

COMPTE RENDU : RÉFLEXION SUR LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA DGFIP

PÔLE RESSOURCES HUMAINES DE DIRECTION DU SARH

Globalement le document est perçu comme un texte qui s'inscrit dans la continuité des changements déjà amorcés (les verbes « renforcer » et développer » sont fréquemment utilisés ») avec des annonces de réformes qui touchent tous les services y compris les services transverses. Par ailleurs, il est fait remarqué que la démarche de simplification évoqué dans le document a déjà été initiée par le passé.

Il s'inscrit également dans une évolution sociétale : plus de numérique et moins d'accueil physique.

1 : LE DIAGNOSTIC : LES DÉFIS À RELEVER COLLECTIVEMENT

1^{er} défi : Des évolutions perçues comme trop rapides et une conduite du changement perfectible

Les évolutions de la DGFIP sont trop rapides et les calendriers de mise en œuvre trop contraints.

La réforme du prélèvement à la source est considérée par les agents comme une bonne réforme.

S'agissant du domaine des ressources humaines, les agents du pôle RH de direction considèrent qu'une attention plus particulière aurait pu être accordée à l'accompagnement des agents des RH de proximité dans la nouvelle organisation des ressources humaines :

- Le pôle ressources humaines de direction du SARH gère des populations très variées. Les moyens humains sont insuffisants pour répondre à toutes les demandes et aux situations complexes.
- Les tests des nouvelles applications ne sont pas toujours efficaces. Ainsi pour l'outil SIRHIUS, des anomalies ont été constatées lors de sa mise en place.
- Les e-formations sur l'application SIRHIUS sont jugées inefficaces et l'accompagnement des agents insuffisant.

2^{ème} défi : insuffisante ouverture vers l'extérieur : peu de mobilités, peu de contractuels... la DGFIP fonctionne seule

Les agents ont le sentiment que la DGFIP est déjà ouverte vers l'extérieur par le recrutement de PACTE et de contractuels handicapés.

Par ailleurs le recrutement de titulaires leur semble préférable au recours aux contractuels. Ils expriment leur crainte de perdre le statut de la fonction publique et de voir une « privatisation » de missions régaliennes.

Ce recrutement leur paraît contradictoire avec les suppressions d'emplois annoncées.

Les agents s'interrogent sur la finalité du recrutement : combler les déserts administratifs ou pour mener et participer à des projets à courts ou moyens terme.

3^{ème} défi : la dette technique importante

Les applications de la DGFIP sont jugées vieillissantes et leur mise à jour n'est pas correctement réalisée.

Les utilisateurs devraient être davantage consultés lors de la création des applications (équipe projet étoffée d'utilisateurs).

S'agissant de l'intelligence artificielle : c'est considéré comme une évolution notable , les agents ne manifestent aucun souhait de retour en arrière mais restent toutefois méfiant pour le « tout informatique ».

4^{ème} défi : la transformation du réseau avec le problème de la continuité de service

Le nouveau réseau de proximité suscite des inquiétudes quant à la qualité du service public : dégradation du service rendu aux usagers malgré la création des maisons de service public. Les agents mettent en avant la fracture numérique et la nécessité de maintenir un accueil du public via les maisons des services publics.

Les agents craignent que les collègues présents dans ces nouvelles structures ne puissent pas répondre directement aux questions. Ils pensent qu'ils seront uniquement chargés de transférer la demande au service compétent.

Il est constaté une contradiction forte entre la centralisation des fonctions et la présence territoriale au plus près des publics.

5^{ème} défi : des méthodes de travail anciennes peu efficaces

Les agents souhaitent être davantage associés aux évolutions, notamment au sein de groupes de travail.

Les nouvelles modalités de travail (télétravail, travail à distance, coworking) sont considérés globalement comme des facteurs d'amélioration des conditions de vie au travail.

Toutefois, les agents s'inquiètent pour l'esprit de cohésion des équipes ainsi que pour la circulation de l'information aussi bien de la hiérarchie vers les agents que des agents vers la hiérarchie.

