriels dans Balfus et aux demandes réceptionnées dans e-contact, les demandes de rendez-vous. Tout cela représente une masse de travail énorme.

Les agents sont de plus en plus sollicités à l'accueil, notamment pour répondre aux questions sur le PAS alors que la masse de travail augmente dans la gestion des portefeuilles. Sans compter qu'avec la mise en place du délestage téléphonique sur _____, ce sont 3 agents supplémentaires qui sont mis à contribution. En conséquence, le nombre d'agents disponibles dans les bureaux se réduit comme peau de chagrin. Les mises à jour et anomalies sur le PAS relayées aux agents par messagerie sont quotidiennes, ... S'y rajouteront les contentieux IR avant l'émission des rôles.

Nous sommes censés assurer ces missions à effectif réduit :

- 3 emplois supprimés dans nos SIP en 2019
- plusieurs agents, soit en congés maladie ou ayant réussi un concours, non remplacés

Pour ne rien arranger, de nombreux dysfonctionnements et ralentissements dans les applications informatiques (Iliad, Adonis, Gestpas, e-contact, Sispeo, ...) nous empêchent de travailler correctement. De plus, les notes d'informations s'accumulent dans nos messageries sans que nous ayons le temps d'en prendre connaissance.

Les agents se retrouvent donc avec des tâches habituelles de début d'année non effectuées (basculement IR échéance du 15/09 et poursuites, MAJ TH, relances CSP, pléthore de listings) du fait de la priorité donnée au PAS et du manque de moyens alloués à cette réforme.

Sans compter les dysfonctionnements et anomalies rencontrés dans GESPAS depuis début janvier dont certains ne sont toujours pas réglés. Et que répondre aux usagers sur les questions sur le CIMR et sur les travaux déductibles pour les revenus fonciers ?

A force de travailler dans l'urgence, nous, agents _____, tirons la sonnette d'alarme. La fatigue et le stress s'installent. Nous sommes soumis depuis quelques temps à l'agressivité accrue des usagers, dans un contexte social tendu.

Depuis plusieurs années, nous subissons une remise en cause totale de nos méthodes de travail et de nos connaissances : nos compétences deviennent plus qu'élargies alors que notre point d'indice ne bouge pas. Il y a un réel malaise, que la prime concédée de 200 € ne suffira pas à balayer.

Le calendrier des formations PAS pour les agents d'accueil a été plus que mal géré. Ceci d'autant plus que sur le site du 35 avenue des Vosges, nous avons un service accueil dédié. Ainsi au 2 janvier, un bon nombre d'agents attendaient leurs formations organisées tout au long de janvier 2019 alors qu'au même moment il faut déjà répondre aux diverses questions des usagers sur le sujet.

Nous rappelons que chaque année de nouveaux collègues à former arrivent dans nos services et que nous n'avons plus le temps nécessaire pour les accompagner dans leurs différentes missions.

Nous sommes tous en première ligne toute l'année, tous soumis à un stress et une tension permanente. Nous sommes épuisés physiquement et moralement par cette dégradation de nos conditions de travail.

Bien qu'attachés au service public, nous, agents _____, refusons de sacrifier notre santé sur l'autel de la conscience professionnelle.

refusons de sacrifier notre santé

Les agents soussignés estiment ne plus être en mesure de faire face à leurs tâches et ensemble signalent que leurs conditions de travail sont largement détériorées.

PRÉVENTION DU RISQUE D'AGRESSION

FICHE DE SIGNALEMENT

Référent Protection juridique des agents : Nom, Prénom : Patrick B Courriel : patrick.br @dgfip.finances.gouv.fr Téléphone : 03 88 56 54 01 COPIE : Responsable d'unité : Nom, prénom : Téléphone :		Victime : Nom et prénom : ENSEMBLE DES AGENTS Téléphone : Service : Direction :			
Événement survenu le : Heure : Lieu (service, locaux, précisions) :	Rédacteur : (nom, prénom, lien avec la victime, signature) Pour l'ensemble des agents du	Victimes : <input checked="" type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :	Nombre et Qualité des : <table border="1"> <tr> <td> Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres : </td> <td> Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres : </td> </tr> </table>	Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :
Auteurs : <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Agents <input checked="" type="checkbox"/> Autres :	Témoins : <input type="checkbox"/> Agents <input type="checkbox"/> Usagers <input type="checkbox"/> Autres :				
Fréquence de l'événement : <input type="checkbox"/> premier événement de ce type <input type="checkbox"/> l'événement s'est déjà produit à reprises.		Interventions : <input type="checkbox"/> Personnel <input type="checkbox"/> Forces de l'ordre <input type="checkbox"/> Pompiers <input type="checkbox"/> SAMU/SMUR <input type="checkbox"/> Médecin de ville <input type="checkbox"/> Autres :			
Type d'événement : Atteinte aux personnes : <input type="checkbox"/> Injures <input type="checkbox"/> Menaces (verbales, comportementales) <input type="checkbox"/> Agression <input checked="" type="checkbox"/> Autres		Arme : <input type="checkbox"/> avec ou <input type="checkbox"/> sans Atteinte aux biens : <input type="checkbox"/> Objet(s) volé(s) : <input type="checkbox"/> Dégradations : <input type="checkbox"/> Autres :			

