

Paris, le 29 novembre 2017

Monsieur le Ministre,

Suite à la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération au sein de notre ministère, les services d'accueil des titres de la « circulation » sont désormais fermés aux usagers depuis le lundi 6 novembre dernier.

Depuis cette date, nous observons de manière très inquiétante les conditions d'accueil du public dans les préfectures et la dégradation des conditions de travail des agents, par ailleurs très attachés au service public.

Le degré de difficulté remonté du terrain, nous amène à vous faire part du quotidien difficile que vivent nos collègues titulaires, vacataires et « service civique », dans les services d'accueil général des préfectures et sous-préfectures ainsi que dans les standards.

L'ensemble de nos représentants sur le territoire national nous alerte sans cesse. Ils expriment également leur désarroi face à ce qui se passe actuellement dans leurs préfectures.

Pas une journée ne se passe sans que les usagers ne montrent leur mécontentement, voire leur agressivité verbale et/ou physique, envers nos collègues non formés à la gestion des conflits. Ils doivent également renseigner les usagers sur une mission qu'ils ne maîtrisent pas.

La situation ne peut perdurer. Nos collègues ne doivent pas servir de « putching ball » face à ce public agressif et mécontent, et subir les conséquences d'une réforme qui n'a pas été pensée dans sa globalité, imposée à marche forcée. De surcroît, la communication de l'ANTS et de la plateforme d'appel 3400 aggravent encore la situation. Peu de réponses sont apportées aux usagers. Pire, les usagers sont renvoyés vers les préfectures, qui ne sont plus, ni adaptées, ni en mesure de les recevoir.

Face à cette situation d'urgence, nous vous demandons de prendre des mesures rapides qui permettront à nos collègues d'exercer leurs missions sereinement et d'atténuer les tensions entre les usagers, les professionnels et les agents.

Nous sommes, par ailleurs, scandalisés de voir à quel point l'administration nie les évidences et refuse d'entendre les difficultés.

C'est pourquoi, notre syndicat national souhaite vous rencontrer afin de vous exposer la situation plus que tendue et inacceptable sur le terrain.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de ma considération distinguée.

Christine MAROT


Secrétaire Générale

M. Gérard COLLOMB

Ministre de l'Intérieur

