



**Audience du 8 octobre 2013**

**Conditions de travail**

Monsieur le directeur,

Fin juin, la CGT Finances Publiques de l'Yonne a fait circuler un questionnaire aux agents du département. En effet, après la création de la DGFIP, il était temps d'établir un bilan des conséquences des restructurations, suppressions d'emplois sur les conditions de travail et d'exercice des missions.

La CGT Finances Publiques de l'Yonne vous interpelle régulièrement sur la dégradation des conditions de travail des agents. Ce questionnaire permettait d'avoir une idée plus précise de ce que pensent les agents. Il était anonyme et ouvert à tous (syndiqués ou non). Cela permet ainsi de comptabiliser de manière précise les réponses et de ne plus juger du ressenti des agents.

Nous avons eu 105 réponses, dans tous les grades et tous les services, ce qui permet d'avoir un bon échantillon de ce qui se passe dans notre département.

La CGT Finances Publiques, dans les diverses instances, dénonce régulièrement que les suppressions d'emplois engendrent au quotidien :

- des missions et des tâches qui deviennent trop lourdes et qui génèrent un stress important ;
- les agents qui ont l'impression de ne plus avoir le temps de tout faire ni de le faire bien ;
- qui manquent de repères, de référents ;
- que l'accueil est de plus en plus compliqué car il faut faire face à des contribuables plus agressifs ;
- que les agents n'ont plus le temps de faire des recherches et de lire les notes qui sont de plus en plus nombreuses et longues et complexes ;
- que l'accueil est de plus en plus lourd, et le gel du barème de l'impôt n'a rien arrangé, car il faut faire face à des contribuables plus agressifs.

Et la liste est longue !!!

**Nous ne nous trompions pas malheureusement car les résultats de l'enquête pointent ces réalités que nous dénonçons depuis longtemps.**

Sans relire le compte rendu que nous avons fait, nous souhaitons cependant revenir sur des points significatifs.

*46% des agents estiment être régulièrement en pic de charge et 25% toujours ou presque. Certains services voient leur travail s'amonceler comme les SPF, ainsi que le SIE.*

Ceci n'a rien d'étonnant puisque l'un a subi de nombreuses suppressions d'emplois et l'autre de nombreuses réformes au cours de ces 2 dernières années.

*82% des agents se plaignent que les effectifs de leur service soit insuffisant !!*

Ce ne sont pas, non plus les 1988 nouvelles suppressions d'emplois annoncées pour 2014 qui améliorons cette situation. D'autant que notre Directeur Général a indiqué qu'il fallait porter une attention particulière aux collègues en contact avec les usagers. Si le contrôle fiscal reste sanctuarisé, les suppressions d'emplois seront donc concentrer sur les services restants !!

*Concernant les réformes, 70% estiment ne pas avoir bénéficié d'une aide suffisante, voire aucune. Quid de la formation professionnelle et des stages accompagnant les réformes ?!!*

Les réformes ne sont pas toujours accompagnées de stage. De plus, souvent, les agents demandent des stages « pratiques » qui ne sont pas proposés.

En outre, les informations nécessaires pour exécuter leurs tâches, les agents les trouvent auprès et par eux-mêmes (44% et 37%). Seuls 16% la trouve auprès de leur hiérarchie.

Le pilotage n'est pas suffisamment technique. Les moyens ne sont pas mis sur l'encadrement technique et la formation. Plus de référents ?! Réunions métiers inexistantes !?

Certains chefs de service n'ont jamais fait le travail de leurs agents (ou une partie). Les collègues se sentent abandonnés et isolés.

*Concernant les relations avec le public, selon les agents, les principales causes de l'agressivité sont la complexité de la fiscalité et le sentiment d'injustice fiscale, et non le temps d'attente.*

La CGT Finances Publiques dénonce la pression des indicateurs et ce n'est pas la position de la DGFIP cette année qui a amélioré les choses !! Comment expliquer qu'une très forte pression soit mise sur les agents pour que la saisie des 2042 soit faite avant début juillet et que d'un autre côté 7 millions d'avis d'imposition de télé déclarants soient reportés au 15 octobre ! La DG a eu peur que la réception soit ingérable en septembre à la sortie des rôles au vu des modifications des impositions. Mais du coup, les dates se télescopent avec les avis de taxe foncière !

