



Le 10 février 2015

Conditions de Vie au Travail : CLASH dès la 1ère réunion

Le 5 février s'est tenue la 1ère réunion sur les conditions de vie au travail. Ces réunions décidées par le DDFIP lors du Comité Technique Local du 13 octobre 2014 sont prévues pour chaque RAN d'ici fin mars. L'administration a cependant souhaité adosser les conditions de vie au travail avec la mise à jour du DUERP (Document Unique sur l'Évaluation des Risques Professionnels), en partie pour son volet « Risques Psycho Sociaux ».

Solidaires Finances Publiques était à priori réservé sur la forme que prenait cette série de réunions mais il entendait bien profiter de cette occasion pour faire part des gros malaises que connaissent les services, mais surtout, le mal être et le mal vivre au travail, des agents. Il restait cependant particulièrement vigilant des suites données, ne souhaitant pas sur un sujet aussi crucial, que cette réunion ne se transforme en un pseudo dialogue social.

Pour Solidaires Finances Publiques, en effet, les conditions de vie au travail se dégradent tellement vite qu'il n'hésite plus désormais à évoquer la mise en danger des agents du fait de leur travail et de leur environnement. Il faut s'attaquer aux causes du malaise que Solidaires Finances Publiques dénonce depuis longtemps que sont les suppressions d'emplois successives depuis des années plutôt que de ses conséquences qui consisteraient à « coller une rustine sur une jambe de bois ».

Mais l'Administration ne l'entendait pas de cette oreille et a rapidement fixé le cadre de cette réunion suivant de près les orientations nationales intégrant de facto les restrictions budgétaires et les suppressions de postes. Pour ouvrir les discussions sur les Risques Psychosociaux, l'Administration s'est référée à un document de fin 2013 niant de ce fait la forte dégradation des conditions de travail depuis cette date.

Pour Solidaires Finances Publiques, c'en était trop. Alors que les agents connaissent une surcharge de travail qu'ils ne peuvent plus absorber, alors que les agents voient le service à l'usager se dégrader, ce qui heurte profondément leur conscience professionnelle, alors qu'ils subissent constamment des réorganisations de travail, parfois au jour le jour voire même heure par heure, alors que leurs droits sont de plus en plus mis en cause (droit à congés, droit à récupération, horaires variables, etc), l'Administration n'apporte comme seule réponse que l'insuffisance d'organisation.

Pour Solidaires Finances Publiques, c'est insupportable, il a quitté la séance laissant les chefs de postes et l'Administration continuer à remplir les cases du DUERP.

Solidaires Finances Publiques demande aux agents de rester mobilisés, et surtout de ne plus laisser le service public se dégrader, de ne plus se laisser rogner leurs droits, du fait des suppressions d'emplois dont nous sommes doublement victime.

Nous ne lâcherons pas tant que les agents seront en danger !

Le 3 février, Solidaires Finances Publiques reçu à la Préfecture.

Suite à notre demande d'audience effectuée fin novembre au Préfet, Solidaires Finances Publiques 77 a été reçu le 3 février pendant 2 heures par le Secrétaire Général. Cela a constitué une nouvelle occasion de dénoncer les suppressions d'emplois alors que le département connaît une forte croissance démographique et économique, de contester la mise en danger du service public et des agents, d'évoquer les risques qui planaient fortement sur le réseau de proximité. Nous en avons également profité pour lui faire part de la création d'un Centre des Finances Publiques à Marne la Vallée/Val d'Europe avec les créations de postes à la clé, tout comme nous souhaitons des éclaircissements sur les réformes territoriales.

Aucune réponse apportée y compris sur la réforme territoriale non encore stabilisée. Si notre délégation s'y attendait, nous espérons tout de même qu'il fasse remonter nos difficultés jusqu'au plus haut niveau.

