



Motion « Conditions de travail »

Les conditions de travail des agents de la DGFIP se sont encore détériorées durant cette mandature. En effet, les suppressions d'emplois, couplées aux fermetures de structures accélérées par l'Adaptation des Structures du Réseau (ASR), se sont poursuivies à un rythme infernal et les agents ont dû s'adapter à marche forcée aussi bien à de nouvelles méthodes de travail et de management qu'à un criant manque de moyens humains et matériels.

La Direction Générale a des exigences en matière d'objectifs et ne fournit pas aux agents les conditions matérielles pour les atteindre. En outre, la charge mentale qui pèse sur les agents génère des relations de travail tendues, provoque des pathologies physiques et psychiques et conduit certains à des actes désespérés. **F.O.-DGFIP** condamne le plan d'action mis en place par la Direction Générale, depuis 2008, qui a abouti aux divers dispositifs existant désormais : DUERP, comité national de suivi du plan d'actions, EDD, TBVS etc... Ce plan n'a pas démontré son efficacité. À défaut de s'attaquer aux causes réelles et criantes de cette dégradation, il ne peut demeurer qu'un palliatif.

Les effectifs et les moyens budgétaires

Le Congrès **F.O.-DGFIP** :

- condamne les « lignes directrices » qui, en continuant l'œuvre funeste de la démarche stratégique, compromettent l'exercice normal des missions. Pire encore, « Action Publique 2022 », lancé fin 2017, menacera toutes les missions et l'exercice même de ces dernières ;
- exige l'arrêt des suppressions d'emploi et en conséquence de pourvoir à toutes les vacances d'emploi ;
- rappelle que l'ensemble des missions de la DGFIP doivent être prioritaires et maintenues, en cette période de crise où les agents se trouvent en première ligne face à nos concitoyens pour certains en situation très difficile, voire de précarité ;
- dénonce la politique de travaux immobiliers ;
- condamne les déménagements incessants des services, de surcroît effectués par les agents eux-mêmes,
- constate que le ratio surface/agent est insuffisant et ne correspond pas à une évaluation correcte des besoins réels des services.

Le Congrès **F.O.-DGFIP** dénonce la volonté de l'administration de forcer les usagers à ne plus venir à l'accueil physique au profit d'autres canaux d'accueil. Ces multiples modalités de réception et l'absence de moyens pour y répondre ne font qu'accroître l'agressivité des usagers. Cette situation conduit les agents à des rotations obligatoires aux guichets dès l'ouverture des locaux, pendant la pause méridienne et jusque tard le soir. Cette pression désorganise ainsi le travail de réception.

Le Congrès condamne le système des loyers budgétaires qui conduit à regrouper des unités de travail sur un même site domanial, ce qui aggrave les conditions de travail des agents et compromet la qualité d'accueil du public.

À ce titre, il exige :

- la reconnaissance du caractère prioritaire des missions de la DGFIP assortie des créations d'emplois permettant le bon exercice des missions dans l'intérêt des agents comme du public ;
- une définition au niveau national de la mission accueil qui prendrait en compte les contextes locaux (zones urbaines sensibles, zones rurales...)
- le retrait du système des loyers budgétaires ;
- un renouvellement effectif avec une périodicité adaptée du matériel informatique, des applications informatiques fiables, performantes et ergonomiques, avec des habilitations en adéquation aux exigences professionnelles. Une étude ergonomique doit être faite systématiquement.

L'organisation du travail

Le Congrès dénonce :

- L'organisation en plateau, le travail en mode industriel, le dimensionnement exagéré des unités de travail, les aménagements inadaptés, la généralisation de la réception en banque d'accueil et son absence de confidentialité générateurs de bruits, de tensions et donc de stress.
- La mise en place de nouvelles applications informatiques non stabilisées accroissant la charge de travail sans contrepartie en moyens humains et matériels et sans la formation professionnelle appropriée.
- La rationalisation et la surveillance outrancières des moyens d'impression, de reproduction et de numérisation, génératrice de stress et d'épuisement quotidien pour tous les agents.
- L'insuffisance de propreté des locaux, source potentielle de maladies, véritable atteinte à la dignité des personnels.
- La privatisation du nettoyage et le recours aux offres les moins disantes dans le cadre des marchés publics.

