

GROUPE DE TRAVAIL REUNION TECHNIQUE D'APPROFONDISSEMENT



Tél : 01 47 70 91 69

E-mail: contact@fo-dgfip.fr

Web: <http://www.fo-dgfip.fr>

Numéro 41 du 5 novembre 2018

Conseil national sur les conditions de vie au travail du 2 octobre 2018

La DGFIP tient à un fil

Le 2 octobre dernier s'est réuni le conseil national des conditions de vie au travail (CVT), présidé par Mme AMIGUES – Sous Directrice RH2 gestion des personnels et des parcours professionnels.

Figuraient au programme de ce conseil national :

- ✓ Le bilan de la campagne Tableau de bord de veille sociale 2017 (fiche n°1) ;
- ✓ La synthèse des Espaces De Discussion ou EDD (fiche n°2) ;
- ✓ La mise en place d'une cellule d'écoute psychologique (Intervention de la société PROS-CONSULTE) (fiche n°3) ;
- ✓ L'élaboration d'une charte des bonnes relations au travail (fiche n°4) ;
- ✓ La mise en place d'assistants de prévention (AP) référents (fiche n°5) ;
- ✓ Une présentation des travaux de la Mission d'Accompagnement et de Soutien des Équipes d'Encadrement (MASEE) en faveur des cadres ;
- ✓ Le lancement d'une mission d'expertise du dispositif de la DGFIP en matière d'amélioration des conditions de vie au travail par l'Agence pour l'amélioration des conditions de travail (Intervention de l'ANACT) (fiche n°6) ;
- ✓ La mission relative à l'accompagnement et au soutien des cadres dans l'exercice de leurs fonctions managériales (Présentation par MM. Bernard BRIERE, Christian PICHEVIN) ;
- ✓ L'actualité de la cellule de médiation sociale (fiche n°7).

Dès sa déclaration liminaire (voir ci-après), la délégation **F.O.-DGFIP** a refusé catégoriquement

un énième gadget intitulé « charte des bonnes relations au travail ». Elle s'est aussi faite l'écho de l'état déplorable des services de la DGFIP que les nouvelles annonces du projet de loi de finances pour 2019 (PLF) et de ses 2 130 suppressions d'emplois à la DGFIP viennent encore plus accentuer. Dans ce contexte, la dégradation des conditions de travail, avérée par les enquêtes ou observatoires annuels du ministère, n'a pas reçu de réponse satisfaisante de la part de notre administration.

F.O.-DGFIP a dénoncé la parodie de dialogue social qui a prévalu notamment pour la décision de recourir à une cellule d'écoute.

Le bilan de la campagne Tableau de bord de veille sociale 2017

Le dispositif s'appuie désormais sur une base de six indicateurs socles centrés sur l'absentéisme, le temps de travail et la mobilité et de quatre indicateurs complémentaires optionnels permettant d'adapter l'outil aux spécificités des directions.

On y apprend que l'absentéisme « de courte durée » a augmenté de 7,41 % entre 2015 et 2017, surtout dans les services en relation avec le public, les services à forte rotation des effectifs ou à postes vacants. Pour **F.O.-DGFIP**, tout cela est révélateur du climat ambiant dans les services, consécutif aux suppressions d'emplois incessantes.

Au plan national, le nombre de jours de repos non pris et d'heures travaillées en débordement représentent l'équivalent de 1 665 équivalents temps plein (ETP) pour l'année 2017.

F.O.-DGFIP a trouvé particulièrement maladroit et provocateur de ramener encore et toujours ce nombre à une logique budgétaire. Le parallèle est en effet troublant avec celui du nombre des emplois supprimés en 2017 (1 630 ETP) !

Techniquement, la DGFIP travaille afin que le TBVS trouve sa place dans SIRHIUS avec des indicateurs directement extractibles de l'outil.

La fiche présente aussi les Services d'Appui au Réseau (SAR) comme un moyen d'améliorer les CVT ! Quelle malhonnêteté intellectuelle quand chacun sait que les SAR sont avant tout destinés à dégager des économies budgétaires en supprimant des trésoreries.

Bref, rien de nouveau et toujours ce sentiment d'une direction générale déconnectée du réel.

