

Conditions de Travail

Notes

1. Déjà fortement dégradées en 2010, les conditions de travail des
2. agents de la DGFIP ne se sont pas améliorées, bien au contraire. En
3. effet, les suppressions d'emplois se sont poursuivies à un rythme
4. soutenu et les agents ont dû s'adapter à marche forcée aussi bien à
5. de nouvelles méthodes de travail qu'à un criant manque de moyens.
6. Au-delà des conditions matérielles qui ne sont pas à la hauteur des
7. exigences de la direction en matière de résultats, la charge mentale
8. qui pèse sur les agents génère des relations de travail tendues, pro-
9. voque des pathologies physiques et psychiques, et conduit certains à
10. des actes désespérés. Le plan d'action mis en place par la direction
11. générale n'a pas démontré son efficacité et, à défaut de s'attaquer
12. aux causes réelles de cette dégradation, ne peut demeurer qu'un
13. palliatif.

14. LES EFFECTIFS ET LES MOYENS BUDGÉTAIRES

15. Le Congrès **F.O.-DGFIP** :

16. - s'oppose à la poursuite de la politique de suppression d'emplois
17. menée à la DGFIP, source continue de dégradation des condi-
18. tions de travail, compromettant l'exercice normal des missions,
19. et signifiant pour certaines leur abandon,
20. - rappelle que les missions de la DGFIP devraient être considé-
21. rées comme prioritaires en cette période de crise où les agents
22. se trouvent en première ligne face à nos concitoyens pour cer-
23. tains en situation très difficile, voire de précarité,
24. - exige l'arrêt de la démarche stratégique qui, derrière de beaux
25. discours, va encore aggraver le quotidien des agents et conduire
26. à une mobilité forcée par resserrement du réseau,
27. - dénonce la politique de travaux immobiliers consistant à faire tou-
28. jours à l'économie, ce qui amène des entreprises à intervenir dans
29. des locaux amiantés sans aucune information, ni des agents ni des
30. représentants en CHS-CT,
31. - s'oppose au maintien systématique des agents dans les locaux
32. pendant la durée des travaux, pratique courante de notre admi-
33. nistration,
34. - condamne les déménagements incessants des services, de sur-
35. croît effectués par les agents eux-mêmes,
36. - considère que le ratio surface/agent est insuffisant et ne corres-
37. pond pas à une évaluation correcte des besoins réels des ser-
38. vices.
39. Le Congrès **F.O.-DGFIP** dénonce l'absence de prise en compte de
40. la fréquentation croissante de nos services, notamment en terme
41. d'accueil. Cette situation conduit tous les agents à une présence
42. forcée aux guichets, dès l'ouverture des locaux et jusqu'à tard le
43. soir, et désorganise le travail.
44. Il condamne le système de loyer budgétaire qui conduit à entasser
45. des unités de travail sur un même site domanial, aggrave les
46. conditions de travail des agents et compromet la qualité d'accueil
47. du public.
48. À ce titre, il exige :
49. - une définition au niveau national de la mission accueil qui pren-
50. drait cependant en compte les contextes locaux (zones urbaines
51. sensibles, zones rurales...) et une véritable reconnaissance pro-
52. fessionnelle pour les agents concernés,

53. - la reconnaissance du caractère prioritaire des missions de la
 54. DGFIP, assortie des créations d'emplois permettant le bon exer-
 55. cice des missions dans l'intérêt des agents comme du public,
 56. - un renouvellement triennal du matériel informatique, des appli-
 57. cations informatiques fiables, performantes et ergonomiques
 58. avec des habilitations adaptées aux exigences professionnelles.

59. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

60. Le Congrès dénonce :

61. - L'organisation en plateau, le travail en mode industriel, le
 62. dimensionnement exagéré des unités de travail, la généralisa-
 63. tion de la réception en banque d'accueil, générateurs de bruits,
 64. de tension et donc de stress.