Le Congrès condamne l'empilement et la redondance d'indicateurs nationaux et locaux, certaines directions ne concevant l'efficacité qu'à travers les indicateurs, les statistiques et le contrôle interne.

Il dénonce les calendriers des actes de gestion irréalistes et sans cesse modifiés, générateurs de stress pour tous les services et les personnels.

Ces modes de pilotage du travail aboutissent à des tensions dans les relations hiérarchiques, voire entre les agents et contribuent pour une large part à l'émergence des risques dits psychosociaux. En effet, les personnels n'arrivant plus à gérer la charge mentale liée au travail, ne trouvent plus pour certains la frontière entre vie professionnelle et vie privée, et en arrivent à développer des pathologies ou à commettre des actes désespérés.

C'est pourquoi, le Congrès exige :

- des modes d'organisation du travail respectueux de la santé physique et mentale des agents ;
- la dématérialisation effective de tous les registres Santé et Sécurité au Travail (SST) ;
- la consultation systématique d'un ergonomiste lors des restructurations ;
- l'embauche de personnels de nettoyage titulaires ;
- la mise en place de contrats de nettoyage respectant les normes d'hygiène ;
- une véritable prise en compte du handicap dans les services ;

- la discussion de l'organisation du travail dans les Comités Techniques en lien avec les CHS-CT, les Comités Techniques devant rester l'instance majeure du dialogue social ;
- l'arrêt du pilotage fondé uniquement sur les indicateurs, et la culture du résultat.

Concernant le télétravail, le Congrès **F.O.-DGFIP** sera très vigilant quant à sa mise en œuvre dans les services. L'agent ne doit pas engager de frais pour travailler. En effet, pour séduisant qu'il puisse paraître, le télétravail ne doit pas être un miroir aux alouettes. L'illusion de liberté pourrait aboutir à une perméabilité accrue entre vie professionnelle et personnelle.

Le Congrès **F.O.-DGFIP** refuse que le télétravail soit un palliatif au manque de moyens et une nouvelle justification au resserrement du réseau et aux suppressions d'emplois.

La protection des personnels

Les services de la DGFIP sont souvent une cible pour ceux qui souhaitent exprimer un ressentiment envers l'État ou les institutions publiques. De plus, les difficultés financières croissantes de certains de nos concitoyens peuvent les pousser à des actes d'une extrême violence. Les personnels sont donc exposés à diverses formes d'agressions : verbales, physiques, menaces, hold-up, attentats.

La fiche de signalement, mise en place par l'administration, ne saurait constituer la seule solution possible, elle ne doit pas dédouaner la Direction Générale de ses responsabilités en matière de prévention et doit systématiquement être remontée à la DGFIP. En aucun cas, elle ne doit remplacer un dépôt de plainte, une main courante ou une déclaration d'accident de travail. L'administration doit renforcer l'accompagnement des agents tout au long de l'éventuelle procédure judiciaire qui découlerait de cette fiche.

En outre, les dysfonctionnements des services, les tensions exacerbées par le manque de personnel et une organisation du travail souvent stressante débouchent sur des relations de travail de plus en plus conflictuelles pouvant aller jusqu'à des situations de harcèlement moral.

En conséquence, le Congrès exige :

