

Nantes le 5 Février 2026,

DÉLIBÉRATIONS DES ELU·ES DU CSA DE LA DRFIP 44

Vous avez inscrit, **pour information**, à l'ordre du jour de ce CSA du 5 février 2026 l'examen de la nouvelle version du protocole « AJV », protocole actant les relations entre le service d'accueil de la cité administrative Cambronne de Nantes et les services de la DRFIP 44 qui y sont implantés et plus particulièrement avec les Services des Impôts des Particuliers.

Pour les représentant·e·s élu·e·s en CSA, la révision de ce protocole participe à une refonte globale des conditions d'accueil des usagers du fait, d'une part du nouvel aménagement de l'accueil et de la participation accrue des agent·e·s des SIP d'autre part. Ces derniers ne sont plus appelés à effectuer des missions de renfort auprès du service de l'AJV mais doivent intervenir désormais quotidiennement.

Ce projet, concernant un grand nombre d'agent·e·s et ayant un impact significatif et déterminant sur les conditions, l'organisation de l'accueil lui-même mais aussi sur l'organisation du travail dans les SIP, constitue un projet important au sens de l'article R253-21 du CGFP sur lequel la FS se doit de donner un avis.

À ce titre, il doit faire l'objet d'un dossier de présentation complet de la part de la direction permettant de mesurer l'impact sur le travail réel des agent·es concernés ainsi que les conséquences potentielles sur leur santé physique et psychique.

Son examen approfondi en Formation spécialisée en SST doit permettre d'évaluer, de corriger et de prévenir les risques professionnels auxquels les agent·es sont exposés du fait du-dit projet.

Pour les représentant·e·s des personnels, la FS du CSA de la DRFIP 44 est le lieu naturel pour comprendre, analyser et mettre en débat les conditions concrètes de travail de l'ensemble des agent·es concernés par le nouveau mode d'accueil.

Aussi, les représentant·e·s élu·e·s en CSA de la DRFIP 44 considérant :

- ▶ que les conditions de l'accueil physique de 1^{er} niveau comme celui sur RDV font partie intégrantes de l'organisation du travail et des conditions de travail de l'ensemble des agent·e·s de l'AJV et des SIP,
- ▶ que ce projet de refonte des conditions d'accueil comporte des changements importants et déterminants pour les agent·e·s des l'AJV et des SIP mais aussi pour celles et ceux de l'ensemble des services implantés au sein de la cité administrative de Nantes,
- ▶ Que la direction ne présente aucun projet d'acte formel tel un arrêté justifiant un éventuel avis du CSA de la DRFIP 44,
- ▶ Qu'elle n'a aucunement inscrit en 2025 et 2026 à l'ordre du jour d'une FS en SST l'examen de ce projet de réorganisation de l'accueil contrairement à ce qui a été fait par le passé lors de l'examen du précédent protocole,

- ce dernier ayant fait l'objet d'un examen en FS le 8 juin 2023 donnant lieu à un avis,

Par ailleurs, les élu·es constatent :

- Que la direction a inclus cette réorganisation du fonctionnement de l'accueil des usagères et usagers au sein d'un projet immobilier présenté uniquement pour information lors du CSA du 24 juin 2025 en la présentant comme une réflexion en devenir,
- Qu'à ce titre, aucun projet global portant sur l'immobilier et l'organisation du travail n'a été présenté en instance allant ainsi à l'encontre des préconisations du guide du Secrétariat Général pour la prise en compte des conditions de travail dans la conduite de projet,
- Que de ce fait, l'examen du projet de refonte totale de l'espace accueil, ainsi que celui de l'évolution du travail n'ont pas fait l'objet d'un avis de la FS alors que la notion d'accueil conjugue des enjeux liés à la structuration d'un environnement matériel approprié, devant être lui-même en adéquation avec une organisation adaptée, elle-même assurée par des agents possédant des compétences spécifiques,
- Que, sur ce projet immobilier, les représentant·e·s des personnels n'ont été destinataires que du rapport sur la sécurité incendie de l'Inspecteur Santé et Sécurité au travail lors du CSA du 24 juin 2025,
- Qu'ils n'ont pas été également destinataires des avis du médecin du travail et de l'ISST sur le projet immobilier lui-même et sur la nouvelle organisation du travail,
- Qu'ils n'ont pas été associés à la démarche et à la réflexion des ergonomes du ministère qui avaient été sollicités par la DRFIP 44 d'avril à décembre 2024,
- Que le rapport final des ergonomes en date de décembre 2024 n'a été communiqué aux représentant·e·s des personnels que lors du CSA du 24 juin 2025 et que ce rapport n'était accompagné d'aucune analyse ne permettant ainsi de comprendre leurs réflexions,
- Que le protocole présenté aujourd'hui ne fait qu'entériner la situation créée par le non remplacement au 01/09/2025 des agent·e·s affecté·e·s à l'AJV et partis pour cause de mutations nationales ou de réussite au concours, situation qui a obligé les agent·e·s des SIP à participé davantage et tous les jours à l'accueil de 1er niveau,

