

Monsieur le Président,

Nous vivons depuis plus d'un an avec un virus qui nous contraint dans nos vies personnelles et professionnelles et tout cela n'est pas sans conséquences sur le fonctionnement du dialogue social.

Solidaires Finances Publique s'interroge encore sur les raisons qui vous ont conduit à faire de notre projet de HMI des secrétaires généraux, un sujet de tension évitable en la période. Vous avez finalement consenti à nous permettre de la mener mais les arguments qui ont prévalu à son refus initial n'avaient aucun fondement juridique. Nous le réaffirmons avec force, de telles modalités d'échanges avec nos collègues seront renouvelées, y compris dans un cadre strictement local, et nous souhaiterions qu'aucune entrave ne soit portée à l'exercice de ce droit fondamental d'information. Dans un contexte de confinement, de télétravail, d'ASA, d'arrêts maladie pour cause de Covid ...etc. il est essentiel que nous puissions entretenir des échanges nourris avec l'ensemble de nos collègues. Il nous semble important ici, de vous rappeler que ce qui fait la force d'une organisation syndicale représentative, c'est d'être en lien avec les personnels. C'est de ce lien que nous nous nourrissons pour, au plan local et au plan national, porter nos observations, nos analyses et nos revendications. Penser que le syndicalisme n'est qu'une mécanique descendante d'appareils, éloignés de la base, est une erreur et ne reflète pas en tout état de cause la pratique syndicale à la DGFIP. Quand vous vous opposez à l'idée de cette HMI, vous vous opposez à l'écoute et à l'échange entre les personnels et leurs représentant.es et entamez la notion de dialogue sociale.

Mais revenons au contexte national

Il y a un an déjà, le président de la République avait déclaré que nous étions entrés « en guerre ». Ce qui amenait à prendre des décisions d'autorité avec la mise en place de l'État d'urgence, limitant les libertés individuelles et collectives. Il appelait toute la nation à faire preuve de résilience. Individuellement et collectivement, nous avons respecté ces règles, principalement pour apporter notre soutien au personnel soignant déjà malmené par les politiques successives d'austérité dans le domaine de la santé.

Un an après, la situation demeure alarmante sur le plan de la gestion sanitaire. Il est patent qu'aucun enseignement n'a été tiré de ces choix politiques, bien au contraire : le Segur de la santé loin des attentes en matière de soins et des revendications des personnels en est une triste illustration...

Sur le plan économique et social, le gouvernement a mis en œuvre un plan de soutien à l'activité économique, mais il laisse une grande partie de la population sur le bas côté : les précaires, les jeunes, les professionnels nouvellement installés en 2020... Plus globalement, nous ne pouvons que regretter qu'aucune mesure de redistribution des richesses n'ait été prise, alors que les plus riches, eux, ont continué sans complexe de s'enrichir. Bref, si les choses continuent ainsi, le monde d'après sera le même que le monde d'avant, mais en pire...

Il y a un an, ce virus nous avait pris par surprise et nous avons dû faire preuve de responsabilité collective nous amenant à nous adapter à ce contexte inédit.

Aujourd'hui, nous rencontrons la 3ème vague qui atteint le niveau de celle du mois de mars 2020. Si le confinement général n'est pas annoncé, pourtant, les mesures appliquées y ressemblent beaucoup : fermeture des établissements scolaires ou de garde, fermeture des commerces non essentiels, limitation des déplacements à 10kms autour du domicile sauf dérogation, instauration d'un couvre feu général après 19h...

Tout nous renvoie un an en arrière mais le gouvernement ne tire pas les enseignements de la crise, notamment sur la nécessité de renforcer le service public. Le rapport Arthuis remis le 18 mars au Premier ministre, nous démontre que l'idéologie guidant nos finances publiques est toujours la même. Tout est mis en place, au contraire, pour nous préparer à une rigueur sans précédent dès que la crise sera terminée sur le plan sanitaire. Nul doute qu'elle s'accroîtra dans les domaines économiques et sociaux avec la réforme de l'assurance chômage et le prévisible retour de celle des retraites.

A la DGFIP, le 1er confinement avait contraint à actualiser et activer le plan de continuité d'activité (PCA) et mettre en œuvre le télétravail en mode dégradé, pour assurer la protection en matière de santé des personnels, des usagères et des usagers. Les agentes et les agents se partageaient entre 3 blocs :

- présentiel, car affectés sur des missions qualifiées de prioritaires et non télétravaillables,
- télétravail,
- position administrative d'autorisation spéciale d'absence exceptionnelle pour raison de santé, ou garde d'enfants.

