

C'EST QUAND QU'ON VA OÙ ?

FO
DGFIP

Cette Formation Spécialisée de Réseau (FSR) du 19 septembre 2024 est le **report de celle du 2 juillet dernier qui ne s'était pas tenue** suite à la dissolution de l'Assemblée Nationale.

F.O.-DGFIP est toujours aussi **dubitatif sur le rôle qu'entend faire tenir à cette instance la DGFIP**. Un an après sa séance inaugurale le 29/9/23, cette FSR somnole, se traîne, discute du sexe des anges mais **d'amélioration des conditions de travail du réseau, on ne voit rien venir de tangible**.

Comme **F.O.-DGFIP** l'a exprimé dans sa liminaire (cf ci-dessous), la **DGFIP continue l'exercice confortable de réunions périodiques sans trop donner d'informations chiffrées ni de réalisations budgétées**, naviguant ainsi à vue dans ce qui continue d'être des comités Théodule, plus connus jusqu'en 2022 sous le vocable de « comités nationaux de suivi des conditions de travail ».

A l'ordre du jour figurent **cinq sujets** :

- ▶ **Observatoire interne 2024** ;
- ▶ Bilan 2023 de la **médiation interne** ;
- ▶ L'outil **ARCHE** ;
- ▶ L'étude d'**impact de l'Intelligence Artificielle (IA) sur les conditions de travail** ;
- ▶ Les outils et dispositifs de **prévention** ;
- ▶ Questions diverses.

UN POINT BUDGET TRAITÉ À 18H20, POUR FO C'EST NON !

Une organisation syndicale a souhaité intégrer aux questions diverses à traiter en premier le **problème des punaises de lit à la DRFiP 75 et les suites de l'inondation à la DRFiP 59** (ce dernier sujet sera, lui, totalement éludé).

Pour notre part, à **F.O.-DGFIP nous avons demandé en amont de la réunion l'inscription en point spécifique du budget de la FSR** ; il n'a été inscrit qu'en questions diverses. C'est représentatif de la place qu'accorde la Direction Générale à la nécessaire information des représentants des personnels sur les moyens d'action d'une instance dont ils devraient être partie prenante.

Il fallut attendre 18h20 pour qu'enfin, à la demande expresse de **F.O.-DGFIP** qui ne souhaitait pas galvauder ce point budget, le Président de séance – M. Courtin – Sous-directeur RH « Dialogue social, régulation et valorisation » - **accepte le principe d'une demi-journée dédiée au budget de la FSR**. Au moment où nous écrivons ces lignes, **aucune date n'est encore fixée !**

Avant d'entamer les débats le matin, le Président a tenu à répondre aux différentes liminaires lues. Il reconnaît un **fonctionnement de cette instance encore à perfectionner**, puisque cette FSR « *on l'a un peu construite avec vous* ». Selon lui, on **peut évoluer** et, par exemple, faire du point sur le budget un

point spécifique. Pour **F.O.-DGFIP** il aura donc **fallu un an et un changement de Président pour avoir ce qui nous avait toujours été refusé.**

Le Président consent également à **mettre au vote**, sur la demande d'une organisation syndicale, le **point sur l'étude d'impact IA.**

S'en est suivi, sur proposition d'une organisation syndicale acceptée par le Président, d'aborder le problème des punaises de lit à la DRFiP 75. À **F.O.-DGFIP, nous comprenons et soutenons nos collègues parisiens en proie à cette infestation qui est un vrai problème de santé publique, mais pour autant, nous avons toujours dit que la FSR n'est pas une instance d'appel des FS locales et que ces dernières sont les plus à même de suivre et de répondre à ce genre de problème.**

OBSERVATOIRE INTERNE 2024 : « NOTRE MAISON BRULE ET NOUS REGARDONS AILLEURS »

Le point n°1 sur les résultats de l'Observatoire interne 2024 a montré la **différence d'interprétation majeure entre organisations syndicales et Direction.** Quand les unes ont pointé du doigt la tendance lourde d'une dégradation établie des conditions de travail et du mal être des agents, l'autre s'est réjouie d'un frémissement des résultats par rapport au cataclysme des résultats 2023. Pour reprendre une citation d'un célèbre Corrèzien : « *Notre maison brûle et nous regardons ailleurs* ».

F.O.-DGFIP a vivement réagi à l'exposé de la **consultante IPSOS présentant de façon un peu trop positive les résultats** pour la DGFIP. Nous avons rappelé que le **document de 12 pages** que la DGFIP a bien voulu afficher sur Ulysse le 30 avril dernier (et joint sans vergogne à l'appui de cette FSR) n'était **qu'un condensé** savamment sélectionné des pages les moins pires pour la DGFIP.