- une véritable protection des personnels et de leurs familles lorsqu'ils sont menacés ;
- l'arrêt de la stigmatisation des agents ;
- afin de dissuader les actes d'incivilité et les agressions envers tous les agents, que la Direction Générale mette tout en œuvre pour assurer la protection de ces derniers : obtention de l'assermentation de l'ensemble des agents avec un encadrement adapté, sécurité passive par le retour des Guichets Anti Hold-up (GAHU) partout où cela se justifie et où les agents le demandent ;
- une redéfinition des normes de sécurité et notamment, en matière d'accueil et de transports de fonds ;
- une véritable solution au problème du transfert des fonds et un strict respect de la réglementation en la matière. Le Congrès **F.O.-DGFIP** considère que cette mission doit relever de services spécialisés de l'État ;
- l'usage de pseudonymes pour les agents chargés de l'accueil afin de garantir leur sécurité ;
- l'utilisation de véhicules de service en cas d'intervention dans les quartiers sensibles ;
- une réelle protection de l'image et de l'anonymat des agents sur internet ;
- l'ouverture systématique d'un dossier pour tout agent directement ou indirectement victime, afin d'obtenir la reconnaissance « accident du travail » ;
- la reconnaissance comme maladies professionnelles des pathologies invalidantes liées au travail sur écran et ou à un environnement de travail bruyant (troubles visuels, musculo-squelettiques, d'audition)

et des maladies psychiques liées à l'activité professionnelle (burn out ou syndrome d'épuisement professionnel et bore-out pour le sentiment d'inutilité sociale...);

- l'information de l'ensemble des agents de la DGFIP des sites amiantés où ils sont affectés ;
- la réinstallation immédiate des agents dès lors que le risque d'exposition à l'amiante est avéré ;
- la délivrance aux agents titulaires et contractuels du « certificat de présence amiante » et de la « fiche d'exposition à l'amiante » ; y compris pour les agents retraités ;
- des réalisations immobilières prenant véritablement en compte les impératifs de sécurité, et de sûreté des personnels ;
- que ne soient plus maintenus, par souci d'économie, d'agents dans les locaux pendant la durée des travaux, comme cela est encore quelquefois constaté, au détriment des conditions de travail et au mépris de la réglementation en vigueur (amiante, radon etc...).

Enfin, le Congrès exige que les directions locales prennent leur responsabilité pour lutter efficacement contre les situations de relations professionnelles détériorées et toutes les formes de harcèlement, afin d'éviter la dégradation constatée dans certaines unités de travail. À ce titre, le Congrès rappelle que la responsabilité pénale des directeurs locaux peut être engagée s'agissant d'une obligation de résultat prévue par les textes.

Le temps de travail

Temps partiel :

Le Congrès rappelle que le temps partiel doit demeurer un libre choix de l'agent. À ce titre, il refuse toute forme de temps partiel contraint, comme il exige le retour au recours en Commission Administrative Paritaire Nationale (CAPN), en deuxième instance d'appel, en matière de refus de temps partiel.

ARTT, horaires variables, compte épargne temps :

Le Congrès condamne :

- les tentatives des hiérarchies locales de remettre en cause les avantages liés aux horaires variables notamment au travers des refus systématiques de récupération sur plages fixes ;
- l'écrêtement systématique par le logiciel horaires variables pour les collègues dépassant le nombre d'heures autorisées en crédit ;
- toute tentative de remise en cause des autorisations d'absences.

Le Congrès rappelle que le droit à congés est un droit statutaire. À ce titre, il dénonce les pressions exercées sur toutes les catégories de personnels en matière de prise de congés. Cette situation aboutit à un transfert contraint des congés et jours ARTT vers les Comptes Epargne Temps (CET) dont le seul intérêt est celui de l'Administration. À ce titre, le Congrès **F.O.-DGFIP** rejette la gestion des comptes épargnes-temps, qui, sous couvert de davantage de souplesse, conduit à obliger les agents, soit à alimenter la caisse additionnelle et à financer ainsi une partie de leur retraite, soit à se faire indemniser sur la base d'un montant ridiculement faible et de surcroît imposable.

Il condamne le manque de communication de l'administration sur la réforme du CET qui a conduit des collègues partant à la retraite, à perdre des jours de congé et d'autres à ne pas pouvoir alimenter leur CET du fait d'une période restreinte.

Il refuse que la nécessité de service devienne, faute de moyens, un instrument de gestion des personnels pour assurer correctement les missions.