Pour la période qui vient de s'ouvrir avec le 3ème plan d'urgence , la DGFIP a décidé de ne pas mettre en œuvre de plan de continuité d'activité et pousse au télétravail celles et ceux qui le peuvent, le veulent ou y sont déjà autorisés. Les agentes et agents ont été invités à revoir leur prévision de congés pour les mettre en adéquation avec la nouvelle période des vacances scolaires de printemps, emportant une belle pagaille dans les services avec la révision générale des plannings ! Cette situation va en réalité avoir de nombreux effets néfastes et mettre les personnels en grande difficulté notamment face aux contraintes familiales.

Alors que tous les observateurs de la vie économique et sociale actent le fait que le pays, et plus globalement la planète, vivent au rythme de la pandémie, ralentissant ainsi l'ensemble des mécanismes économiques, sociaux, à la DGFIP, les réformes se poursuivent comme dans le monde d'avant. Pire, alors que tous les signaux sur le moral des salariés sont passés au rouge, et la DGFIP n'y échappe pas, notre administration accélère, le rythme des réformes en ignorant la dégradation irréversible des collectifs de travail.

C'est le cas pour la campagne IR qui a débuté, maintenue dans les délais avec une communication extérieure invitant largement aux contacts à distance : téléphone, mails et accueil sur rendez-vous (excepté dans les Etablissements France services). Dans le même temps, le Directeur général vante le fait que la crise a permis de gagner 4 à 5 ans sur la dématérialisation de notre administration...profiter de la crise comme processus d'accélération de l'évolution de l'administration finit par nous convaincre que les moyens, les conditions de travail, le dialogue social sont des notions bien négligeables aux yeux de nos hiérarques.

Lors de nos échanges informels en visio, Solidaires Finances Publiques vous a fait part de sa très grande inquiétude, et c'est un euphémisme, sur le sujet. Inquiétude sur les modalités de réception des contribuables liés à la crise sanitaire, sur les conditions de travail de nos collègues principalement des SIP et du CDC, sur la faiblesse des moyens de l'ensemble des structures touchant à la fiscalité des particuliers qui est aujourd'hui en bout de course.

Ainsi, dans les SIP, attendez-vous des agents qu'ils soient sur tous les fronts simultanément : gérer l'accueil physique, répondre aux sollicitations téléphoniques locales, recevoir et aider nos concitoyens, et être présent dans les points de contact. Mais aussi, être en renfort derrière le numéro national en aide des centres de contact, gérer la TH, le gracieux, les contentieux... Là encore, ce n'est plus possible !

Il est à l'inverse urgent de redonner des marges de manœuvre et des moyens humains à ces structures qui rendent un service quotidien, technique, au plus proche de nos concitoyens et de leurs attentes.

Pour conclure sur cette partie d'ordre général, Solidaires Finances Publiques ne peut que vous interpellé sur la question des moyens en termes d'emploi et de budget à la DGFIP.

En effet, le dernier rapport de la Cour des comptes constate que l'exécution du nombre de suppressions de postes est supérieure au nombre budgété (à hauteur de 360 emplois) et que les dépenses effectives ont été inférieures au prévisionnel en 2019 et 2020. Ces constats interrogent notre organisation. Augmenter les suppressions d'emplois et ne pas utiliser l'intégralité de nos dépenses reflètent encore une fois le peu de respect que vous portez au collectif DGFIP.

De plus les opérations techniques de rebasage visant à rééquilibrer les suppressions d'emplois en fonction des charges dans les différentes directions ont été un prétexte pour ensuite recruter des contractuel.és afin de compenser ces suppressions d'emplois supplémentaires. C'est ubuesque et c'est bien la démonstration que des emplois pérennes ont été supprimés sans en avoir mesuré toutes les conséquences sur le bon fonctionnement des services et l'exercice des missions !

Cela pourrait prêter à sourire si ça ne touchait pas les conditions de travail des personnels, dissimulant mal la volonté désormais claire de peu à peu, remplacer les agents sous statut par des contractuels, par des personnels « jetables » au gré des humeurs politiques !

Le dernier CTR, nous confirme s'il en était besoin cet objectif d'avancer coûte que coûte et à moindre coût.

Le protocole télétravail en constitue une belle illustration. Le télétravail s'est imposé durant cette crise sanitaire comme la mesure phare du gouvernement pour protéger la santé des agents, des agentés et pour limiter la propagation du virus, pourtant il se heurte à de nombreuses résistances.