La synthèse des EDD

On est ici en pleine odyssée de l'espace, puisque d'espace de dialogue il devient espace de discussion ! (cf. note de service du 22 mai 2018). À quand l'alunissage ?

Pour **F.O.-DGFIP**, au-delà d'une querelle de mots, et même si l'administration s'en défend, l'EDD deviendrait une sorte de réunion métier réfléchissant, entre autres, à l'organisation du travail (cf. page 5 du « guide de la mise en œuvre d'un EDD à la DGFIP »). On y parlerait donc de l'organisation des SAR, des SPF etc... Et le comité technique local dans tout cela ?

La banalité ou l'inadaptation des réponses apportées par la direction locale aux problèmes exposés par les participants de ces EDD a fini par tuer ce dispositif (37 EDD en 8 ans).

La mise en place d'une cellule d'écoute psychologique (Intervention de la société PROS-CONSULTE)

En complément de nos propos liminaires, nous nous inquiétons d'en être arrivés à cette extrémité qui nous fait rentrer dans le cercle peu glorieux (ex : France Telecom) des entités ayant opté pour cet outil.

Concernant la ligne dédiée aux cadres et à leurs problématiques managériales, **F.O.-DGFIP** est assez dubitatif. Ces conseils en management n'auraient-ils pas dû faire partie du « paquetage » du cadre DGFIP ? Encore la démonstration que notre formation professionnelle est défailante et à côté de la plaque.

Pour **F.O.-DGFIP**, on fait porter la culpabilité sur les personnels alors que la cause de la dégradation des conditions de travail est connue : les suppressions d'emplois.

Précisions apportées par PROS-CONSULTE :

- ✓ Chaque agent ou cadre peut appeler 5 fois (comptage via le pseudonyme utilisé par l'agent), mais s'il y a un problème grave, ce quota peut être dépassé ;
- ✓ Anonymat garanti grâce, notamment, à l'utilisation d'un pseudonyme, aucun traçage ni enregistrement des appels ;
- ✓ On peut choisir son psychologue via le site de la société où sont indiqués les psychologues du travail à contacter, leur CV, leurs plages horaires disponibles ;
- ✓ Si l'agent va très mal, la société va lui adresser un mèl de levée d'anonymat pour signalement auprès du médecin de prévention. Si un passage à l'acte est suspecté, consigne est donnée aux psychologues de garder la personne au bout du fil ;
- ✓ Il y a toujours un psychologue en veille de nuit, tant pour la ligne agents que cadres ;
- ✓ La société estime à environ 2 % le nombre d'agents qui vont appeler ;
- ✓ Sur la base de 2 % des agents, estimation du coût à environ 100 000 € HT/an.

L'élaboration d'une charte des bonnes relations au travail

F.O.-DGFIP a exigé le retrait de cette fiche et l'a obtenu. Nos propos liminaires étaient clairs et l'on se demande encore comment ce gadget indécent a pu être proposé par la DGFIP.

Quand on demande aux personnels de respecter des valeurs telles que la tolérance, la bienveillance et la solidarité, il conviendrait déjà que l'administration les respecte vis-à-vis de ses propres agents et c'est loin d'être le cas.

La mise en place d'assistants de prévention (AP) référents

La DGFIP a décidé de renforcer les compétences, l'organisation et le fonctionnement du réseau de ses AP pour le rendre plus efficace. Les délégations doivent identifier un assistant de prévention référent, dans chaque interrégion, pour renforcer, au plan local, l'animation du réseau.

F.O.-DGFIP partage le constat et n'a pas d'a priori négatif sur cette évolution. Il est toutefois à craindre que comme souvent, le niveau des moyens alloués à ce dispositif ne soit pas à la hauteur de l'ambition affichée.

F.O.-DGFIP a rappelé que la lettre de mission type des AP stipulant une quotité de travail à 100 % a bien du mal à être respectée par les DDFIP. Partons déjà du respect de cette quotité avant d'envisager autre chose.

Mission d'expertise du dispositif de la DGFIP en matière d'amélioration des CVT par l'Agence pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)

Le représentant de l'ANACT dit vouloir, à travers cette mission, chercher des « créatifs de la non-application de la prescription » et aussi proposer de « reconstruire des réingéniéries autour des différents outils ». Pour **F.O.-DGFIP**, le salon de l'outillage a encore de beaux jours devant lui. Nous jugerons en temps voulu les résultats de cette mission.