Ils craignent une perte de l'humain, des échanges et de l'esprit d'équipe.

Par ailleurs se greffent également des sujets de confidentialité des données, de fonctions non éligibles au télétravail (inégalités entre les agents).

Enfin, s'agissant des relations avec l'administration centrale, les agents B et C n'ont pas de relations directes avec ses services mais tous considèrent le site ULYSSE NATIONAL très complet et bien mis à jour.

2 : LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES TRANSVERSES : LES RESSOURCES HUMAINES

Les agents ont l'impression qu'on ne parle que de suppressions de poste.

Il ressort de l'ensemble des interventions que la nouvelle organisation RH : CSRH, SRH, SIA conduit à un allongement des délais aux questions, une sensation de ne plus avoir d'interlocuteur, une perte de confiance dans la relation avec la RH et une déshumanisation de cette dernière.

Une demande unanime est formulée d'avoir des SRH au plus près des agents, de retrouver la fonction de gestionnaire RH , interlocuteur des agents et à leur disposition.

• Recrutement – mutations – mobilité

Le recrutement de contractuels est ressenti comme un recrutement « bouche-trou ». Par ailleurs, les agents pensent que les contractuels seront mieux rémunérés que les

fonctionnaires.

L'embauche de contractuels est ressentie comme un frein à la mobilité interne des titulaires. En revanche, certains agents pensent qu'on peut les embaucher mais dans des proportions raisonnables et non au détriment des agents titulaires.

La mutation au département est ressentie comme contraire aux intérêts personnels des agents qui pourront être affectés sur des vœux qu'ils n'ont pas forcément demandés. De plus, les agents ont le sentiment que le tableau synoptique de leur compte rendu d'entretien professionnel est dégradé lorsqu'ils changent d'affectation.

L'encouragement à la mobilité évoqué dans la loi fonction publique apparaît incompatible avec la réforme des mutations où l'agent est affecté au département.

- Reconnaissance professionnelle

La rémunération au mérite est considérée par les agents comme facteur de tension entre eux au sein d'un service.

Les agents ne font pas tous le même métier, il serait difficile de faire un choix (l'attribution de la reconnaissance serait-elle fondée sur des éléments objectifs ou dépendrait-elle seulement du bon vouloir du chef de service ?).

S'agissant de leur parcours, ils s'interrogent sur le taux de promotion interne notamment sur les promotions par liste d'aptitude dont le nombre diminue chaque année et sur le déséquilibre de recrutement interne / externe au concours.

Concernant le renforcement de l'égalité professionnelle, les agents déplorent qu'une femme qui a pris du retard dans le déroulement de sa carrière pour élever ses enfants soit pénalisée ensuite pour l'accès aux grades supérieurs.

Ils constatent qu'il y a plus de fonctionnaires femmes que d'hommes mais que ces derniers occupent les grades les plus élevés. Ils estiment donc que la DGFIP devrait respecter la parité pour l'accès aux emplois de cadres supérieurs.

L'amélioration de la qualité de la vie au travail nécessite une écoute adaptée des agents par la hiérarchie et une reconnaissance du travail accompli.

- Formation

Le renforcement de l'accompagnement des cadres devrait passer par un développement des formations managériales tout au long de la carrière.

Le développement de la formation continue est une bonne chose pour les agents. Ils déplorent le nombre trop important d'e-formations (manque de temps pour les suivre en raison de la surcharge de travail).

L'association des agents aux orientations collectives est appréciée. Ils espèrent que leur avis et leur ressenti soient bien pris en compte.

Néanmoins, les agents pensent que les réunions sont faites pour la « forme » et qu'elles ne sont pas suivies d'effet. Les réformes sont la plupart du temps déjà en cours lorsqu'ils sont informés.

Les agents ont le sentiment que cette association est peut être un peu tardive alors que toutes les réformes sont déjà entamées