« Propos liminaires au groupe de Travail relatif aux Conditions de vie au Travail »

Vous nous avez convoqué au 1^{er} d'une série de groupes de travail relatifs aux Conditions de Vie au Travail. Cette série de réunions est la réponse qu'a apportée le DDFIP lors du CTL du 13 octobre aux revendications évoquées en particulier par Solidaires Finances Publiques 77 dans sa liminaire et à la CGT dans son cahier revendicatif. Pour notre part, nous avons exprimé de vives réserves sur l'instrumentalisation des organisations syndicales qui pourrait en être fait.

La forme que prend cette réunion couplée avec la mise à jour du DUERP nous laisse particulièrement perplexe. En couplant « condition de vie au travail » avec la mise à jour du DUERP, vous espérez sans doute notre participation active à l'ensemble des réunions. A ce stade, pour Solidaires, rien n'est moins sûr. Nous attendons de réelles avancées pour améliorer les conditions de vie au travail des agents mais le cadre dans lequel se dérouleront ces réunions nous semble trop restreint pour en attendre un réel progrès.

Nous ne participerons pas à des réunions sur un sujet aussi important pour ne discuter que « de la couleur de la peinture ». Et nous doutons sérieusement de la réelle volonté tant de la DGFIP que de la DDFIP d'améliorer le sort des agents qui objectivement, sont de plus en plus en danger.

Il suffit de constater ce qui s'est déroulé depuis le 13 octobre :

- une marche forcée pour la mise en place de nouveaux horaires d'ouvertures au public. Cette perspective n'a pas été discutée au niveau national avec les organisations syndicales et si nous vous en avons pas fait la demande, ce n'aurait pas été discuté non plus. Quoique sur le sujet vous avez fait ce que vous vouliez sans tenir compte une once de notre avis ;
- Une mise en place du PCRP dans la précipitation. Là aussi, c'est dans l'urgence que nous vous avons demandé une réunion de travail bâclée en une après midi parmi d'autres sujets. Laisser les agents dans l'incertitude n'est pas le meilleur gage de bonnes conditions de travail ;
- Toujours dans le cadre des réorganisations, nous avons appris tout récemment plusieurs expérimentations dans cette direction relatives aux réorganisations des SIE. LAGNY, MELUN et NEMOURS. Là aussi, vous vous êtes bien gardés d'en informer les organisations syndicales locales.

Les constats qui vont suivre sont autrement plus inquiétants :

- la poursuite des suppressions d'emplois à la DDFIP 77 alors que notre département connaît une forte croissance démographiques et économiques. Plus de charges, moins d'emplois, ce sont les agents qui trinquent.
- Toujours dans la loi de Finances de 2015, l'Art. 40 de la loi de modernisation (LOI n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit et des procédures administratives), plus précisément l'art. L. 1611-7 du code général des collectivités territoriales qui prévoit ni plus, ni moins que l'externalisation d'une grosse part des missions du Secteur Public Local. Dans ce cadre, ce sont nos missions qui sont en dangers...

Voilà rapidement évoqués des constats effectués, et Solidaires en oublie certainement, depuis l'annonce par le Directeur de la mise en place de ces groupes de travail sur le CVT.

Mais les contacts et les échos entendus des agents et des services sont catastrophiques. Nous vous avons déjà alerté à plusieurs reprises mais ça ne fait que s'amplifier.

L'insuffisance d'emplois est réelle et les agents, voire leurs cadres n'arrivent plus à assumer. Ils sont partout débordés par leur travail, y compris dans les services « au complet » au regard du TAGERFIP. Il n'y arrive plus malgré leur plus grande volonté. Si les plus forts arrivent à se désintéresser de leur environnement (ce qui n'est pas forcément bon pour le service public) d'autres, et de plus en plus, sont fragilisés, s'épuisent, n'en dorment plus et parfois craquent.

Le TBVS montre clairement ce manque d'emplois avec les écrêtements qui ont explosé et le CET qui a sérieusement grossi.

