

FORMATION SPÉCIALISÉE DE RÉSEAU DU 19 SEPTEMBRE 2024

Après lecture des déclarations liminaires, les points à l'ordre du jour ont été abordés.

Point 1 - Observatoire interne 2024

« **Allez, on se dit tout** » ! L'ambition affichée est « *de mieux prendre en compte vos préoccupations* ».

Rappelons que selon les propos de l'ancien DGFIP « *cet observatoire interne est le seul rendez-vous annuel du DG avec l'ensemble des personnels, qui lui permet d'avoir une expression directe des préoccupations des agents et de plus globalement de leur état d'esprit !* ».

De façon plus manichéenne, cet observatoire lui sert à mesurer l'adhésion des personnels aux transformations de notre administration.

Comme pour 2023, les résultats de l'observatoire interne 2024 ne sont pas bons et restent inquiétants, « **mais l'érosion des indicateurs sur de nombreux thèmes abordés semble endiguée et le nombre de répondants est en augmentation.** »

« **La vision de l'avenir reste source d'inquiétude mais s'améliore, avec cette année 59 % des agents contre 63 % l'an passé qui estiment que leur direction « n'évolue pas dans le bon sens ».** La part d'agents trouvant que les changements actuels sont « trop rapides » baisse pour devenir minoritaire (44 %, contre 50 % en 2023).

Le sentiment d'être reconnu et valorisé est plutôt positif et stable (40 %, +3), en revanche, seuls 34 % des agents se disent satisfaits de leur rémunération (-2 depuis 2023, -10 depuis 2021) ».

Ce sondage présenté pour la dernière fois par IFOP (changement de prestataire) ne fait que confirmer la vision très pessimiste de l'ensemble des agents de la DGFIP sur leur avenir professionnel et celles de leurs missions. Les résultats actent une dégradation des conditions de travail et une montée des risques professionnels, en particulier des RPS et du mal être au travail.

Le seul point réellement positif est une participation en hausse de 9 points par rapport à 2023, 47 % des effectifs de notre administration ayant répondu au questionnaire suite à de nombreuses relances et à l'implication obligatoire de l'encadrement.

Mais si les personnels sont lassés par cette enquête, c'est peut-être parce qu'elle n'aboutit à aucune amélioration de leurs conditions de travail ni à une véritable analyse de la situation.

Pour la première fois, aucun des résultats fournis ne fait la distinction entre les catégories C, B et A, ni sur les structures d'affectation des répondants ! Pire le nombre de questions restituées au niveau DGFIP est inférieur à celui de l'observatoire interne ministériel.

Pour la CGT Finances Publiques, le bilan EVRP 2023 (évaluation des risques professionnels), qui est plus nourri en chiffres bruts, mais qui n'a pas non plus donné lieu aux conclusions à en tirer, reste seulement un outil de support au dialogue social des CSA. Pour la DG c'est aussi une formidable base de donnée qui nourrit ses outils de pilotage.

Sur ce bilan 2023 de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail et sur la synthèse de la campagne 2023EVPR, **la CGT Finances publiques est atterrée** par le processus de classification des risques, qui a permis une diminution des risques A et B (les plus graves) et par les réponses génériques constatées dans les DUERP.

Le taux de couverture des DUERP à la DGFIP est de 84 %, le pire du Ministère. Quasiment 30 % des risques recensés sont relatifs à des RPS dont 62 % des risques A et 30 % des risques B.

Le taux de couverture des risques dans les PAPRIACT (programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail) est quant à lui de 44 % en 2023.

En conclusion, les risques psychosociaux désorganisent les services et dégradent le service public. On peut ainsi noter :

- ➔ **Une augmentation de l'absentéisme et du turnover ;**
- ➔ **Des difficultés pour remplacer les agent-e-s absent-e-s ou recruter de nouveaux collègues ;**
- ➔ **Une augmentation des accidents du travail ;**
- ➔ **Une démotivation ;**
- ➔ **Une dégradation de la qualité du travail ;**
- ➔ **Une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail.**

Points 2 - La médiation interne et l'outil ARCHE

Pour la CGT Finances publiques, l'objet premier de la **médiation** a été détourné. En effet, elle était essentiellement destinée à apaiser les conflits, ce qui n'était pas forcément une mauvaise idée, même si les organisations syndicales étaient complètement exclues du dispositif. Mais aujourd'hui elle se mêle de « prévention », qui n'est ni plus ni moins qu'une manière de faire avaler par les agents les nombreuses réorganisations du travail et restructurations de services. Il s'agit malheureusement le plus souvent maintenant de coaching de l'encadrement mais aussi des équipes de travail.