Le **vrai document du ministère comporte 39 pages** et indique pour la DGFIP des chiffres que cette dernière préférerait cacher ; citons par exemple les répondants DGFIP **encore moins nombreux** (29%) qu'en 2023 (32%) **à être satisfaits de leur rémunération**, seulement **38 %** des répondants (35 % en 2023) **à se sentir reconnus et valorisés** dans leur

travail ou encore à un ou deux points près, la même insatisfaction qu'en 2023 sur les **possibilités de promotion ou d'avancement** : seuls **28 %** des répondants sont **satisfaits** et **19 %** à considérer que ces promotions sont faites sur des **critères objectifs.**

La consultante se référait constamment à « un point bas atteint en 2019 » pour expliquer que tout allait mieux depuis. **F.O.-DGFIP** a du lui expliquer que le NRP avait tellement constitué un séisme que les quelques points grappillés depuis ne sauraient reverdir le paysage. **Dire comme cette personne que le COM « renforce le sens au quotidien du travail des agents » : il faut oser !**

Dans le détail, **toutes catégories confondues, 39 %** des personnels sondés (42 % en 2023) sont **désabusés** et **29 %** sont **inquiets** (37 % en 2023).

À la lecture des 39 pages des résultats ministériels, **F.O.-DGFIP** a eu confirmation que **le malaise des agents de catégorie B et C ne s'est pas subitement évaporé** ou fortement dissipé d'une année sur l'autre.

On ne mesurera jamais assez le ravage causé par notre place peu enviée de 1^{er} contributeur à l'effort de réduction de la dépense publique à chaque loi de finances.

Face au feu nourri des OS sur cette présentation et surtout à la révélation par **F.O.-DGFIP** de pages du diaporama ministériel zappées par la DGFIP, **le Président a avoué** que cette dernière « *a cherché à sélectionner des résultats, on n'a pas caché non plus* » ! Le Président a expié sa faute, s'est excusé et de s'exclamer « **les résultats sont clairement en demi-teinte** » en promettant qu'en 2025 nous aurions les mêmes informations qu'en 2023. Ce n'était plus une FSR mais un confessionnal.

Pour **F.O.-DGFIP** cet observatoire interne **nous confirme dans nos revendications d'un rapport au travail et à l'organisation de celui-ci qui passeront d'abord par :**

- ▶ **l'arrêt des suppressions d'emplois** et le comblement des sous-effectifs,
- ▶ une **rémunération améliorée** avec l'augmentation du point d'indice,

► **l'amélioration de la grille, une revalorisation de l'IMT et de l'ACF,**

► **un plan de qualifications** qui abonde les possibilités de promotions.

OPTIMISME QUAND TU NOUS TIENS !

Le **bilan 2023 de la médiation interne** semble **bien optimiste**. **F.O.-DGFIP** rappelle ses propos liminaires faisant état de témoignages mitigés des participants et acteurs de prévention y ayant participé. Il nous remonte également du terrain un **manque de communication des directeurs** sur l'existence de ce dispositif.

La **médiatrice interne de la DGFIP** nous apprend que les **interventions de la cellule de médiation** sont à **23 % dans des SGC et à 28 % dans des SIP**. Les interventions concernent à **68 % des conflits entre encadrement et agents**. Selon la médiatrice, **80 % des résultats de la médiation amènent à un accord**. Pour **F.O.-DGFIP**, un accord est une chose mais la **concrétisation dans le temps en est une autre**.

F.O.-DGFIP prend acte de ce dispositif répondant à une attente forte d'équipes souvent désemparées face à des situations de crise ; pour autant le succès n'est pas toujours au rendez-vous et la **question du « et après on fait quoi ? » reste posée**.

PAS SUR QUE CETTE ARCHE SAUVE LES MANAGERS !

ARCHE (Accompagnement Relationnel Changement Exploration) est un **outil**, un de plus, destiné, pour **F.O.-DGFIP** à essayer de **faire passer la pilule du changement vitesse grand V à des cadres de plus en plus déstabilisés** dans leur management par les réformes qu'ils doivent appliquer avec les moyens du bord. Pour corser le tout, **leurs carrières sont désormais au bon vouloir des DR/DDFiP** devenus des sergents recruteurs.