- ▶ Que de fait, cette situation de participation quotidienne à des horaires précis s'est substituée à la notion de renforts ponctuels qui avait cours avant le 1^{er} septembre 2025,
- ▶ Que les agent·es ont été ainsi exposés à des risques professionnels sans que ceux-ci aient été recensés et analysés en amont dans le cadre des 9 principes de prévention définis à l' article 4121-2 du Code du Travail,
- ▶ Que la direction en tant qu'employeur a ainsi négligé ses obligations de protection de la santé physique et mentale des agent·e·s concernés telles qu'elles sont définies à l'article L4121-1 du Code du travail.
- ▶ Que par ailleurs, les derniers résultats de l'Observatoire interne font apparaître que plus ou moins un tiers des agent·e·s sont fatigués, inquiets, désabusés et estiment que leur stress au travail se situe entre 8 et 10, illustrant une situation de troubles psycho-sociaux préoccupants.

Aussi, les élu·es au CSA de la DRFIP 44 prennent au titre de l'article R254-74 du CGFP les deux délibérations suivantes :

1ère délibération :

Les élu·es en CSA de la DRFIP 44 exigent, que la nouvelle organisation de l'accueil **touchant les agent·es de l'AJV et des SIP nantais** mais aussi, celles et ceux des autres services implantés au sein de la cité administrative Cambronne, pouvant être qualifiée de projet important, **fasse l'objet d'un examen approfondi en FS en SST laquelle rendra un avis argumenté sur le sujet.**

À ce titre, ils exigent la communication d'un dossier complet permettant d'identifier les risques professionnels et les incidences du nouveau protocole en matière :

- 1) de rythme de travail,
- 2) de fatigue physique et mentale,
- 3) d'environnement du poste de travail,
- 4) d'organisation et de contenu du travail notamment en termes de répartition du travail, aménagements des tâches, horaires de travail et de contrôle du travail,
- 5) d'organisation des campagnes déclarative et des avis,
- 6) de formation (assiette, recouvrement, secteur Public Local, Amendes)
- 7) d'allocation de la prime d'accueil
- 8) de sécurité.

Par ailleurs, les représentant·e·s exigent également qu'une information détaillée sur l'installation et l'utilisation des caméras de surveillance au sein de l'espace AJV soit faite en instance mais aussi auprès des agent·es travaillant dans cet espace.

2ème délibération :

La transformation des conditions d'accueil ayant des répercussions sur l'organisation du travail des agent·e·s des SIP, les représentant·e·s en CSA exigent la tenue de groupes de travail de la FS sur l'examen des conditions de travail et l'organisation du travail sein des SIP afin de pouvoir appréhender en plénière la totalité des répercussions sur leur fonctionnement de ce changement de doctrine en matière d'accueil pour les agent·e·s de ces services.

D'autant ces nouvelles modalités d'accueil se font dans un contexte de l'installation et du développement de la TOIP, ce qui va vraisemblablement nécessiter une adaptation de l'organisation de la réception téléphonique au sein des SIP, et de leur repositionnement en matière de contrôle sur pièce selon la note locale du 31 octobre 2025.

À ce titre, ils exigent la communication d'un dossier complet permettant d'identifier les risques professionnels induits par l'articulation de ces transformations avec les nouvelles modalités d'accueil en s'attachant à l'analyse de la polyvalence et/ou la polycompétence des agent·e·s des SIP.

L'examen de l'organisation du travail et de la chaîne de travail devra porter notamment sur :

- 1) le rythme de travail,
- 2) la fatigue physique et mentale,
- 3) l'organisation et le contenu du travail notamment en termes de répartition du travail en lien avec les différentes missions notamment lors des campagnes déclaratives et des avis, périodes particulièrement denses en termes de charge de travail,
- 4) de formation en matière de contrôles sur pièce et de recouvrement,
- 5) et d'horaires de travail et de contrôle du travail.