



Syndicat **Force Ouvrière** DGFIP
- Section des Pyrénées-Orientales -

mail: fo.ddfip66@dgfip.finances.gouv.fr

web: <http://fo-dgfip-sd.fr/066/>

La surcharge de travail à la DGFIP, source de nombreux maux ?

Comme de nombreux agents publics, les agents de la DGFIP déclarent subir des contraintes liées au rythme ou à l'intensité du travail. Une situation que l'on retrouve dans les diverses enquêtes sur les conditions de travail et qui n'est pas prise réellement en compte par notre ministère.

Cela pourrait passer pour la maladie du siècle. Nous avons tous, de manière ponctuelle ou permanente, l'impression d'être débordés par le travail et submergés. Mais quand cet état devient chronique, les conséquences peuvent être importantes pour notre santé.

Il existe d'importantes disparités de situations face à cette intensité du travail en fonction des services.

Cette forme de charge mentale est valable pour les agents comme pour les chefs de services.

« La surcharge de travail se manifeste par des exigences professionnelles élevées, des contraintes nouvelles, des responsabilités accrues et des conflits latents. Il y a énormément de pression et de variété de sujets, ce qui crée la sensation d'être tout le temps surchargé, même si cela ne se traduit pas forcément par des choses concrètes à faire. »

Force est pourtant de constater que la véritable surcharge de travail est surtout liée aux problématiques de suppressions d'emplois et de réformes non maîtrisées.

“Lorsqu'une équipe n'est pas au complet, il n'est pas possible de prendre des congés ou de partir en formation. Les vacances de postes ajoutent de la charge sur les équipes car il est impossible de stopper la mise en place des réformes.”

Par ailleurs, la baisse continue des effectifs n'est pas compensée par l'abandon de certaines missions qui, bien souvent, reste théorique. *“La simplification prônée par la direction, pour les usagers, se traduit dans les services par une complexité croissante et une incompréhension qui amènent l'utilisateur dans nos services débordés. Une complexité aggravée par un manque de formation et des applications informatiques pas souvent à la hauteur.*

Cette surcharge de travail qui pèse sur les services se fait sans reconnaissance : absence de revalorisations salariales ou de perspectives de carrière. Il est alors difficile de demander constamment aux agents plus d'effort d'adaptation et plus de temps à consacrer au travail.

Au final, cette surcharge chronique pèse lourd sur le dos des managers et des agents eux-mêmes.

La direction locale ne peut laisser seuls les managers gérer cette situation

Sur ces sujets, le rôle de la direction locale est central. Elle doit *non seulement fournir un soutien adéquat, mais aussi promouvoir un environnement de travail propice au bien-être et à l'engagement des agents*. L'augmentation de la fatigue et de la baisse du bien-être au travail ainsi que la surcharge chronique peut aussi avoir des conséquences sur la motivation des agents et, par répercussions, sur l'organisation du travail et les résultats.

Face à cette situation de surcharge chronique, si la solidarité dans les équipes peut permettre d'accompagner une charge importante de manière ponctuelle, cela ne constitue en aucun cas une solution pérenne !

Il ne faut rien attendre de notre ministère qui empile réformes sur réformes sans tenir compte de l'expression des agents. C'est à la direction locale de remettre, avec ses moyens, l'humain au centre de ses objectifs quitte à ne pas les atteindre. Les aspects humains ne peuvent pas se gérer seulement à partir d'indicateurs chiffrés ou d'objectifs cibles.

Car, c'est bien d'épanouissement professionnel dont il est question, ce épanouissement rendu difficilement accessible par cette surcharge chronique de travail. Une situation dont la DDFIP 66 ne pourra se sortir qu'en engageant une gestion attentive et proactive, au plus près du terrain, de la qualité de vie au travail dans les services.

Rappel de dernière minute : n'oubliez de compléter l'enquête sur l'observatoire interne. Votre avis compte ! Fin de la consultation le 23 février 2024.