



DÉSABUSÉS, INQUIETS, FATIGUÉS ! ET MAINTENANT ?



Ces trois adjectifs ne sont pas de notre fait, mais de l'institut de sondage diligent par Bercy, au travers d'un diaporama de présentation des résultats de l'observatoire interne des ministères économiques et financiers 2023.

38 % de nos collègues DGFIP ont répondu (36 736 répondants au total) eux même représentant 75,4 % des répondants de Bercy.

On note une forte représentation des A et A+ dans ce questionnaire puisqu'ils représentent 50 % des répondants, suivis par les B (34 %).

Les personnels de la DGFIP ont du se contenter d'une synthèse édulcorée de 11 pages publiée le 15 mai dernier sous Ulysse et présentée par **le Directeur Général, bien obligé, avec ses mots à lui, de constater que ses troupes sont à bout et les résultats préoccupants.**

F.O.-DGFIP n'a cessé, depuis des années d'alerter sur la situation de mal être des agents sans que cela n'émeuve plus que de mesure nos Directeurs Généraux successifs...

Faut il donc que la maison DGFIP aille si mal pour que, tout d'un coup, le Directeur Général se fende d'une très timide contrition.



J'AI LE MORAL QU'EST BANCAL, LA DGFIP QUI SE DÉLITE

Sur le fameux « **état d'esprit** » à l'égard de votre **travail** à la DGFIP, dont il se vante de vous avoir interrogés pour la première fois, le Directeur Général a pris la réalité de plein fouet et les **résultats** sont **sans appel** : l'engagement des agents est **en retrait de 6 points** par rapport à 2022 pour s'établir à 44 %, le **plus bas taux de toutes les directions du ministère !**

Dans le détail, 42 % des personnels sondés sont **désabusés** dont 29 % de A+, 35 % de A, 47 % de B et 38 % de C.

Les 14 099 répondants de catégorie B ne seraient pas désabusés si leur expertise au sein d'unités de travail en perpétuel turn-over était mieux reconnue.

Amenés à assumer des fonctions d'encadrement insuffisamment valorisées, ils ont une certaine rancœur quant à leurs futures perspectives de carrière.

37 % des agents sont **inquiets** dont 23 % chez les A+, 30 % chez les A, 38 % chez les B (37 % B encadrants) et 40 % chez les C.

Ce chiffre de 40 % de collègues C inquiets est à mettre en rapport avec des règles de gestion et d'évaluation nivelées par le bas et une grille indiciaire maintenue artificiellement pour les premiers échelons juste au niveau du SMIC à coup de mesures d'urgence budgétaire !

L'arrivée de l'Intelligence Artificielle (IA) pourrait aussi révolutionner les travaux d'exécution dans les services.

37 % d'agents sont **fatigués** dont 40 % de A+, 43 % de A encadrants, 37 % de A, 36 % de B et 35 % de C.

Depuis l'enquête sont arrivés GMBI et son cortège d'insatisfactions pour asséner le coup de grâce aux collègues des SIP, SDIF, CDIF, Centres de contact, SIE, EFS, sans compter les difficultés récurrentes des SGC ou encore les suites du traumatisme enduré par la sphère du contrôle fiscal...



L'ÉTAT DE FATIGUE SUPPLANTE L'ÉTAT D'ESPRIT

C'est tout ceci qu'ont rappelé vos représentants **F.O.-DGFIP** lors du **CSA de réseau du 3 juillet dernier** en pointant du doigt l'ambiance dans les services et ce sentiment de fatigue qui prévaut pour des agents qui **incarnent l'État jusqu'au moment où on leur supprime leurs emplois**, là ils ne représentent plus rien !

Près d'**un agent sur trois n'est pas satisfait de travailler à la DGFIP**, 64 % d'agents sont **pessimistes sur leur avenir** au sein de la DGFIP, 55 % (48 % en 2022) d'entre eux ont une **motivation qui diminue** et moins de 2/3 des agents restent satisfaits du contenu de leur travail et des possibilités de formation (ils étaient 67 % en 2022).