Mais le quotidien des agents, au-delà même de la surcharge de travail :

- ce sont des refus de congés y compris pour son propre mariage ;
- ce sont des plans de congés à faire pour l'année et rigidifiés ;
- ce sont des mises en cause d'horaires variables ;
- ce sont des mise en cause des pauses le matin ou l'après-midi ;

- ce sont des refus d'absence ou des mises en cause de maladie. Nous avons même constaté des mises en cause de droits garde d'enfants malades, s'immisçant clairement dans la vie privée de « son » personnel ;
- Ce sont des mises en cause sur des capacités professionnelles, comme par exemple pas assez rapide ignorant parfois les lenteurs des réseaux technologiques ;
- des réorganisations de tâches incessantes durant la journée ;
- des pressions continuelles, de la défiance, des brimades, des propos blessants, ...

Même entre agents, les tensions se font de plus en plus vives au point parfois d'en arriver aux mains.

Mais ce qui est pire, c'est l'abandon et le manque de soutien à tous les niveaux. Les agents, mais également des cadres ont un très fort sentiment justifié de ne pas être entendus, ni reconnus pour tous les efforts qu'ils effectuent chaque jour. Le mot « mépris » est ce qui ressort le plus de la bouche des agents, mépris que nous à Solidaires Finances Publiques ressentons également.

Ce n'était pas pour notre campagne électorale que nous avons demandé au DDFIP d'apporter son soutien aux agents avec un petit mot sur ULYSSE 77. Ça ne coûtait pas cher mais surtout aurait eu le mérite de montrer à l'ensemble des agents qu'il partageait un peu leurs difficultés. Au lieu de ça, il a préféré s'afficher avec les entreprises : une élite d'un côté, ses agents dans la galère de l'autre. Comment les agents peuvent-ils l'interpréter ?

Depuis le 1^{er} janvier, dans une période un peu plus calme, nous avons été souvent interpellés avec des agents qui viennent nous voir en pleurs ou au bord des larmes parce qu'ils n'assument plus les conditions dans lesquelles ils travaillent. Et il n'osent pas se défendre auprès de leur hiérarchie au risque que ce soit pire le lendemain.

A titre d'illustration, face à une multiplicité des tâches urgentes à faire, les agents sont parfois laissés seuls face à leur désarroi.

Car une autre réalité, la hiérarchie ose de moins en moins prendre ses responsabilités et du plus bas niveau jusqu'au plus haut. Le DG ne répondra jamais qu'il n'a pas les moyens d'assumer toutes les missions de la DGFIP, le DDFIP ne dira jamais qu'il est en sous effectif, le niveau en dessous fera comprendre qu'il faut faire avec, celui du dessous encore devra se débrouiller avec le personnel dont il dispose et le bout de chaîne, l'agent qui est confronté notamment au public, est celui qui au final, opérera au choix des priorités, se livrant à la foudre de son supérieur en cas de mauvais choix.

Dans cette administration, les plus grandes responsabilités reposent sur les plus fragiles, les bouts de chaînes : la responsabilité de l'image du service public, la responsabilité dans l'exercice des missions sans moyens suffisants.

Vous nous avez réuni aujourd'hui pour les conditions de vie au travail. Alors ce que nous attendons de ces réunions, c'est que les agents :

- puissent travailler correctement, c'est à dire d'avoir le temps nécessaire plutôt que de travailler constamment dans l'urgence et d'avoir les outils adéquats avec des applications informatiques qui fonctionnent et que les agents maîtrisent plutôt qu'ils ne subissent ;
- puissent travailler sereinement avec le soutien technique et le soutien de son administration plutôt que de la défiance et de la pression statistique. Les agents doivent également se sentir protégés dans leur environnement que ce soit les vérificateurs, les huissiers ou les agents à l'accueil, pour ne citer qu'eux ;
- puissent travailler dans un cadre plus stable. Les réorganisations incessantes les installent dans une précarité professionnelle sans qu'ils aient connaissance de l'objectif des réorganisations hormis que leurs conditions de vie au travail de demain sera pire qu'aujourd'hui ;
- puissent disposer de moyens nécessaires tant juridiques, législatifs que des moyens humains. Avec 500 postes supprimés dans le département alors que la charge augmente, l'équilibre semble... déséquilibré ;
- puissent être considérés comme des agents, des visages plutôt qu'un outil de travail ;
- puissent être reconnus des efforts fournis constamment, des qualifications acquises au fil du temps et des formations.

