



Suite au boycott du CTL de ce jour en raison des conditions déplorables de sa tenue (voir la déclaration préalable), Solidaires Finances Publiques souhaite apporter son commentaire sur chacun des points figurant à l'ordre du jour.

### 1- Tableau de bord de veille sociale 2019

Les principaux indicateurs du Tableau de bord de veille sociale 2019 sont listés :

- Taux de couverture des effectifs = 88,66 %.

Rapporte l'effectif disponible aux agents affectés : manque donc 12 % d'agent(e)s dans les postes et services...

Selon la Direction, l'Équipe Départementale de Renfort est mobilisée sur les services enregistrant de façon « structurelle des déficits d'emplois ».

Nous rappelons que telle n'est pas la vocation de ces agent(e)s qui sont affecté(e)s en fonction des pics d'activité, des arrêts-maladie ou congés maternité,...mais certainement pas pour pallier les manques d'effectifs « structurels ».

À qui la faute si la Direction elle-même constate ce « déficit » ? Certainement pas de Solidaires Finances Publiques qui réclame au niveau national comme départemental, une augmentation des effectifs d'agent(e)s formé(e)s et non des contractuel(le)s, vacataires, apprenti(e)s,... depuis des années !

- Maladie courte-durée = 197 jours (-55,43 % par rapport à 2017)

Selon la Direction, cette baisse est liée à l'introduction du « jour de carence ».

Nous continuons de le dénoncer, en particulier durant la période d'épidémie de COVID-19, puisque celui-ci contribue à déplacer des agent(e)s malades sur leur lieu de travail qui ne souhaitent pas légitimement perdre un jour de salaire.

Le nombre des maladies de courte-durée (moins de 5 jours) est de ce fait en baisse, qu'en est-il des arrêts longue maladie ?

Aucun chiffre n'est donné à ce sujet par la Direction.

Nous continuons à réclamer l'abrogation du « jour de carence » (voir à ce sujet la résolution votée à l'unanimité lors du CHSCT du 13 octobre dernier), sans soutien effectif de la Direction locale sur ce point.

- Nombre de jours sur CET : 2 092 (+13,85% par rapport à 2017)

Il paraîtrait que cet indicateur est un « point d'attention » de la Direction locale...

Plus de 2 000 jours de congés ou RTT mis sur un CET sur l'année 2019 par les agent(e)s du département de l'Aude nous semblent nécessiter un autre traitement que de « l'attention » : pour quels motifs les agent(e)s ne prennent-ils ou elles pas leurs congés ?

Nous le savons parfaitement : surcharge de travail dans les postes et services, absence de soutien de la hiérarchie, manque criant d'effectifs, fusion de postes et services sans recensement adéquat de la charge de travail,...soit la politique menée et défendue par la DDFIP depuis des années et des années



sans que les représentant(e)s du personnel qui dénoncent tous les ans cette intolérable situation ne soient entendu(e)s.

- Nombre de jours d'écêtements = 460 jours (+2,91% par rapport à 2017) : le même diagnostic est bien évidemment à opérer. Toutefois, pour la Direction locale, « l'interprétation de cet indicateur est délicate » !

- Volume horaire écêté = 1623 (+16,34 % par rapport à 2017)  
Vous avez bien lu, c'est 1 623 heures qui ont été écêtées en 2019 ! Résultat impressionnant de la destruction accélérée de nos structures et de la baisse des effectifs qui en résulte. Mais la Direction se veut rassurante : une baisse est constatée par rapport à 2018 (- 2,29%)...

- Taux de rotation des agents (rapport entre les départs et arrivées des agent(e)s affecté(e)s) = 15,89 % (+ 49,62 % par rapport à 2017)  
Plusieurs services sont ciblés par la Direction pour un taux de rotation supérieur à la moyenne : le Centre de Contact, le Service de Publicité Foncière de Narbonne et les PCEV.

Malgré ce constat, aucune conséquence n'en est tirée par nos dirigeant(e)s locaux(les). Pour quels motifs ?

Les agent(e)s concerné(e)s ont-ils ou elles été interrogé(e)s à ce sujet ?

Comme d'habitude dans ce département, seule une analyse superficielle est menée aux seuls motifs de produire de la documentation aux représentant(e)s du personnel en espérant que ceux-ci et celles-ci s'en contenteront...