Aussi la CGT Finances publiques a porté à nouveau sa revendication d'associer systématiquement la Formation Spécialisée, qui dispose d'un budget et participe à l'élaboration du Programme Annuel de Prévention des Risques et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact) à la restitution de la médiation pour suivre et concrétiser les actions de prévention ou les mesures correctives nécessaires.

De même, des médiations baptisées « ateliers d'échange de pratique » fleurissent dans toutes les Dircofi ; que viennent-ils faire dans la médiation ?

Avant 2023 les syndicats pouvaient étudier dans le cadre du CHS-CT les conséquences des réformes sur les services et souvent, entre autres bénéfices, prévenir les situations conflictuelles. Mais cela ralentissait la mise en œuvre des réformes !

La prévention des risques devrait être une étape préalable et indiscutable de toute gouvernance éclairée mais est-ce à la cellule de médiation de la réaliser ?

Pour la CGT Finances publiques, c'est un dévoiement de la mission de cette cellule, un mélange des rôles qui ne peut que minorer dans l'esprit des agents l'intérêt que peut représenter la cellule.

En fait, l'administration sait que ses réformes passent mal, créent de la souffrance, de la défiance parce qu'elles se font uniquement dans une optique de suppression d'emplois, contre les agents et au mépris de leurs conditions de travail. Sur le long terme, la répétition de ces pseudos réformes rend les services exsangues et fait perdre aux agents le sens de leur travail, ce qui augmente de facto dans d'énormes proportions les risques psycho-sociaux.

La seule réponse apportée par l'administration n'est ni de créer des emplois, ni d'intégrer les agents dans la réflexion sur leur travail et encore moins d'arrêter de « réformer », mais de se contenter d'envoyer la cellule de médiation aux avant-postes en contournant l'écueil des représentants syndicaux pour anticiper sur des restructurations et des changements d'organisation qu'elle sait pathogène. La case « prévention » comment s'adapter à ces nouvelles organisations est cochée, c'est bon, si un drame se produisait, le juge ne pourra rien reprocher...

La responsable de la cellule de médiation nous a assuré que celle-ci n'était pas instrumentalisée et qu'elle adhère à la charte de la médiation l'obligeant à l'indépendance, l'impartialité et la neutralité. Si nous sommes convaincus de l'engagement certain de tous les agents de la cellule de médiation envers les collègues, il n'en reste pas moins qu'il s'agit pour nous d'un cache-misère permettant à l'administration de ne pas traiter les racines du mal (à savoir le blocage des salaires, la non évolution des grilles de carrières, les suppressions d'emplois, la perte de sens au travail, etc).

Arche nous a été présenté. Il s'agit d'un outil déployé début 2024 au service de la hiérarchie pour l'aider à auto-diagnostiquer les besoins en accompagnement sur les conflits au travail et les outils à sa disposition (EDD, médiation, SignalFip, etc).

Arche nous a semblé bien fait et plutôt complet, même s'il est probablement perfectible. Mais, bien évidemment, cela ne remet pas en cause le fait que nous jugeons que les outils de médiation sont destinés à affranchir l'administration d'apporter de vraies réponses aux revendications des agents et de tenter de dédouaner les directions de leurs responsabilités en termes de santé et de sécurité envers « leurs » agents.

Point 3 - projet d'expression des besoins en vue de l'étude d'impact des « nouvelles technologies et de l'Intelligence artificielle sur les conditions de vie et l'organisation du travail à la DGFIP »

Dans la logique de notre revendication au GT circulaire, c'est-à-dire que tout débat doit être matérialisé par un vote et une expression, nous avons demandé que les points 1, 2, 3 et 4 fassent l'objet d'un vote et d'un avis de notre FS.

En effet, sur le point 3, que la DG présentait pour information, nous pouvons lire que « dans cette étude et en particulier pour structurer l'expression du besoin, les membres de la FS du CSAR pourront bénéficier, s'ils en valident le principe, de l'intervention de l'ANACT... » Donc, manifestement, il y avait obligation que nous donnions notre avis, et qu'en plus il y ait un vote budgétaire obligatoire sur le montant de l'intervention de l'ANACT, ce qui est contradictoire avec un point pour information !