Nous avons aussi appris qu'un guide actualisé de la médiation est en ligne depuis l'été sur Ulysse.

Concernant la mission présentée par Messieurs BRIERE et PICHEVIN, celle-ci part d'un postulat accepté par tous, à savoir « faire mieux, différemment pour accompagner nos cadres lors de leurs promotions, prises de poste avec la

dimension métier ». **F.O.-DGFIP** ne peut qu'être d'accord avec une telle feuille de route et en attend donc les propositions.

Enfin, nous a été présentée la Mission d'Accompagnement et de Soutien des Équipes d'Encadrement (MASEE). Les organisations syndicales ont découvert à cette occasion l'existence de cette structure créée depuis 2013 ! Son objectif est de concevoir, organiser des actions pour accompagner les cadres dans leur management d'équipes. Nous avons compris qu'il s'agissait d'ateliers participatifs de cadres réunis par les DDFIP souvent en volontariat forcé. Un taux de satisfaction de 100 % relevé dans ces ateliers s'explique par le fait qu'on y convie (dixit la responsable) des cadres n'ayant pas de problème dans leur structure ! Il est certain que pour cacher la poussière sous le tapis, c'est plus sûr.

PROPOS LIMINAIRES F.O.-DGFIP

Madame la Présidente,

Le Rapport de la Cour des Comptes, CAP 2022, les budgets 2019 et suivants ou les orientations directionnelles font se lever de nouveaux orages dans le ciel de la DGFIP. Ils annoncent à l'évidence de nouvelles dégradations des conditions de travail.

Dans tous les services de la DGFIP et dans toutes les catégories progressent le stress, le manque de reconnaissance, la difficulté à maîtriser une charge de travail croissante avec des moyens humains et budgétaires en réduction constante aboutissant à des situations collectives ou individuelles de plus en plus préoccupantes.

Face à cette situation les réponses de l'administration sont rarement suffisantes et butent la plupart du temps sur l'absence de moyens. Totalement démunie, notre Direction Générale présente désormais telle nouvelle vague de restructurations, tel regroupement ou suppression d'activités comme des opportunités d'amélioration des conditions de travail pendant que le Gouvernement entend faire disparaître, au nom de l'efficacité du dialogue social, la seule instance entièrement dédiée aux conditions du travail le Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CHS-CT).

Aujourd'hui, nous voilà donc réunis pour un énième comité devenu conseil des conditions de vie au travail. À **F.O.-DGFIP**, nous dénonçons, depuis la création de cette instance il y a 9 ans, le fait de n'y traiter que les conséquences de la dégradation des conditions de travail sans jamais s'attaquer aux causes.

Pour **F.O.-DGFIP**, la qualité des conditions de travail est une préoccupation constante, comme le sont l'organisation du travail et la qualité des relations hiérarchiques. Mais le plan d'action d'amélioration des conditions de travail de la DGFIP lancé depuis 2008, et qui aurait pu être un véritable « plus », a très vite prouvé et trouvé ses limites. Il en est devenu une sorte de salon de l'outillage.

Il ne saurait être question pour nous de mettre en doute le professionnalisme des équipes RH qui travaillent sur ces sujets. Pour autant, **F.O.-DGFIP** n'entend pas co-gérer les effets néfastes des suppressions d'emplois avec la Direction Générale, pas plus qu'il ne cautionne les outils mis en œuvre.

Il est toujours permis de soutenir que sans tous ces dispositifs ce serait pire, mais l'action syndicale doit-elle se borner à l'installation et au suivi de remèdes palliatifs d'une situation dont les personnels ne sont en rien responsables. La seule et véritable solution, pour **F.O.-DGFIP**, serait d'avoir des moyens humains et budgétaires suffisants pour accomplir sereinement nos missions de service public.

Sur les outils mis en œuvre et figurant à l'ordre du jour, au-delà des désormais habituels bilans TBVS et EDD qui sont des outils de recensement du mal-être plutôt que de réelles réponses apportées aux

agents, deux nouveaux nous interpellent tout particulièrement ; nous voulons parler de la cellule d'écoute psychologique d'une part, et de la charte de la qualité de vie au travail d'autre part.

