

## **Doléances individuelles**

### **I-Environnement de travail**

- Il n'est pas possible de manger autrement qu'à la cantine au sein des locaux ce qui oblige de manger à l'extérieur malgré une salle de repos disposant de tout le nécessaire pour s'y restaurer.

### **II-Charge de travail / Pression statistique**

- Le rabâchage incessant des statistiques, en termes de temps d'appel et de nombre d'appels traités, par rapport aux autres services ainsi que la pression mise pour les atteindre affectent la motivation des agents, leur bien être au travail et donc leur efficacité.

-Quand on a le malheur de discuter avec un/une collègue, on se retrouve bizarrement avec de nouveaux courriels à traiter voir carrément une réflexion de la part de la hiérarchie (parfois sous couvert de l'humour). Et si on a le malheur de s'en plaindre, il nous est rétorqué que si on a le temps de parler, on a le temps de faire plus de courriels.

-Le fait de devoir toujours venir en aide aux autres services quand on a un trou dans la masse de travail restante confère un sentiment de lassitude, sachant que le temps que l'on aurait pourrait être utilisé pour d'autres tâches nécessaire au bon fonctionnement du service.

### **III-Temps de travail / Contrainte du service**

- Concernant le temps de travail, il serait appréciable de pouvoir disposer d'un temps de documentation, au minimum hebdomadaire, voir journalier, afin de parfaire nos connaissances, sachant que la matière fiscale est, de part sa nature, très évolutive, et que depuis la convergence des plateformes le champ de compétence de nos missions s'est élargi (PAS, TF, TH, IR, Mensu/PE).

- Depuis peu, il n'est plus autorisé de pouvoir rédiger les courriels en ayant ses écouteurs, ce qui pour certains agents est très important pour pouvoir s'isoler du brouhaha ambiant.

-Il nous est formellement interdit d'effectuer des heures supplémentaires car l'équipe de management ne veut pas que nous posions de jours de récupération. Ce qui est un droit pour tous les fonctionnaires de la DGFIP.

### **IV-Management**

-Le management se fait par la contrainte, la répression et la pression constante de la hiérarchie. Alors qu'il serait nécessaire au vu du ras le bol général que celui-ci soit effectué par l'emploi de levier de motivation. Par conséquence les agents sont, dans l'ensemble, désintéressé du travail, moins efficace et pour certains un mal-être s'installe au dépit de leur santé.

- L'équipe de gestion ne donne pas les moyens aux contrôleurs de pouvoir effectuer leurs tâches managériales et formatrices nécessaires à la bonne marche du service.
- L'emploi de courriels ou de réflexions gratuites plombe le moral des agents et génère un mécontentement qui se généralise.

### **V-Formation**

- Malgré la convergence, les formations données ne sont pas au RDV, elles sont faites en internes de bric et de broc et sont donc insuffisantes. La formation et l'acquisition de compétences étant un levier de motivation important, cela nuit à l'intérêt que portent les agents à leur travail.
- L'auto-formation n'est pas possible du fait de la pression faite par l'équipe de gestion pour le nombre de tâches effectuées quotidiennement. L'accent est mis sur la quantité et non sur la qualité du service public rendu.

### **VI-Reconnaissance**

- La reconnaissance est presque inexistante et se fait au compte goûte. Après les efforts effectués lors de la campagne déclarative afin que celle-ci soit réussite au mieux malgré le confinement. La seule «reconnaissance » qu'il y a eu fut une réunion de « recadrage » faite le 04/09/2020. Sachant qu'une partie des règles imposées vont à l'encontre des règles appliquées au sein de l'ensemble des autres services de la DGFIP.