On ne peut pas décemment mettre la pression aux agents en matière de cadence et de saisie et de l'autre ne pas assumer les conséquences des modifications législatives qui étaient quand même bien prévisibles en amont !!

*La grande majorité des collègues considère que les relations avec la hiérarchie passent essentiellement par les indicateurs et la surveillance, et ce quelque soit le grade.*

Pour la CGT Finances Publiques, certains chefs de services détournent le travail à leur profit et se font « mousser ». Pire, d'autres ne connaissent absolument rien au travail de leur agents...

*La moitié des agents se plaint du bruit et de la température dans les bureaux.*

Force est de constater que le travail en plateau est source de stress et de bruit. La politique immobilière a fortement contribué à la dégradation des conditions de travail. La CGT Finances Publiques le condamne. D'autant qu'aux problèmes de bruit, se pose aussi le problème de température. Il est inadmissible que pour le bâtiment de la rue des Moreaux, selon votre exposition, vous ayez soit trop chaud, soit très froid. Il y a quinze jours, le côté sud avait en moyenne plus de 25° dans ses bureaux, alors que le côté nord a commencé la semaine à 16° et fini péniblement à 19°. Ces températures sont insupportables pour les agents qui restent devant leur écran !! Il faut trouver une solution car en hiver, ce sont les courants d'air autour des fenêtres qui rendent les conditions de travail très difficiles.

*Ainsi pour 89% des agents, les conditions de travail se sont dégradées !! Mais le plus inquiétant est que 67% des gents se sentent fatigués, tendus, nerveux et irritables, 52% se sentent opprimés et 24% ont un sentiment d'isolement, **soit un quart !!***

*Les conditions de travail se sont dégradées à 100% pour les SIE et SPF !!*

*De manière globale concernant la mise en place de la DDFiP est jugée de manière très négative (hormis les ressources humaines).*

Nous ne pouvons terminer notre déclaration sans vous faire part de commentaires écrits par nos collègues :

-« trop d'inégalité de travail entre les collègues, messagerie saturée de notes que l'on n'a pas le temps de lire, trop de pression au niveau du rendement-travail » ;

-« fiscalité de plus en plus complexe, informatique mal adaptée (bricolage à chaque nouvelle taxe), télé procédures qu'on ne maîtrise pas » ;

-« tout gérer en même temps (mails, notes, messagerie surbookée) en plus du travail quotidien, trop de papiers à classer, archives utopiques, manque de personnel » ;

-« boîtes mel saturées..., hiérarchisation des priorités devient compliquée à gérer, d'où un sentiment profond de nullité et de découragement » ;

-« mauvaise qualité du travail rendu » ;

-« toujours plus, toujours plus de travail avec moins de personnel et salaire, toujours pareil...aucune reconnaissance » ;

-« aucune reconnaissance du travail, des applications et programmes avec des dysfonctionnements, du travail à refaire » ;

-« travail devient de plus en plus superficiel par manque de temps. Le supérieur ne connaît rien au travail, ne peut pas nous aider, analyser notre travail pour comprendre nos difficultés. ...Il ne fait que de la surveillance continue, des statistiques et des indicateurs. »

Le constat est là, les conditions de travail se sont très fortement dégradées. Le dépouillement des questionnaires a donc permis d'établir une « photographie » de notre département, cependant humainement, il ne peut laisser insensible car certains agents dans notre département sont en très grande souffrance morale, harcelés ou isolés. Il en va bien sûr de chacun d'entre nous d'essayer d'aider nos collègues, mais c'est de la responsabilité de l'administration et donc de vous, Monsieur le Directeur, de faire en sorte que ces situations ne perdurent pas.

La CGT Finances Publiques souhaite qu'un maximum de décisions et d'aménagements soient pris pour améliorer les conditions de travail des collègues, au niveau local. Bien entendu nous ne sommes pas dupes et savons que des décisions nationales telles que la démarche stratégique et les suppressions d'emplois dégraderont fortement de nouveau le quotidien des agents. Nous le combattons tant au niveau local, que national.

Si à aucun moment, il n'est envisagé de revenir sur les politiques de liquidation des emplois à la DGFIP qui plombent notre administration, de reposer les questions de doctrines d'emplois, la revalorisation des traitements et la reconnaissance des qualifications, le quotidien des agents ne verra pas d'amélioration !

La CGT Finances Publiques demande que cette déclaration soit transmise à la DG ainsi que le compte rendu du questionnaire.