C'est pourquoi le Congrès exige :

- le maintien de l'ouverture au public de tous les postes comptables et services en recrutant les effectifs statutaires nécessaires ;
- que les agents ne doivent pas subir les conséquences de la pénurie d'emplois sur leur vie personnelle ;
- que tout temps travaillé soit effectivement comptabilisé et compensé ;
- la compensation de l'Aménagement de Réduction du Temps de Travail (ARTT) en termes d'emploi ;
- que les moyens soient donnés afin de pouvoir prendre l'intégralité des congés chaque année, l'ouverture du CET devant rester du seul choix de l'agent, même après un retour de congés maladie ou de maternité ;
- que les jours dans le CET soient remboursés aux agents qui ne sont pas en mesure de reprendre une activité ;
- une réelle souplesse dans l'utilisation du compte épargne temps. Chaque agent doit pouvoir être certain lorsqu'il ouvre ou alimente son CET de pouvoir bénéficier ultérieurement et à sa convenance des jours de congé ainsi reportés ;
- 2 jours d'autorisation d'absence ministérielle par an au titre d'une harmonisation par le haut des pratiques antérieures en termes de jours comptables ;
- la prise en compte intégrale des délais de route pour les agents en formation, mission, EDR, ALD, ou en autorisations d'absence ;
- l'octroi d'autorisation d'absence en cas d'intempéries avérées et la possibilité de se rendre dans le centre des finances publiques le plus proche ;
- que la Direction Générale réaffirme clairement le droit à autorisation d'absence non récupérable pour tous les agents.

Dans le cadre de l'instruction harmonisée sur le temps de travail, l'ARTT et les congés, le Congrès dénonce l'alignement vers le bas en matière d'avantages acquis et la lecture restrictive faite par la DGFIP de certaines circulaires Fonction Publique en matière d'autorisations d'absences.

Le Congrès revendique :

- la tenue systématique d'un Comité Technique Local (CTL) pour examiner les choix des agents en matière de règlement intérieur d'horaires variables ;
- une réelle possibilité de choix individuel pour l'ensemble des agents et ce quel que soit leur poste de travail, tout en prenant en compte les spécificités des services d'accueil ;
- de nouveaux modules horaires à temps plein sur 4 jours ou 4,5 jours.

Néanmoins, les contraintes liées à l'accueil ne permettant pas aux collègues exerçant ces fonctions de bénéficier totalement des horaires variables, le Congrès demande la mise en place d'un mécanisme de compensation.

Déontologie et respect des obligations fiscales

Pour le Congrès **F.O.-DGFIP**, l'exemplarité justifie le contrôle du respect des obligations de dépôt de la déclaration de revenus, de paiement de l'impôt et la sanction en cas de manquement. En revanche, cette notion d'exemplarité ne doit pas aboutir à une rupture de l'égalité du citoyen et de son conjoint devant l'impôt.

Le Congrès rappelle que les agents de la DGFIP sont des citoyens comme les autres avec les mêmes droits et les mêmes devoirs.

Il exige que les agents ne soient plus interpellés sur leur messagerie professionnelle ou contactés par téléphone dans leur service, au mépris de toute règle de confidentialité, comme il est encore d'usage quelquefois.

Le congrès exige qu'il soit appliqué aux agents de la DGFIP la même procédure de contrôle qu'aux autres contribuables, notamment au regard de la traçabilité des opérations de contrôle.

Le Congrès **F.O.-DGFIP** exige donc l'abandon du contrôle sur pièces systématique tous les 5 ans, voire tous les ans, soit au-delà des directives nationales, par certains directeurs zélés.

Il dénonce l'ambiance de suspicion permanente que ce procédé fait régner dans les services et qui participe activement à la dégradation des conditions de travail des agents.

Enfin, le Congrès relève les incohérences existantes entre la préoccupation affichée de la Direction Générale sur les Risques Psycho-Sociaux (RPS) et ce procédé : d'un côté, l'affichage d'une inquiétude pour la santé mentale des agents, de l'autre l'alourdissement de la charge mentale par la démonstration du manque de confiance.

Le suivi des conditions de travail à la DGFIP

Depuis maintenant plus de 7 ans, la Direction Générale a mis en place un Comité national de suivi des conditions de travail dont la séance plénière se tient deux fois dans l'année et balaie les thématiques suivantes : Relations hiérarchiques, formation des cadres, risques psychosociaux, espaces de dialogues dans les unités de travail, médiation sociale, conseiller Qualité Vie au Travail, tableau de bord de veille sociale, document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et management.