Pas étonnant après tout cela que vous soyez 66 % à estimer que **la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens** et que le **rythme du changement** soit **trop rapide** pour 56 % d'entre vous (plus fort taux des directions de Bercy).

Le **contraste** est **frappant** et pourtant explicable en comparant ces chiffres à ceux des salariés de la **Fonction publique d'État (FPE)** qui sont 69 % à estimer que leur administration va dans le bon sens et seulement 17 % à considérer le changement comme trop rapide.

A trop vouloir faire de nous les **premiers contributeurs de suppression d'emplois** dans la FPE à chaque loi de finances nous amène à ce résultat.

Pour **F.O.-DGFIP**, ces **résultats**, issus d'une enquête réalisée du 18 janvier au 3 mars 2023, donc bien avant le cauchemar GMBI et la campagne de déclaration de revenus, **ont de quoi inquiéter**.

Quand vous **supprimez 26 000 emplois en 12 ans, réduisez de moitié en 5 ans le nombre d'implantations** comptables, enchaînez les **réformes/restructurations au pas de charge** et tordez le bras aux règles de gestion, le tout sans reconnaissance ; à un moment donné, **l'état de fatigue supplante l'état d'esprit !**

Selon une diapositive que n'a pas repris le Directeur Général, à **52 % « les agents autour de moi seraient prêts, davantage que les mois précédents, à participer à des actions revendicatives »**, pour mémoire, en 2023 ils n'étaient que 24 % à répondre ainsi.

Il y a vraiment urgence, pour **F.O.-DGFIP**, à traiter de l'indemnitaire et des moyens humains et budgétaires nécessaires à l'exercice quotidien de toutes nos missions.



À DGFIP MALTRAITÉE, AGENTS STRESSÉS

L'observatoire fait la part belle aux **conditions de travail prises dans leur globalité, à savoir stress, conditions et charge de travail, équilibre, télétravail et Qualité de Vie au Travail (QVT)**.

Et le moins que l'on puisse dire est que **nous ne sommes pas déçus !**

En effet, la **part des agents stressés** par leur travail **repart à la hausse** après une année 2022 de sortie de crise COVID puisque, sur une échelle de 1 à 10, la cotation s'établit à 6,5/10, là où la FPE réalise un score de 5,9/10.

Une fois de plus, au sein de Bercy, la **DGFIP** s'illustre comme le bonnet d'âne avec la **plus mauvaise cotation des directions**.

Il faut remonter à 2019 et le cataclysme de l'annonce **du NRP pour retrouver un chiffre plus mauvais** (6,8/10).

Les **deux principales raisons** du stress sont à 50/50 la **charge de travail** et les **perspectives d'avenir**. Seuls 42 % des répondants sont satisfaits de leur charge de travail, en chute de 7 points par rapport à 2022 et 26 points en deçà de la satisfaction dans la FPE !

Nos dirigeants se refusent à voir que le **travail prescrit** par les instructions **et le travail réel** dans les services sont **deux choses différentes** que le chamboule-tout du NRP et la réfaction continue des moyens humains ont exacerbé.

Les perspectives d'avenir, sur fond de règles de gestion a minima et de bouleversements dans l'exercice futur des métiers peuvent rendre perplexes.

Les agents de catégorie A+, les B « encadrants », les A « encadrants » et les A se trouvent à égalité ou au dessus de ce chiffre en culminant respectivement à 7/10, 6,9/10, 6,8/10 et 6,6/10.

Pour **F.O.-DGFIP**, à l'instar d'autres items peu reluisants pour notre Direction, les agents récoltent, bien malgré eux, les fruits pourris d'une charge de travail accrue et de restructurations difficiles difficiles à porter, y compris pour l'encadrement.



QVT : LES B NE LUI DISENT PAS MERCI !

La mesure de la Qualité de Vie au Travail (QVT), désormais plutôt connue sous son acronyme QVCT - Qualité de Vie et des Conditions de Travail – intégrée depuis le 31/3/2022 dans le Code du travail, mérite que l'on s'y attarde.