65. - La mise en place de nouvelles applications informatiques non
 66. stabilisées accroissant la charge de travail sans contrepartie en
 67. moyens humains et matériels.

68. Le Congrès prend acte de la décision de la Direction Générale en
 69. matière de diminution du nombre d'indicateurs. En revanche, il
 70. condamne l'empilement et la redondance d'indicateurs nationaux
 71. et locaux, certaines directions ne concevant l'efficacité qu'à tra-
 72. vers les indicateurs, les statistiques et le contrôle interne.

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

80. *C'est pourquoi, le Congrès exige :*

81. - des modes d'organisation du travail respectueux de la santé
 82. physique et mentale des agents, et une véritable prise en
 83. compte du handicap dans les services,
 84. - la discussion de l'organisation du travail dans les Comités Tech-
 85. niques en lien avec les CHS-CT ; les Comités Techniques doivent
 86. rester l'instance majeure du dialogue social,
 87. - l'arrêt du pilotage fondé uniquement sur les indicateurs, et de la
 88. culture du résultat.

89. LA PROTECTION DES PERSONNELS

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

97. La fiche de signalement mise en place par l'administration ne
 98. saurait constituer la seule solution possible et ne doit pas
 99. dédouaner la direction de ses responsabilités en matière de pré-
 100. vention.

101. Le congrès prend acte de la préoccupation affichée par la Direc-
 102. tion Générale en matière de sécurité mais rappelle qu'il a fallu
 103. attendre l'assassinat d'un collègue dans des circonstances non
 104. encore élucidées pour qu'enfin elle se décide à réunir un groupe
 105. de travail sécurité. De plus, sur ce sujet comme sur d'autres, la
 106. restriction budgétaire obère par avance toute réalisation concrète.

107. En outre, les dysfonctionnements des services, les tensions exa-
 108. cerbées par le manque de personnel et une organisation du tra-

- 109. vail souvent stressante débouchent sur des relations de travail de
- 110. plus en plus conflictuelles pouvant aller jusqu'à des situations de
- 111. harcèlement moral.
- 112. En conséquence, le Congrès exige :
- 113. - une véritable protection des personnels et de leurs familles
- 114. lorsqu'ils sont menacés,
- 115. - une redéfinition des normes de sécurité et notamment, en
- 116. matière d'accueil, une prise en compte du contexte local devant
- 117. aller jusqu'au retour des Guichets Anti Hold-up (GAHU) partout
- 118. où cela se justifie,
- 119. - des réalisations immobilières prenant véritablement en compte
- 120. les impératifs de sécurité,
- 121. - que soit mis fin à l'obligation pour les agents de décliner leur
- 122. identité aux usagers,
- 123. - une véritable solution au problème du transfert des fonds et un
- 124. strict respect de la réglementation en la matière. Le Congrès
- 125. **F.O.-DGFIP** considère que cette mission doit relever de services
- 126. spécialisés de l'État,
- 127. - l'ouverture systématique d'un dossier accident du travail pour
- 128. tout agent directement ou indirectement victime,
- 129. - la reconnaissance comme maladies professionnelles des patho-
- 130. logies invalidantes liées au travail sur écran et ou à un environ-
- 131. nement de travail bruyant (troubles visuels, musculo-squelet-
- 132. tiques, d'audition), et des maladies psychiques liées à l'activité
- 133. professionnelle.
- 134. Enfin, le Congrès exige que les directions locales prennent leurs
- 135. responsabilités pour lutter efficacement contre les situations de
- 136. relations professionnelles dégradées et toutes les formes de har-
- 137. cèlement, afin d'éviter la déliquescence constatée dans certaines
- 138. unités de travail. À ce titre, le Congrès rappelle que la responsabi-
- 139. lité pénale des numéros 1 départementaux peut être engagée.