L'administration a donc accepté un vote global sur le point 3 ; **la CGT Finances publiques a voté contre.**

En effet, depuis un an nous sommes demandeurs d'une étude d'impact de l'intelligence artificielle sur les organisations du travail et les conditions de vie au travail des agents de la DGFIP.

Après plusieurs réunions et échanges avec l'administration sur ce sujet, nous avons fourni une expression de besoin pour cette étude, précisant le contexte, les objectifs, l'approche souhaitée et les principes à respecter par le prestataire indépendant, l'association des différentes parties.

Avec l'inscription du sujet à l'ordre du jour de cette FSSSCTR, nous attendions donc, sur la base de notre expression de besoins, des propositions de l'administration pour lancer vraiment cette étude au plus vite.

Hélas, tout ce qui nous est proposé est une intervention de l'ANACT en « analyse de la demande », c'est-à-dire pour cerner nos besoins et attentes, analyser et reformuler la demande et rédiger une proposition d'intervention. Bref, plus ou moins ce que nous attendions de l'administration en amont de cette FSR, mais par un prestataire extérieur, pour la modique somme de 8100 € hors taxes, et sur une durée de 4 mois supplémentaires. Autant dire qu'à ce rythme l'étude a peu de chance de démarrer avant fin 2025.

La CGT Finances publiques (seule hélas) a donc **rejeté et dénoncé** cette **demande** jugée **non pertinente, coûteuse, dilatoire**, et qui **risque d'affaiblir notre expression de besoin.**

Plus l'étude tardera à livrer ses conclusions et plus elle perdra de son utilité. En effet nous n'attendons pas seulement des constats a posteriori, nous voulons qu'elle serve à définir une méthode en amont des projets, pour évaluer les risques, les précautions à prendre, voire l'opportunité même du recours à l'IA dans certaines missions.

Dans un domaine technique dont les applications se multiplient et se diversifient très vite, mais dont la critique se développe tout aussi vite (éthique, économique, environnementale, sécuritaire), nous ne saurions accepter que la DGFIP avance en toute opacité, sans association des agents et de leurs représentants, sans prise en compte des risques et des impacts sur les conditions de travail et l'exercice des missions.

Point 4 - Bilan 2023 des outils et dispositifs de prévention et d'amélioration des conditions de vie au travail (TBVS, Pros-consulte, Dispositif EDD/ECHO, MT-ISSTASS) – Pour information

Dans la continuité de cette Formation spécialisée, déconnectée de la réalité du terrain, ce point 4 est pour la CGT Finances Publiques une énième déclinaison des thermomètres, qui ne soignent en rien les maux et les RPS des agents, mais qui permettent à l'administration d'afficher des commentaires de prévention et faire des constats avec des poncifs éculés de l'analyse statistique sur les alertes à posteriori.

Aucun élément concret dans les fiches sur le **TBVS tableau de bord de veille sociale**. Pire nous faisons le constat que seulement 4 items sur 11 obligatoires font l'objet d'une information des représentants des personnels ce jour (53 159 périodes de maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours en 2023, 432 233 jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps, 82 950 écarternements des horaires variables pour 311 837 heures écarternées, soit quand même l'équivalent de 194 emplois temps plein offert à l'administration).

La CGT Finances publiques a fait remarquer que, comme par hasard, 3 items sur les 4 présentés figurent dans les objectifs des N°1 dans leur dialogue de gestion. Nous avons regretté l'opacité de la DG quand on connaît, à l'inverse, le temps de travail nécessaire en direction locale (RH aussi victimes des suppressions d'emplois) pour produire des analyses plus ou moins transparentes (entre 1 simple tableur excel sans aucun commentaire et une dizaine de pages).

La CGT Finances publiques s'est inquiétée du travail dissimulé ou invisibilisé à la DGFIP avec le télétravail (pause méridienne non respectée, connexions hors temps des horaires de travail 7h30/19h, le week-end et en soirée). **La CGT Finances publiques** a demandé une **réelle déconnexion des applications** au niveau national. Nous avons souligné certaines pratiques illégales de maintien au travail en dehors des heures de pointage le soir et/ou matin (de nombreuses remontées du terrain nous indiquent des pointages à 17h30, mais un départ réel au-delà, jusque 18h30). **La CGT Finances publiques** a aussi souligné les risques pour la santé des collègues et la prolifération des épidémies dans les services avec la présence de collègues malades mais ne pouvant se permettre financièrement de subir le prélèvement d'un jour de carence.