Cette notion intègre non seulement la qualité des relations sociales et de travail mais aussi la qualité de l'engagement vis-à-vis de son administration (cf supra), les conditions de travail, la qualité de l'environnement physique, la qualité du contenu du travail, l'équilibre vie professionnelle/vie privée (cf infra), la possibilité de développement personnel ou encore le respect de l'égalité professionnelle.

Sur une échelle de 1 à 10, **l'appréciation de la qualité de vie au travail et des conditions de travail à la DGFIP** est à **5,8/10** alors qu'elle ressort à **7/10 pour la FPE** dans son ensemble.

En regardant de plus près les chiffres de Bercy, il s'avère que les **collègues de la catégorie B de la DGFIP** avec 5,6/10 sont **avant-derniers**, devancés seulement par les agents B de la Répression des fraudes (5,4/10) qui n'ont plus de recrutement et des carrières bouchées.

Pas encore à cet arrêt des recrutements, nos collègues B n'en sont pas moins terriblement désabusés (cf supra).

Si **l'équilibre vie professionnelle/vie privée** satisfait encore 64 % des répondants (mais seulement 58 % des A+), il subit une **chute de 8 points** par rapport à 2022 et reste éloigné de la mesure FPE qui, elle monte, à 76 % de satisfaits.



LE TÉLÉTRAVAIL PLÉBISCITÉ

A 59 %, les répondants DGFIP à l'enquête disent télétravailler de 1/2 journée à 3 jours par semaine, soit 8 points de moins que 2022 coïncidant avec une période COVID où les règles du télétravail se trouvaient aménagées.

Les **télétravailleurs** sont 92 % (+ 7 points par rapport à 2022) à faire un **bilan positif de ce mode de travail**.

Conséquence de la fin de la période COVID, le **présentiel redevient majoritaire** dans les équipes, 32 % des répondants DGFIP continuant tout de même à fonctionner en **hybride**.

Par catégories de personnels, le fonctionnement hybride concerne 37 % de A et A+, 32 % de B et 24 % de C.

Dans ce contexte relativement nouveau, les répondants sont 55 % à penser que le **manager fait bien travailler les gens ensemble en veillant à la cohésion de l'équipe** ; cette opinion est majoritaire dans toutes les catégories de personnels (+ de 60 % chez les A et A+, 52 % chez les B et 55 % chez les C).

A **F.O.-DGFIP**, nous continuerons de porter la **revendication d'un télétravail libre mais préservant le collectif de travail ainsi que le télétravailleur**, cette organisation pouvant provoquer l'apparition de nouveaux risques psychosociaux.

Télétravailleurs ou collègues en présentiel, les collectifs de travail tiennent bon grâce à la **conscience professionnelle des agents de la DGFIP** qui se disent encore **satisfaits** à 63 % de **travailler au Ministère**, même si leur satisfaction par rapport au contenu de leur travail **perd 7 points** en un an pour s'établir à 60 %.

La Direction Générale doit enfin comprendre que ses agents ont un **besoin criant de reconnais-**

sance en rémunérations et en perspectives de carrière.



DE L'OSEILLE ET DES PERSPECTIVES, VITE !

L'enquête nous apprend que les personnels de la DGFIP sont **66 % à ne pas être satisfaits de leur rémunération**. Là encore nous décrochons la **palme de la Direction de Bercy la plus mal notée**.

Les **agents B et C** sont par exemple à plus de 70 % d'insatisfaction salariale. Les personnels sont **en mal de reconnaissance**.

Il n'y a rien de surprenant à cela puisque nous ne cessons de répéter depuis plus de deux ans que nous demandons la reconnaissance de l'engagement sans faille, notamment pendant la période COVID, en termes de promotions et de revalorisation du régime indemnitaire.

FO a toujours été le syndicat de la feuille de paye et c'est pour cela que nous porterons sans cesse cette bataille.

Si un thermomètre, aussi imparfait que peut l'être cet observatoire interne, traduit une dégradation extrêmement sensible, c'est qu'**en effet il y a urgence**.

C'est bien là le message que **F.O.-DGFIP** porte lors des négociations indemnitaires qui se déroule depuis l'automne.



LA DGFIP LANTERNE ROUGE POUR VALORISER SES TROUPES

Sur la **reconnaissance professionnelle**, la DGFIP s'illustre en étant encore **lanterne rouge du peloton Bercy**.