Ce bel outil ARCHE est donc une **simple « managethèque »** (cf notre liminaire) doublée d'un « *module d'exploration pour aider à qualifier un besoin*

d'accompagnement ». Si le catalogue des dispositifs mobilisables n'a aucun intérêt si ce n'est celui de concentrer en un endroit ce qui existe sous Ulysse cadres, il n'en est pas de même pour le module d'exploration. **Ce module peut être sournoisement utilisé dans le cadre du CREP puisqu'on donne toutes les pistes au cadre qui ne peut que réussir !** On atteint vraiment les limites du « réponse à tout » en culpabilisant le cadre : **s'il n'arrive pas à manager, c'est de sa faute ! A t-on seulement pensé à la responsabilité des DR/DDFiP ?**

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, FAILLE TEMPORELLE

Aurons nous une étude d'impact sur l'IA digne de ce nom avant 2026 ? F.O.-DGFIP a dénoncé, dès le lancement de ce projet d'étude (au demeurant primordial) en novembre 2023, **la question de la temporalité de cette dernière et son périmètre**. Nous alertions alors sur les délais contraints mais nécessaires de la commande publique alors que d'autres proposaient déjà leurs cabinets maison !

À ce jour, nous avons transmis nos besoins et nos exigences depuis le 11 mars dernier et nous n'en sommes qu'à discuter de la définition des besoins sous-traitée à l'ANACT !

Nos propositions de nous associer à l'étude menée en ministériel, d'être intégrés au Conseil scientifique de la DGFIP créé à l'été 2023 et d'avoir un RETEX des impacts métiers déjà impactés par l'IA **ayant été négligés, nous avons décidé de nous abstenir lors des deux votes** : projet d'une étude d'impact IA et prestation d'analyse des besoins réalisée par l'ANACT. Compte tenu des irritants subsistant et de la temporalité hasardeuse de la restitution de cette étude nous nous sommes abstenus.

IL Y A OUTIL ET OUTIL

Ont été **évoqués très rapidement le bilan des formations SSCT 2024 et la synthèse ministérielle 2023 de la campagne d'évaluation et de prévention des risques professionnels**. **Rien de nouveau sous le soleil** seraient-on tentés de dire tant les Risques Psychosociaux (RPS) restent prédominants à chaque niveau de cotation des risques (A, B, C, D).

Nous sommes intervenus sur la **santé mentale à mieux prendre en compte** et prenons acte du marché passé par le SG en partenariat avec Clubhouse France dans la région Centre, la DGFIP va y participer.

Le **bilan 2023 du TBVS a été présenté** aux organisations syndicales. **F.O.-DGFIP a toujours dit** que le TBVS peut être un **bon indicateur à condition que les directions locales ne le détournent pas de son but premier afin de supprimer des emplois.**

Nous a été également présentée l'activité de la **plateforme téléphonique Pro-Consulte** qui, pour **F.O.-DGFIP, répond à un besoin mais** ne peut être qu'une réponse parmi d'autres.

Après avoir dit ce que nous en pensions en liminaire, **nous ne reviendrons pas à ce stade sur les**

gadgets répondant aux doux acronymes de EDD et ECHO.

À une question de **F.O.-DGFIP**, nous avons appris en fin de séance qu'**une plateforme discriminations a été construite et est prête à être lancée.** La DGFIP veut la **lancer simultanément au lancement du module interne de SignalFiP** (fin 2024). Elle sera **sur Ulysse et sur « rejoindrelesfinances-publiques.economie.gouv.fr ».**

Cette FSR à l'**ordre du jour surdimensionné nous conforte dans l'idée que la DGFIP ne sait pas quoi faire de cette instance** qui a pourtant 500 K€ de budget. **Un an après sa mise en place, nous restons dans une réplique de l'ancien comité national de suivi des Conditions de travail.** Seul changement notable depuis un an : la présidence de l'instance.

DÉCLARATION LIMINAIRE F.O.-DGFIP **FORMATION SPÉCIALISÉE DE RÉSEAU** **DU 19 SEPTEMBRE 2024**

Monsieur le Président,

Il y a un an (à 10 jours près), en déclaration liminaire de la 1ère FS de Réseau de la mandature, nous disions que celle-ci devrait être idéalement un marqueur fort de la volonté de notre direction générale de porter une ambition sur les thématiques Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT), dans un contexte de réduction des moyens orchestré par la loi du 6/8/2019 actant la disparition des CHSCT.

Quel bilan en faire un an après ?

Et bien pour **F.O.-DGFIP** nous avons la désagréable impression d'un copié-collé de ce qui se faisait jusqu'en 2022 dans les comités nationaux de suivi des conditions de travail, sans y apporter aucune impulsion nouvelle.

Si au niveau local les formations spécialisées oeuvrent tant bien que mal à l'amélioration des conditions de travail de nos collègues en mode dégradé par rapport aux anciens CHS-CT, au niveau de cette FSR c'est le vide intersidéral. Plus que de la déception, c'est un sentiment d'inutilité qui nous habite.