La DG s'est engagée à fournir l'ensemble des données des 11 items.

La CGT Finances publiques a défendu **les espaces de dialogue (EDD)**, volontairement laissés en désuétude par notre administration. Seulement 2 directions en ont tenus en 2023 (la Réunion et le Bas-Rhin). Même si l'objet n'était pas parfait, il y avait plus de transparence, d'échanges qu'actuellement avec les médiations. Les plans d'action étaient soumis aux instances avec un droit de regard des représentants des personnels. Cela explique certainement la volonté de les faire disparaître.

On est passé du « groupe de progrès » qui traitait les problèmes collectivement en mettant en question l'organisation du travail à la cellule d'écoute qui fait retomber les problématiques sur les individus, y compris les cadres.

La preuve en est le nombre de seulement 4 EDD réalisés en 2023, dont la grande majorité sur demande des organisations syndicales.

Sur la plateforme d'écoute et de soutien téléphonique, la CGT Finances Publiques a souligné l'importance des motifs d'appels pour des raisons professionnelles (65 % pour les non cadres et 73 % pour les cadres) contre respectivement 35 % et 27 % d'appels pour des raisons personnelles hors champs professionnelle. Cela vient en contradiction avec les affirmations péremptoires des directions sur la nature des appels au secours des agents en souffrance (ce ne serait jamais à cause du service mais d'abord un problème de la vie privée). La direction nous a informé que les pics d'appel ont lieu en février/mars lors de la campagne d'évaluation professionnelle et en avril/mai lors de la campagne d'impôt sur le revenu. A l'occasion du renouvellement du marché public, chaque direction du ministère aura une ligne dédiée pour facturation et statistiques. Concernant la santé mentale, une expérimentation de formation 1^{er} secours avec SRH3B sera effectuée en région centre appelée CLUB HOUSE FRANCE.

La CGT Finances Publiques a dénoncé l'attitude des **22 directions** de la DGFIP qui **n'ont pas réalisé** de **campagne de DUERP/PAP**. Ces directions, quasiment toujours les mêmes d'après la DG, n'assurent donc pas légalement la protection juridique obligatoire de base des salariés, et cela en toute impunité. Avec 113 DUERP/PAP réalisés sur 135 directions, cela place la DGFIP comme bonnet d'âne du ministère avec un taux de 84 %, très loin des douanes avec 100 %.

L'année 2024 sera marquée par l'arrivée de la nouvelle cotation, largement revue à la baisse pour faire disparaître de façon mécanique les risques les plus graves. Tout cela avec un manque criant de moyen pour les RH et les acteurs de prévention. La CGT Finances publiques a demandé que tous les représentants des personnels en FS-CSAL soient habilités à l'outil PREV ACTION. Actuellement seules 250 habilitations pour 135 FS sont prévues, donc en priorité à minima les secrétaires des FS. C'est loin d'être satisfaisant pour l'information de nos élus CGT Finances Publiques.

La CGT Finances publiques fait donc le constat qu'aucun réel travail de prévention en local, et plus grave en direction générale, ne ressort des bilans présentés ce jour. Les outils créés pour évaluer, analyser et prendre en charge les risques professionnels, notamment organisationnels, sont utilisés par l'administration comme outils statistiques de gestion RH, contrairement à leurs objectifs originels.

Point 5 - Questions diverses

➡ Prévention des discriminations :

Les dossiers présentés par les directions remontent à la DG, qui fournit un appui à leur traitement au cas par cas.

➡ Infestation de type punaises de lit :

La DG se repose sur les mesures prises localement par les directions concernées, qui appliquent les process préconisés.

➡ Point calendrier, budget et travaux 2024 : reporté à la prochaine séance

En conclusion, nous avons eu la désagréable sensation que la DG ne veut pas avancer et utilise trop souvent les termes « peut-être », « éventuellement », « mais ce n'est pas sûr », à mettre entre guillemets...

La DG n'a pas pris la mesure de notre instance et veut la limiter aux réunions d'évocation de l'ancien comité national des conditions de vie au travail, simples réunions pour cocher dans les statistiques la case dialogue social.