Toutefois, un diagnostic final est effectué par nos édiles : la conclusion est que « la situation sociale du département demeure équilibrée dans le temps même s'il reste des points d'attention, comme les écêtements, les jours de congés/ARTT mis sur le CET et l'augmentation des jours de congés ordinaires de maladie. »

Mais dans quel monde vivent donc ces gens !

Pas dans celui des postes ou services du département de l'Aude où des agent(e)s sont en souffrance au quotidien du fait de décisions ineptes de nos dirigeant(e)s locaux ou nationaux !

Les expert(e)s RH de la Direction ont néanmoins de la ressource et alertent sur certains points :  
« les services les plus sensibles sont ceux avec un volume de réception du public important (accueil physique et téléphonique) : à savoir les trésoreries spécialisées, les SIP et le CDC.  
Pour les services avec un flux d'usagers important, le nouveau dispositif d'accueil personnalisé sur rendez-vous permet une réception des usagers mieux maîtrisée. Il est constaté pour les SIP une stabilisation du nombre de fiches de signalement . »

Nul besoin d'être Prix Nobel pour produire ce type de réflexion : que les services accueillant du public soient les plus susceptibles d'être victimes d'incivilités, en voici une nouvelle...



Mais rassurons-nous, nos édiles ont la solution : ne plus accueillir de public, ce à quoi ils et elles s'attellent avec zèle depuis de trop nombreuses années...

Par ailleurs, les agent(e)s des SIP peuvent être satisfait(e)s: les fiches de signalement se stabilisent ! Nous considérons à Solidaires Finances Publiques que cela est plus qu'inquiétant compte-tenu du nombre important des dites fiches rédigées tous les ans par celles-ci et ceux-ci.

Pour tout manager qui se respecte (et à la DDFIP, nous sommes gâtés !), qui dit diagnostic dit plan d'action.

Voilà donc le plan de la Direction locale reproduit in extenso : « les acteurs de prévention sont informés et régulièrement contactés sur toutes situations relevées d'agents en difficultés, et sur tous les projets envisagés par la direction. Par ailleurs, une large information est donnée aux acteurs sociaux, aux chefs de services d'unités infra-départementales, et aux agents concernés pour toutes les mesures pouvant avoir un impact sur les conditions de vie au travail. Le dialogue social laisse une large part à tout sujet concernant les conditions de vie au travail au sein des instances représentatives (CHSCT et CT) y compris à l'occasion de groupes de travail tenus dans le cadre de la campagne DUERP/PAP. »

Tout commentaire serait superflu...

## 2- Tableau de bord des conditions de vie au travail

Il s'agit de l'ancien baromètre social et consiste en une enquête annuelle réalisée auprès de l'ensemble des agent(e)s des ministères économiques et financiers. Dans l'Aude, 244 agent(e)s ont participé au questionnaire, soit un taux de participation de 43 %.

Le résumé de la Direction locale est le suivant : « bien que manifestant un fort attachement aux métiers de la DGFIP, les agents expriment un certain pessimisme voire un sentiment de démotivation, affectant leur adhésion aux évolutions de la direction. »

Effectivement, le constat n'est guère reluisant : 17 % des répondant(e)s se déclare optimiste quant à l'avenir de la DGFIP, 28 % a une motivation stable ou en hausse, 66 % estime que le rythme du changement est trop rapide, 84 % que la DGFIP évolue dans le mauvais sens, 11 % se sent acteur des changements s'opérant dans le réseau, 33 % satisfait(e) de la charge de travail, 49 % souffre de stress élevé, 12 % attribue une note positive à sa qualité de vie au travail, 69 % n'est pas satisfait(e) de la reconnaissance de son travail,...

Devant un tel bilan (inquiétant ? Préoccupant ? Catastrophique ? ), n'importe quel(le) dirigeant(e) digne de ce nom prendrait des mesures énergiques permettant de corriger cette perception de notre environnement de travail.



Pas la DDFIP manifestement puisque la conclusion qui en tirée est la suivante : « un groupe de travail réuni à l'initiative de la Direction est chargé d'approfondir l'analyse des constats et de proposer des moyens d'action. »

De qui se moque-t-on ?

A-t-on la nécessité de convoquer un « groupe de travail » pour analyser la situation ?

Solidaires Finances Publiques connaît parfaitement les motifs de ce ressenti des agent(e)s : volonté de suppression de l'ensemble de nos missions et structures, absence de reconnaissance salariale, management par la terreur,....

Parions que les conclusions de ce « groupe de travail » seront diamétralement opposées à cette position.