Les agents , souhaite, par cette fiche alerter la Direction :

- sur leurs conditions de travail de plus en plus dégradées
- sur les conséquences des charges de travail toujours plus denses et complexes
- sur les difficultés occasionnées par le manque de personnel
- sur la crainte liée à l'incertitude quant au devenir du site
- sur le stress que cela génère et les risques certains sur leur santé que cela occasionne

Les conditions de travail actuelles au secteur d'assiette du sont dégradées du fait de la charge de travail, conjuguée à des dysfonctionnements informatiques et au manque de personnel. Nous avons à gérer, en plus de la gestion des dossiers (notamment le traitement des demandes contentieuses et gracieuses), l'accueil téléphonique et physique du , le courrier pour l'ensemble du centre, la réponse aux courriels dans Balfus et aux demandes réceptionnées dans e-contact, les demandes de rendez vous, ce qui représente une masse de travail énorme.

Officiellement constitué de 10 personnes présentes au le service doit faire face à l'absence de :

- 2 agents en arrêts maladie récurrents,
- 1 congé de maternité à compter du 15 mars ;
- 1 agent nouvellement affecté en formation régulière
- 1 départ à la retraite en juillet 2019

Pour ne rien arranger, de nombreux dysfonctionnements et ralentissements dans les applications informatiques depuis le début d'année nous empêchent de travailler correctement.

Citons notamment :

- les problèmes liés à la boîte aux lettres TH
- l'indisponibilité récurrente d'ADONIS
- le fonctionnement ralenti d'Iliad
- l'impossibilité d'ouvrir et de traiter certains contentieux TH 2018 et d'effectuer les rôles supplémentaires
- les erreurs dans la redescende des adresses d'envoi ou du nombre de parts
- l'impossibilité, pendant plus d'un mois et demi de traiter les déclarations rectificatives.

De plus, l'installation de windows 10 sur nos postes de travail dans une période déjà surchargée a généré des dysfonctionnements nécessitant des ajustements, ne faisant qu'ajouter du stress à remédier aux problématiques dans l'urgence .

Il ne se passe pas une journée sans dysfonctionnement d'une application (voire plusieurs) depuis la mise en place du PAS.

A cela s'ajoute la complexité de cette réforme et, dans un contexte social tendu, nous sommes soumis de plus en plus à l'agressivité et à l'exigence des usagers.

La complexité de cette réforme ne permet pas toujours aux services référents de la Direction, déjà surchargés et difficilement joignables, de répondre à nos interrogations techniques ou méthodiques, ou alors au compte goutte, noyant nos messageries de mails répétitifs.

Les formations tardives (décembre et janvier) ont ajouté au stress de n'avoir pu apporter de réponses fiables instantanément aux demandes des usagers. A ce jour, les dates de la prochaine formation sur le CIMR ne sont toujours pas connues des agents.

Le manque de personnel dans une telle période d'affluence ne fait qu'aggraver le sentiment de mal-être dans un climat de pression venant de toutes parts.

Le site un centre non attractif, éloigné de la gare, et a de surcroît beaucoup de mal à recruter vacataires et emplois de service civique.

Par ailleurs, le climat anxigène provoqué par l'incertitude quant au devenir du site ajoute un stress important.

Aucune réponse ne nous a été apportée alors que des informations exprimées en amont permettraient de nous rassurer, ou, dans le pire des cas, de nous préparer professionnellement et personnellement.

Depuis plusieurs années, nous subissons une remise en cause totale de nos méthodes de travail et de nos connaissances, alors même qu'on exige de nous toujours plus de technicité, et cela sans aucune reconnaissance, notamment pécuniaire.

On nous demande toujours plus avec de moins en moins de moyens.

Soumis à un stress et une tension permanente aggravés par la polyvalence exagérée et la complexité des tâches, nous sommes épuisés physiquement et moralement.