140. **LE TEMPS DE TRAVAIL**

141. **Temps partiel :**

142. *Le Congrès rappelle que le temps partiel doit demeurer un libre*
143. *choix de l'agent. À ce titre, il refuse toute forme de temps partiel*
144. *contraint, comme il exige le retour au recours en CAP Nationale, en*
145. *deuxième instance d'appel, en matière de refus de temps partiel.*

146. **ARTT, horaires variables, compte épargne temps :**

147. Le Congrès condamne :

148. - les tentatives des hiérarchies locales de remettre en cause les

149. avantages liés aux horaires variables, notamment au travers des

150. refus systématiques de récupération sur plages fixes,

151. - l'écrêtement systématique par le logiciel horaires variables pour

152. les collègues dépassant le nombre d'heures autorisées en cré-

153. dit,

154. - toute tentative de remise en cause des autorisations d'absences.

155. *Le Congrès rappelle que le droit à congés est un droit statutaire. À ce*
156. *titre, il dénonce les pressions exercées sur les agents et notamment les*
157. *cadres intermédiaires en matière de prise de congés. Cette situation*
158. *aboutit à un transfert contraint des congés et jours ARTT vers les*
159. *comptes épargne temps dont le seul intérêt est celui de l'Administra-*
160. *tion. À ce titre, le Congrès **F.O.-DGFIP** rejette la réforme des comptes*
161. *épargnes-temps, qui sous couvert de davantage de souplesse conduit à*
162. *obliger les agents, soit à alimenter la caisse additionnelle et à financer*

Notes section with horizontal lines for writing.

163. ainsi une partie de leur retraite, soit à se faire indemniser sur la base
164. d'un montant ridiculement faible et de surcroît imposable.
165. Il condamne la mauvaise communication de l'administration sur la
166. réforme du CET qui a conduit des collègues partant à la retraite à perdre
167. des jours de congé et d'autres à ne pas pouvoir alimenter leur CET du
168. fait d'une période restreinte.
169. Il refuse que la nécessité de service devienne, faute de moyens, un
170. instrument de gestion des personnels pour assurer correctement
171. les missions.
172. Le Congrès **F.O.-DGFIP** met en garde l'administration contre toute
173. tentative d'extension d'ouverture des postes et services.
174. En outre, il rappelle son opposition à l'ouverture des guichets du
175. réseau le samedi, en soirée, les dimanches et jours fériés.
176. C'est pourquoi le Congrès exige :
177. - la compensation de l'ARTT en terme d'emplois et que les
178. moyens soient donnés pour que les agents puissent prendre l'in-
179. tégralité de leurs congés chaque année, l'ouverture du CET
180. devant rester du seul choix de l'agent,
181. - une réelle souplesse dans l'utilisation du compte épargne
182. temps. Chaque agent doit pouvoir être certain lorsqu'il ouvre ou
183. alimente son CET de pouvoir bénéficier ultérieurement et à sa
184. convenance des jours de congé ainsi reportés,
185. - 2 jours d'autorisation d'absence ministérielle par an au titre
186. d'une harmonisation par le haut des pratiques antérieures en
187. terme de jours comptables,
188. - la prise en compte intégrale des délais de route pour les agents
189. en formation, mission ou autorisation d'absence,
190. - que la direction réaffirme clairement le droit à autorisation d'ab-
191. sence non récupérable pour tous les agents.
192. Dans le cadre de l'instruction harmonisée sur le temps de travail,
193. l'ARTT et les congés, le Congrès dénonce l'alignement vers le bas
194. en matière d'avantages acquis et la lecture restrictive faite par la
195. DGFIP de certaines circulaires fonction publique en matière d'au-
196. torisations d'absences.
197. Le Congrès revendique :
198. - la tenue systématique d'un CTL pour examiner les choix des
199. agents en matière d'horaires variables et de typologie ARTT,
200. - une réelle possibilité de choix individuel pour l'ensemble des
201. agents et ce quel que soit leur poste de travail, tout en prenant
202. en compte les spécificités des services d'accueil.
203. Néanmoins, les contraintes liées à l'accueil ne permettant pas aux
204. collègues exerçant ces fonctions de bénéficier totalement des
205. horaires variables, le Congrès demande la mise en place d'un méca-
206. nisme de compensation.
207. **DÉONTOLOGIE ET RESPECT DES OBLIGATIONS FISCALES**
208. Pour le Congrès **F.O.-DGFIP**, l'éthique justifie le contrôle du res-
209. pect des obligations de dépôt de la déclaration de revenus, de
210. paiement de l'impôt et la sanction en cas de manquement. En
211. revanche, cela ne doit pas aboutir à une rupture de l'égalité du
212. citoyen devant l'impôt. Le Congrès rappelle que les agents de
213. DGFIP sont des citoyens comme les autres avec les mêmes droits
214. et les mêmes devoirs.
215. À ce titre, le Congrès dénonce la débauche de moyens consacrés
216. au contrôle sur pièces systématique des déclarations fiscales des
217. agents tous les 5 ans alors même que certaines professions ne