Les chiffres font une fois de plus très mal puisque seuls 35 % des répondants se considèrent reconnus et valorisés dans leur travail !

Et comme sur l’item précédent, les agents de catégorie **B et C se considèrent les moins reconnus et valorisés** avec, respectivement, 66 et 65 % d’insatisfaits.

Notre Direction feint d’oublier que **la seule véritable richesse de la DGFIP est l’attachement au service public, l’investissement et l’engagement permanents de ses personnels, leur conscience professionnelle, bien au-delà de leurs obligations, au-delà de leur santé, au-delà même du raisonnable, avec quelques fois des conséquences lourdes. C’est uniquement grâce à eux que la maison tient !**

Les critères retenus par la DGFIP pour réaliser les **promotions semblent manquer d’objectivité** pour plus de 70 % des répondants ; l’autre mesure de l’enquête sur le degré de satisfaction portant sur les **possibilités d’avancement et de promotion** vient confirmer ce **mécontentement** avec 70 % d’insatisfaits.

Pour **F.O.-DGFIP**, le rapport au travail et l’organisation passeront d’abord par **un plan de qualifications** qui abonde les possibilités de promotions.



FONCTIONNEMENT, QUALITÉ DE SERVICE : PASSABLE !

En matière de **fonctionnement et de qualité de service**, il y a un **tassement** certain des bonnes opinions des collègues sur ces items.

Seuls 58 % des répondants estiment que le **fonctionnement** est **efficace** dans leur structure, chiffre **en baisse de 5 points** par rapport à ceux de 2022 et 2017 ; est-ce ceci la fameuse « consolidation » des structures issues du NRP qu’affiche le Cadre d’objectif et de moyen ?

Ne faudrait-il pas plutôt rechercher un lien de causalité avec les 11 865 suppressions d’emplois depuis 2017 ?

La perception de l’efficacité est **moins positive chez les agents de catégorie B et C (55%)** que par les A et A+ (67%).

On a lu, au travers du Cadre d’Objectifs et de Moyens (COM) 2023-2027 que l’ambition de la DGFIP était de « consolider » les réformes passées, mais ne pourrait-on pas commencer par consolider l’efficacité des services en ne supprimant plus d’emplois ?

A la question « **délivre t-on un service de bonne qualité dans votre structure/service ?** », vous avez été 66 % à répondre oui, chiffre en **baisse de 5 points** là aussi par rapport à 2022.

Après une hausse durant les années COVID où la DGFIP a valorisé son image d’administration qui restait ouverte contre vents et marées, **l’appréciation de la qualité de service rechute à son niveau de 2018 !**

En 2023, **l’efficience**, ou l’art de faire plus avec le moins de moyens possible, **atteint ses limites**. La DGFIP sera-t-elle plus efficace en fermant des structures à tout va comme elle le fait depuis le NRP ?

Pour **F.O.-DGFIP**, cette réduction de voilure avec déport sur des structures interrégionales (Centres de contact pro ou part, Services d’aide à la publicité foncière) ou, pire, sur des structures externes type France Services n’ont pas apporté la preuve de leur efficacité en lieu et place de structures pérennes au plus proche de nos concitoyens.



UNE CHARGE DE TRAVAIL EN MODE AM, STRAM, GRAM ?

L’enquête révèle une **difficulté persistante à répartir la charge de travail** et à définir les rôles

de chacun. Ainsi, un tiers des répondants estiment que les **rôles et responsabilités ne sont pas bien définis dans leur structure/mission**, seuls 58 % des agents B et 60 % des agents C sont satisfaits de la répartition des responsabilités, ce chiffre monte à 80 % chez les A+.

La charge de travail, déjà mesurée comme l'une des deux causes majeures du stress des agents, est questionnée ici sur le bien fondé de sa répartition au sein de la structure/service. Et le moins que l'on puisse dire est que **ça coince !**

Ainsi seuls 46 % des répondants (ils étaient 48 % en 2022) considèrent qu'elle est bien répartie.