Voilà ce que nous attendons réellement des groupes de travail.

Et si vous comptez sur nous pour gérer la pénurie, vous aider à jouer les « pompiers de services », à servir de médiateurs, Solidaires Finances Publiques vous annonce que vous vous faites des illusions.

Par curiosité, nous sommes là et observerons les suites que vous donnerez aux forts malaises des agents. »

SERVICE PUBLIC

Les centres d'impôts fermeront deux demi-journées par semaine

LA DIRECTION DES FINANCES publiques réduit la voilure. À partir du 1^{er} mars, les trésoreries et centres des impôts de France fermeront au public deux demi-journées par semaine. La Seine-et-Marne n'échappe pas à la règle. Les centres importants n'accueilleront plus de visiteurs le mardi et jeudi après-midi. Les trésoreries générales, le mercredi et vendredi après-midi. En cause : la réduction des effectifs selon le syndicat majoritaire Solidaires Finances Publiques 77 (500 postes supprimés depuis 2002 et 33 en moins en 2015), la baisse de la fréquentation par le public selon la direction.

« Ces deux fermetures par semaine doivent permettre aux agents de traiter les dossiers en les soulageant de la mission d'accueil du public. Mais au final, c'est l'usager qui y perd. La direction offre moins de service public alors que la demande des usagers est toujours plus importante ! », s'indigne Patrice Brémont, secrétaire départemental du syndicat. « L'accueil téléphonique et la prise de rendez-vous resteront possibles ces après-midi-là. Et ces fermetures n'auront pas lieu durant les périodes d'échéance comme la campagne d'impôt sur le revenu, rassure la direction. Un usager qui

se déplace jusqu'à dans un centre des impôts, c'est un échec pour nous. Cela signifie qu'il n'a pas obtenu ses réponses auparavant. »

« Il faut cesser de réduire le nombre de postes. On arrive à l'os, là ! »

Une fonctionnaire du centre de Lagry

Côté usagers, l'annonce de ces fermetures ne semble pas inquiéter, au contraire : « Si cela permet de rattraper du retard pour traiter les dossiers plus vite c'est plutôt une bonne nouvelle. C'est vrai qu'on ne se déplace pas forcément tous les jours au centre des impôts, il suffira de s'organiser pour être disponible aux heures d'ouverture. Nous venons de Bailly-Romainvilliers, ça n'est pas très loin mais il vaut mieux ne pas se casser le nez sur une porte fermée ! », avancent Paulin 33 ans et Nafis, 27 ans qui s'apprêtent à pénétrer dans le centre des impôts de Lagry-sur-Marne.

Le syndicat dénonce un effritement « choseux » pour les agents : « Le personnel a été réduit de 25 % ces dernières années tandis que la charge de travail a augmenté de 25 %. Certes, la dématérialisation des procédures et le développement de la

rédéclaration ont réduit certaines tâches mais ils en ont créé d'autres : davantage d'accueil téléphonique, animations de chats sur Internet avec les usagers, exigence de réactivité pour répondre aux mails... », énumère Patrice Brémont.

« Par exemple, la charte Marianne nous impose de répondre à un mail dans les 48 heures, constate cette fonctionnaire du centre des finances publiques de Lagry-sur-Marne. Dans son secteur géographique, la démographie et le développement économique sont en forte croissance, créant un surcroît de travail pour les services fiscaux. » Une collègue part en retraite et je sais qu'elle ne sera pas remplacée. Il n'y aura plus qu'une personne à l'accueil du public, confie-t-elle. À force de réduire le personnel, le travail ne pourra plus être fait de la même manière : les taxes d'habitation seront mises à jour en retard, on ne pourra pas répondre aux mails dans les délais... Il faut cesser de réduire le nombre de postes. On arrive à l'os, là ! » Il y a de réels besoins à certains endroits qui nécessitent la création de postes et d'un nouveau centre des finances publiques », insiste Patrice Brémont.

MARINE LEGRAND (AVEC M. R.)



**La force de tous
les agents de la DGFIP**