L'engouement pour le télétravail du début de la crise sanitaire, laisse place, avec un développement plus massif et surtout plus pérenne, à un bilan plus que nuancé. Pourtant, le protocole que la DGFIP souhaite mettre en œuvre n'est que la retranscription du protocole ministériel en la matière. Il n'apporte, comme celui du ministère, aucune plus-value au décret du mois de mai 2020. Il introduit le télétravail flottant, le télétravail exceptionnel. Il n'y aura plus de campagne annuelle mais une gestion au fil de l'eau des demandes. Il n'y a plus de convention annuelle mais une reconduction tacite des accords télétravail.

Les seuls apports de ce protocole sont le fait qu'on puisse demander le télétravail par demi-journée et qu'un nombre minimal de 12 jours est donné lorsqu'un agent fait la demande de télétravail flottant. C'est bien peu par rapport aux enjeux de sa mise en œuvre. La DGFIP n'a mis en place aucune stratégie, ni politique organisationnelle.

Sur les points fondamentaux qui sont manquants de ce protocole :

- la prise en charge financière des frais générés par le travail à domicile,
- la mise à disposition d'un poste de travail complet et ergonomique,
- la prise en compte des effets du télétravail sur la santé, les organisations du travail et les collectifs.

Aucune mesure concrète n'est déclinée

Si parfois le télétravail peut constituer une réponse à des aspirations personnelles, souvent en lien avec des temps de trajet très conséquents, la réponse adaptée à apporter est un réel élargissement et un renforcement du maillage territorial, et un effort soutenu sur l'application des droits et garanties en matière de mobilité choisie. Si chacun et chacune avait la possibilité d'être affecté au plus près de son domicile, et si la population pouvait accéder plus facilement à des services publics non dématérialisés, un réel progrès serait réalisé, ce qui n'est pas hors de portée.

De plus, son déploiement plus massif a des effets qui ne peuvent être ignorés sur les collectifs et les organisations du travail. Des tensions montent dans les services entre agents en présentiel et agents en distanciel. Les personnels en présentiel ont le sentiment d'assumer le travail ingrat qui ne peut être télétravaillé (téléphone, accueil, courriers...). Il est indispensable que ce sujet soit pris en charge par notre administration avant que la rupture ne soit consommée.

A cet égard, Solidaires Finances Publiques rappelle que télétravail et garde d'enfants sont incompatibles. Les limites d'âge ne devraient pas s'appliquer. Si les contraintes sont sans doute différentes entre des enfants en bas âge et des adolescent.es, elles n'en demeurent pas moins des contraintes.

Un mot sur les CDC qui faisaient l'objet d'un point à l'ordre du jour du dernier CTR.

Nous dénonçons, depuis des années, la volonté affichée de la DG de tout faire pour dématérialiser les échanges avec les contribuables et limiter au maximum la réception physique.

Sur la forme, ces services portent intrinsèquement des problématiques en matière de condition de travail des agents. Même si des avancées ont eu lieu avec le nouveau règlement intérieur et la note de cadrage, et nous tenons d'ailleurs à souligner l'ouverture de la Stratégie Relations aux Publics (SRP) sur certains sujets que Solidaires finances publiques a portés, il n'en demeure pas moins qu'il reste encore des problématiques et des questions importantes non ou mal résolues.

La mise en place de la convergence des services Plateformes (transformation des CIS et CPS en centres de contact avec une uniformisation des travaux à la clé) a eu comme conséquences une surcharge de travail, une déspecialisation et une polycompétence à outrance qui est ingérable aujourd'hui pour les agents.

Il faudra que vous nous expliquiez comment un agent peut être technicien sur l'impôt sur le revenu, sur la taxe d'habitation, sur la taxe foncière, sur le recouvrement, sur le gracieux, sur le prélèvement à la source, sur le fond de solidarité et demain sur l'enregistrement et sur le foncier innovant... clairement, ce n'est plus possible.

Il faut que ce modèle évolue.

Il faut que les services de gestion retrouvent la main sur le fond de leur dossier et puissent avoir les moyens humains de répondre directement aux sollicitations et demandes des contribuables. Ceci passe, pour Solidaires Finances Publiques, par un renforcement de ces services et par une respecialisation de certains centres de contact.

Il en est également du temps de vacation téléphonique qui est un point majeur de divergence. Sur ce sujet nous portons une demande simple : pas plus de 4h20 de vacation téléphonique par jour, le reste du temps devant être consacré au Chat, aux e-contact, et à la formation. En effet, tous les collègues des centres de contact sont unanimes sur le sujet, dépasser 4h20 / 4h30 de téléphone journalier est tout simplement ingérable physiquement et psychologiquement.

Vous savez que nous portons une attention particulière aux conditions de travail au CDC d'Angers et ne pouvons pour conclure que réitérer notre exigence d'une étude ergonomique sur les contraintes organisationnelles qui pèsent sur nos collègues, au centre de contact.