Pour **F.O.-DGFIP**, les réformes menées au pas de course, souvent sans expérimentation (le NRP en est le plus bel exemple) et leur lot de remises en question **ont mis à mal les collectifs de travail**. Les **marges de manœuvre et l'autonomie** dans la réalisation du travail ne sont validées que par 69 % des répondants, **en chute de 5 points** par rapport à la mesure 2022.

Est-ce à dire que «le monde d'après» serait redevenu «le monde d'avant» COVID ? Ou alors que l'introduction de l'Intelligence artificielle (IA) et la redéfinition de chaînes de travail dans le contrôle fiscal ou dans les SGC par exemple commencent à produire des effets pernicieux ?

Faut-il aussi y voir pour les cadres de terrain le sentiment d'être « repris en main » par leur direction locale bien aidée en cela par les nominations au choix ?

En tout cas, cadres ou pas cadres, la chute de 5 points en un an est homogène toutes catégories de personnels confondus.



UN MANAGEMENT ENTRE LE MARTEAU ET L'ENCLUME

Le fameux « *modèle managérial* » qui se définit selon la DGFIP, comme « *l'implication des cadres à la*

conduite du changement » n'a pas encore atteint sa cible car ils ne sont que **63 % des répondants à considérer que leur manager est ouvert au changement et aux nouvelles méthodes de travail**.

Si s'impliquer dans la conduite du changement, c'est mettre en application le tristement célèbre « livret du manager » que nous avons dénoncé à l'automne 2020, on comprend cette réticence.

Pour **F.O.-DGFIP**, ne faudrait-il pas s'alarmer à l'avenir d'un résultat frisant les 100 % signifiant que les « sachants » ou les cadres « maison » loyaux mais avec un certain sens critique auraient laissé la place à des contractuels ou des Administrateurs de l'État sans culture métier et sans états d'âme envers les collectifs de travail autour d'eux ?

On apprend également que même si le manager est « à l'écoute » pour 67 % des sondés, 57 % des **agents ne se sentent pas accompagnés dans leur parcours professionnel**.

Un peu moins d'un agent sur deux (48%) considèrent que le manager s'investit dans le développement de leurs compétences et fait un retour sur leur travail.

Pour **F.O.-DGFIP**, il faut garder à l'esprit que les **cadres se situent entre le marteau et l'enclume** et sont soumis, au fil du temps et des restrictions humaines et budgétaires, à des **injonctions paradoxales** que nous dénonçons depuis des années.

Les cadres doivent, en effet, remplir les objectifs qui leur sont fixés au risque d'être pénalisés en termes de carrière et, parallèlement, est attendue d'eux la mise en place d'une organisation optimale censée préserver la santé physique et mentale de leur collaborateurs.

Rappelons que dans cette période post COVID et avec fort développement du télétravail, les répondants sont 55 % à penser que le manager fait bien travailler les gens ensemble en veillant à la cohésion de l'équipe.



SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE NE DOIT PAS RIMER AVEC SOBRIÉTÉ SALARIALE

Devenu incontournable, le sujet de l'**éco-responsabilité** a fait l'objet de trois questions dans cette enquête ; la première sur l'attention portée aux enjeux environnementaux, la deuxième sur la connaissance des actions ministérielles en ce sens et la troisième sur la concrétisation de ces engagements au sein des services.

36 % des agents de la DGFIP estiment que l'attention portée aux enjeux environnementaux est au bon niveau, ce chiffre est **en hausse de 3 points** par rapport à la mesure 2022. Mais 37 % estiment que cette attention est encore insuffisante.

Les agents DGFIP ont une **assez bonne visibilité des actions ministérielles** puisque 64 % des répondants disent la connaître. Et enfin, à la question sur la déclinaison des actions éco-responsables dans leur service/structure, ils sont 49 % à dire que leur direction et/ou service agit concrètement pour limiter l'impact environnemental.

F.O.-DGFIP s'inscrit dans cette démarche d'éco-responsabilité mais tient à souligner que diverses pratiques des directions l'hiver dernier sont très mal passées auprès des agents travaillant dans des **passoires thermiques** : aucune concertation par exemple avant de leur retirer leurs radiateurs d'appoint !