218. sont que très peu contrôlées, à un moment où les gouvernements
219. font de la lutte contre la fraude une priorité. Le Congrès rappelle
220. qu'il existe là une marge de simplification et de redéploiement de
221. moyens.

222. Il exige que les agents ne soient plus interpellés sur leur messa-
223. gerie professionnelle ou contactés par téléphone dans leur ser-
224. vice, au mépris de toute règle de confidentialité, comme c'est
225. encore trop souvent le cas, et qu'il soit appliqué aux agents de la
226. DGFIP la même procédure de contrôle qu'aux autres contribu-
227. bles.

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

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

237. LE SUIVI DES CONDITIONS DE TRAVAIL À LA DGFIP

238. Depuis maintenant plus de 4 ans, la Direction Générale a mis en
239. place un Comité national de suivi des conditions de travail dont la
240. séance plénière se tient deux fois dans l'année, précédée à
241. chaque fois d'une série de sous-groupes techniques sur les
242. thèmes suivants : relations hiérarchiques, formation des cadres,
243. risques psychosociaux, espaces de dialogues dans les unités de
244. travail, tableau de bord de veille sociale, document unique d'éva-
245. luation des risques professionnels (DUERP) et management.

246. Le Congrès estime que la prise de conscience des risques liés aux
247. conditions de travail par la Direction est, faute de moyens, au
248. mieux un affichage destiné à préserver l'administration en cas de
249. problèmes, au pire la forme la plus aboutie de l'hypocrisie.

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

251. - la mise en place d'actions qui reposent quasi exclusivement sur
252. les cadres intermédiaires, alors même que ces questions relè-
253. vent de la seule responsabilité des n°1 départementaux,

254. - l'absence de volonté réelle de l'administration d'identifier claire-
255. ment les causes profondes de la dégradation des conditions de
256. travail,

257. - le retard dans la rédaction et la restitution du document unique
258. d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et la volonté de
259. certaines directions locales d'occulter la question des effectifs et
260. des risques psycho-sociaux (RPS),

261. - la persistance de l'administration à rejeter les raisons des actes
262. désespérés (tentatives de suicides ou suicides, sur le lieu de tra-
263. vail ou pas) sur la vie privée des agents en cause ou leur suppo-
264. sée fragilité, se dédouanant ainsi de toute responsabilité.

265. *C'est pourquoi, le Congrès renouvelle sa mise en garde à la Direction
266. Générale contre un traitement médico-social du stress et de la souf-
267. france au travail visant à la dispenser d'en évaluer les causes pro-
268. fondes : suppressions d'emplois et réformes, réorganisations inces-
269. santes, course aux indicateurs...*

270. Le Congrès **F.O.-DGFIP** ne cautionne pas des actions ne débou-
271. chant sur aucune avancée concrète, mais visant davantage à
272. dédouaner l'administration qu'à améliorer réellement les condi-
273. tions de travail.