La façon dont les représentants des personnels ont appris la décision de recourir à une cellule d'écoute à la DGFIP est révélatrice de la qualité du dialogue social dans cette maison. Il a fallu une fuite dans la presse pour l'apprendre au mois de mars, fuite colmatée dans la précipitation sous forme d'un courriel signé du Chef des ressources humaines de l'époque. C'est ce que n'ont pas manqué de rappeler en CHS ministériel nos représentants FO-Finances le 16 mars dernier. Jamais aucune discussion n'a en effet eu lieu à ce sujet en amont.

Sur l'opportunité de recourir à cette cellule, là encore des interrogations légitimes de notre part : le réseau des médecins de prévention y a-t-il été associé ? N'aurait-il pas fallu déjà doter en médecins de prévention la quinzaine de départements qui n'en ont pas ? Est-ce que ces cellules n'auront pas l'effet pervers de culpabiliser l'agent et de dédouaner la DGFIP de la souffrance de ses personnels ?

Quant à la fiche présentant la, je vous cite, « charte des bonnes relations au travail », **F.O.-DGFIP** est clair et net : retrait immédiat de ce gadget. Cette soi-disant charte parle de valeurs. Alors, vous recensez des valeurs au nombre de trois (respect, considération, engagement), mais la DGFIP devrait déjà les faire vivre ces valeurs avant d'écrire ce papier. Quand la DGFIP traite ses personnels comme des numéros, quand elle change les règles du jeu en cours de route (règles de gestion, nombre de présentations aux concours) ou qu'elle industrialise le processus des restructurations, on est très loin de ces valeurs que vous exigez de vos personnels. Et d'ailleurs, ces mêmes personnels, s'ils n'avaient pas de valeurs, le réseau aurait déjà explosé de partout !

Tant que vous y êtes, vous pouvez aussi écrire la morale au tableau tous les matins !

Donc, nous exigeons le retrait de ce gadget qui aurait un effet assez dévastateur dans le réseau.

Sur les autres thématiques abordées et notamment la présentation de la mission BRIERE/PICHEVIN sur l'accompagnement et le soutien aux cadres, **F.O.-DGFIP** rappelle que le malaise du cadre a été initialement nié par la Direction. Le cadre doit en effet tenir à bout de bras des collaborateurs et des agents en perte de sens par rapport à leur travail. Il est souvent demandé à ce cadre d'effectuer son travail d'une manière qui aurait été qualifiée de faute professionnelle quelques années plus tôt. Les collaborateurs s'adressent naturellement au cadre de proximité, qui doit régler le problème, faire fonctionner son service et rendre des comptes à sa hiérarchie, qui se défausse de ses responsabilités sur lui. Cet aspect tend à prendre des proportions importantes et les travaux, stages de management ou de prise de fonctions n'y ont pas répondu jusqu'à maintenant. C'est pourquoi nous serons attentifs à cette présentation.

Sur les AP référents, il est permis de se poser la question des moyens alloués face aux ambitions affichées. Si, déjà, les AP consacraient 100 % de leur temps de travail à leur mission stricto sensu ce serait une avancée. C'est pourtant ce qui figure sur leur lettre de mission type.

Enfin, nous serons attentifs au déroulé et aux conclusions de la mission d'expertise pour laquelle vous avez diligenté l'ANACT pour « réinterroger les outils et méthodes de la DGFIP » en matière de conditions de vie au travail.

**BULLETIN
D'ADHESION**



NOM : PRÉNOM :

N° matricule (ex N° AGORA) : ADRESSE MÊL :

GRADE : QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : %

AFFECTATION :

déclare adhérer au Syndicat National F.O. des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à le
(signature)

→ **66 %** de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu

Syndicat National FORCE OUVRIÈRE des Finances Publiques
45-47, rue des Petites Écuries 75010 PARIS

Téléphone : 01.47.70.91.69 - Télécopie : 01.48.24.12.79 - e-mail : contact@fo-dgfip.fr - web : <http://www.fo-dgfip.fr>
C.P.P.P. 0519 S 06593 - Imprimé au siège du Syndicat National - Directeur de la publication : Hélène FAUVEL