Le Congrès estime que les outils de suivi des risques liés aux conditions de travail mis en place par la Direction Générale ne sont qu'une action de communication : faute de moyens, elle constitue au mieux un affichage destiné à préserver l'administration en cas de problèmes, au pire une forme de cynisme.

C'est pourquoi, le Congrès **F.O.-DGFIP** dénonce :

- le déni de la Direction Générale d'identifier et reconnaître clairement les causes profondes de la dégradation des conditions de travail ;
- la volonté dans les DUERP des directions locales d'occulter la question des effectifs comme cause essentielle des risques psycho-sociaux (RPS) ;
- la persistance de l'administration à nier les raisons des actes désespérés (tentatives de suicides ou suicides sur le lieu de travail ou pas) sur la vie privée de ces agents où leur supposée fragilité, se dédouanant ainsi de toute responsabilité ;
- la mise en place d'actions qui reposent quasi exclusivement sur les cadres intermédiaires, alors même que ces questions relèvent de la seule responsabilité des directeurs locaux.

C'est pourquoi, le Congrès renouvelle sa mise en garde à la Direction Générale contre un traitement médico-social du stress et de la souffrance au travail visant à la dispenser d'en évaluer les causes profondes : suppressions d'emplois et réformes, réorganisations incessantes, course aux indicateurs...

Le Congrès **F.O.-DGFIP** ne cautionnera aucune action dépourvue d'avancées concrètes et visant davantage à dédouaner l'administration qu'à améliorer réellement les conditions de travail.

Aussi, le Congrès exige :

- dans le cadre des outils d'évaluation des risques, la prise en compte réelle de la question des effectifs,
- une restitution systématique de tous les indicateurs par unité de travail aux représentants en CTL,
- une aide réelle aux responsables d'unité de travail et l'information de tous les agents permettant d'anticiper correctement les risques majeurs,

- la communication aux représentants des personnels des cas d'agressions et un compte rendu du suivi,
- la transparence sur les tentatives de suicides ou suicides d'agents et tout autre acte de violence.

Le Congrès affirme que la dégradation continue des conditions de travail, véritable spirale infernale, se répercute de manière importante et dramatique sur l'état de santé physique et mentale des agents et donc à terme sur le fonctionnement des services.

Il rappelle que le directeur local a une obligation de résultats, et pas seulement de moyens du fait de l'évolution de la jurisprudence, qui lui impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des agents sous son autorité. Ainsi, si le DRFIP/DDFIP a ou aurait dû avoir conscience d'un danger auquel les agents sont exposés et qu'il ne prend pas les mesures de protection nécessaires, il commet une faute inexcusable engageant sa responsabilité civile et pénale.

En outre, la fixation d'objectifs toujours à la hausse avec des moyens en constante diminution fait peser sur les personnels un stress permanent.

C'est pourquoi, le Congrès exige :

- le respect absolu des lois et règlements garantissant les droits des agents ;
- l'attribution des moyens humains et matériels nécessaires au bon exercice des missions ;
- une véritable prise en compte des besoins des agents dans le cadre des instances compétentes.

Du fait des conditions de travail extrêmement dégradées le congrès exige que les agents puissent bénéficier du suivi médical quinquennal effectif auquel ils ont droit. Aussi chaque direction doit disposer d'au moins un médecin de prévention assisté d'un secrétariat médical. Il exige également le maintien des contrôles médicaux spécifiques selon les missions (contrôle annuel pour les agents enquêteurs, les huissiers ...).

Le Congrès **F.O.-DGFIP** s'oppose à la fusion des CHSCT avec toute autre instance. Le CHSCT doit rester dédié aux conditions de travail des agents. Le Congrès exige donc à ce titre le maintien d'un budget dédié au CHSCT.

Le Congrès **F.O.-DGFIP** mandate son exécutif pour porter et faire aboutir ses légitimes revendications.