La **rénovation des cités administratives** n'obéit pas non plus à d'exemplaires motivations environnementales la réduction des surfaces tenant souvent lieu de levier quasi exclusif.

Au plan national, les organisations syndicales n'ont été conviées à **aucun échange avec la DGFIP** à ce sujet. Et, au-delà de la sobriété énergétique qui s'impose à nous, une autre autre sobriété nous inquiète plus, c'est celle de la **sobriété salariale** à laquelle nous sommes astreints.

Pour **F.O.-DGFIP**, cet observatoire interne nous confirme dans nos revendications d'un rapport au travail et à l'organisation de celui-ci qui passeront d'abord par :

- l'**arrêt des suppressions d'emplois** et le comblement des sous-effectifs,
- une **rémunération améliorée** avec l'augmentation du point d'indice, l'amélioration de la grille, une revalorisation de l'IMT, et de l'ACF,
- un **plan de qualifications** qui abonde les possibilités de promotions.

F.O.-DGFIP continuera de porter l'exigence d'un **véritable BERCY des FINANCES** pour conforter le service public économique et financier, ses emplois, ses implantations, revaloriser les rémunérations, rétablir un véritable plan de qualification, améliorer l'action sociale et la conduite d'une politique efficace de santé, d'hygiène et de sécurité avec des moyens renforcés.

Dans l'attente, les **négociations** ouvertes à la DGFIP avec les organisations syndicales représentatives doivent d'ores et déjà envoyer des **signaux forts, concrets et pérennes de reconnaissance de l'engagement de tous les agents**.

INDEMNITAIRE, PROMOTIONS, CONDITIONS DE TRAVAIL

 **LA FORCE DU COLLECTIF !** 

AVEC FO  **IMPOSONS UNE VRAIE NÉGO**

OBSERVATOIRE INTERNE DGFIP

36 736 RÉPONDANTS
50% A ET A+
34%

ENQUÊTE RÉALISÉE DU
18 JANVIER AU 3 MARS 2023

44%

ENGAGEMENT DES AGENTS
PLUS BAS SCORE DU MESFIN

1 AGENT/3
INSATISFAIT
DE TRAVAILLER
A LA DGFIP

↓
6 POINTS

42%
DÉSABUSÉS

37%
INQUIÊTS

37%
FATIGUÉS

A

64%
PESSIMISTES
SUR LEUR AVENIR

66%
DGFIP ÉVOLUE
MAUVAIS SENS

55%
MOTIVATION
EN BAISSÉ



59%
TÉLÉTRAVAIL
1/2 JOURNÉE A 3 JOURS

92%
BILAN POSITIF

55%
PAS DE PROBLÈME
DE COHÉSION

56%

CHANGEMENT
TROP RAPIDE

2/3

SATISFAITS
CONTENU
TRAVAIL &
FORMATION

↓
64%
8 POINTS

EQUILIBRE
PROFESSIONNELLE
VIE PERSONNELLE

52%

PRÊTS A PARTICIPER
A DES ACTIONS
REVENDICATIVES
24 % EN 2022

STRESS



SCORE PLUS ÉLEVÉ CHEZ LES ENCADRANTS
FPE 5,9
6,8 EN 2019

CHARGE
DE TRAVAIL

PERPECTIVES
D'AVENIR

ÇA CRAQUE



66%

INSATISFAITS
DE LA RÉMUNÉRATION
70% B ET C

35%

RECONNUS &
VALORISÉS
NOTAMMENT B ET C



70%

MANQUE
D'OBJECTIVITÉ
DANS LES PROMOTIONS

70%

INSATISFAITS
POSSIBILITÉS
D'AVANCEMENT ET PROMOTIONS



↓
58%
5 POINTS

FONCTIONNEMENT
EFFICACE DANS
LEUR STRUCTURE
≠ B&C/A&A+

↓
66%
5 POINTS

BONNE QUALITÉ
DE SERVICE

46%

CHARGE DE TRAVAIL
BIEN RÉPARTIE
80% CHEZ LES A+

↓
69%
5 POINTS

MARGES DE MANŒUVRE
& **AUTONOMIE**