### 3- Paiement de proximité

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2020, les redevables d'impôts, d'amendes et de produits locaux et hospitaliers doivent payer en numéraire à la caisse d'un(e) buraliste affilié(e) à la Française Des Jeux dans notre département.

Cela au motif que « la DGFIP a pour objectif de supprimer à terme le maniement des espèces aux guichets. »

Vouloir supprimer une mission de plus, nous savions que nos managers l'avaient pour objectif, mais confier le « marché » à des marchand(e)s de cancer du poumon, nous pouvons d'autant moins le supporter.

Et ce d'autant plus (et la Direction locale se garde bien de le rappeler !) que les buralistes seront rémunéré(e)s 1,50€ HT par opération, soit bien plus que nos caissier(e)s qui sont généreusement rétribué(e)s à hauteur de 1€....par jour de tenue de caisse.

Aucune statistique n'étant évidemment fournie par la Direction, le site national relatif au « Paiement de Proximité » indique pour l'Aude :

- 42 opérations au mois d'août ;
- 142 opérations au mois de septembre ;
- 335 opérations au mois d'octobre.

En moyenne mensuelle donc et pour les seuls mois de septembre et d'octobre véritablement significatifs, 238 opérations, soit moins de 8 par jour pour l'ensemble du département...

Et la Direction ose nous « vendre » cette procédure comme une opération de proximité au service de l'usager !

Non contente de mépriser les agent(e)s de guichet qui se dévouent avec un investissement remarquable dans cette tâche quotidienne indispensable et pourtant si mal reconnue en confiant ce



service public essentiel à des professionnel(le)s de la vente de produits addictifs et toxiques, le nombre ridicule de paiement dans ces officines démontre à merveille que l'objectif ultime est d'empêcher l'usager de se rendre à un guichet des Finances Publiques et de lui faire réaliser l'ensemble de ses démarches sur Internet.

Nous ne pouvons que dénoncer avec force cette externalisation de nos missions les plus essentielles, prélude à une disparition inéluctable des Centres des Finances Publiques.

#### 4- « Indicateurs de transparence » dans les SIP et SIE

6 indicateurs ont été retenus pour mesurer la « satisfaction » des clients, pardon des usagers... Ceux-ci devront dorénavant être affichés. En effet, selon la prose directionnelle, « la transparence en matière de qualité et d'efficacité des services publics est un engagement présidentiel qui vise à améliorer la qualité du service rendu et à restaurer la confiance des usagers. »

Or, nous n'avons pas connaissance que les usagers avaient perdu « confiance » dans l'Administration des Finances Publiques que nous servons au quotidien avec fierté davantage que les parasites qui nous dirigent...

La dernière enquête diligentée par la DGFIP faisait pourtant ressortir que 89 % des usagers se montrait satisfaits de nos prestations (Institut CSA Research - méthodologie : échantillon représentatif de plus de 1 000 personnes selon la méthode des quotas, ayant contacté les services de la DGFIP à leur initiative, en 2018.)

En particulier, les points les plus appréciés étaient les suivants :

- 1/ la courtoisie et l'amabilité des agents ;
- 2/ la facilité à trouver les coordonnées d'un service ;
- 3/ la rapidité de traitement de la demande ;
- 4/ la clarté de la réponse apportée ;
- 5/ la facilité pour déclarer ou payer en ligne sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr).

Certes, 11 % des usagers est plutôt mécontent ou s'abstient de donner son avis, mais ce résultat est très flatteur pour nos services, compte-tenu notamment de la constante dégradation des conditions de travail.

Et bien cela ne suffit pas à nos édiles et pour mieux contraindre les agent(e)s à des procédures inutiles, il convient de leur faire veiller au respect d'une batterie d'indicateurs déterminés par quelques technocrates surnuméraires haut-perché(e)s.



Il est de surcroît exigé d'afficher les résultats dans les halls d'accueil : à quand la photo de l'employé(e) du mois du SIP ou du SIE, celui qui aura eu le plus de « likes » sur la page Facebook du SIP ou du SIE ?

Bien entendu, ces taux de satisfaction seront mesurés par des enquêteurs particulièrement rigoureux, employés par des instituts de sondage qui ont fait la preuve de leur efficacité dans d'autres circonstances...

Tout cela financé par de l'argent public lorsqu'il faut mendier pour que des agent(e)s obtiennent des fournitures ou du matériel ou encore puissent consulter des informations professionnelles sur Internet sans être bloqué(e)s...