A **F.O.-DGFIP** nous avons bien noté que le Directeur Général adjoint s'est engagé à continuer les COSUI Sécurité, voire de les pérenniser. Ces COSUI ne sont pas comme

les autres. Que l'on évoque ces sujets sécuritaires en complément dans les FS, pourquoi pas ? Mais les formations spécialisées, de par leur vaste panel de sujets, ne peuvent être le vecteur le plus approprié. Pour **F.O.-DGFIP** les COSUI Sécurité ont une légitimité particulière. Nous le devons à nos collègues !

Nous notons aussi le manque de coordination regrettable avec l'échelon ministériel puisqu'une FS ministérielle est programmée aujourd'hui.

Cette 4ème FSR de la mandature ne fait pas exception à la triste règle qui prévaut depuis l'année dernière. Nous sommes donc « informés » sur cinq sujets (Observatoire interne 2024, bilan 2023 de la médiation interne, l'outil ARCHE, l'étude d'impact IA, les outils et dispositifs de prévention) auxquels s'ajoutent des questions diverses. Parmi ces questions diverses figurent, outre l'évocation demandée par une organisation syndicale des difficultés engendrées par les punaises de lit à la DRFiP 75 et la suite de l'inondation du bâtiment Kennedy à la DRFiP 59, un point sur le budget de la FSR.

F.O.-DGFIP vous a demandé un point budgétaire, ce n'est pas pour le voir relégué au rang des questions diverses. Quand comprendrez-vous que ce point vous nous le devez à chaque réunion ?

Lorsque vous nous avez demandé nos commentaires, remarques sur l'agenda 2024 proposé, nous vous avons répondu le 27 novembre 2023 en vous demandant d'intégrer à l'agenda de la FSR 2024 un point de consommation budgétaire à chaque séance.

Le résultat est sous nos yeux : un point budgétaire sans document transmis et au hasard de questions diverses. Lors de la précédente réunion le 9 avril 2024, vous aviez au moins fait l'effort de l'inscrire en point spécifique et de nous transmettre une fiche, plus que concise certes, mais une fiche.

Les représentants des personnels que nous sommes naviguons à vue en ce qui concerne le budget de cette FSR. Si votre ambition est de reverser notre budget sur les FS locales, dites le nous.

Puisque nous évoquons les questions diverses, et même si les évoquer sous ce vocable nous choque, nous osons espérer que l'absence à l'ordre du jour d'un point sur les tentatives de suicide et les suicides signifie qu'il n'y en a pas eu depuis la précédente information en avril 2024. **F.O.-DGFIP** vous rappelle l'engagement pris lors de la FSR du 7/11/23 de nous informer à chaque survenance « d'évènements graves ».

Pour revenir aux cinq points à l'ordre du jour, celui concernant l'Observatoire interne est révélateur du peu de considération que vous portez aux représentants du personnel, et, plus grave, aux agents de la DGFIP. Donner en pâture aux personnels sur Ulysse le 30 avril dernier une version expurgée de 12 pages d'un diaporama ministériel qui en comporte 39 est proprement sidérant.

Le focus Observatoire interne présenté sur Ulysse pour la DGFIP le 30 avril dernier occulte certaines thématiques, et non des moindres, détaillées dans le diaporama ministériel : sources d'information / reconnaissance, valorisation, rémunérations / avancement promotions / télétravail / discrimination, diversité / enjeux environnementaux.

Par exemple, les personnels DGFIP sont encore moins nombreux qu'en 2023 à être satisfaits de leur rémunération : Seulement 29 % à la DGFIP cette année contre 32 % en 2023. Dans le même ordre d'idée, seulement 38 % des agents DGFIP (35 % en 2023) se sentent reconnus et valorisés dans leur travail ;

À un ou deux points près, il y a la même insatisfaction qu'en 2023 sur les possibilités de promotion ou d'avancement : seuls 28 % des répondants DGFIP sont satisfaits et 19 % seulement pour considérer que ces promotions sont faites sur des critères objectifs. On comprend que vous ayez préféré neutraliser ces données.

La DGFIP est très prolixie pour se vanter d'une participa-

tion à l'enquête supérieure de 9 points à celle de 2023 (47% contre 38%), mais plus cachottière pour ne pas détailler le nombre de répondants par catégorie ni la répartition de ces derniers par famille de services ; alors même que ces informations étaient données en 2023.

Nous avons aussi cru comprendre que dans cette nouvelle édition, les résultats seraient déclinables au niveau de chaque structure (SIP, SIE, SGC, Brigade, PCE, SPF etc...), à condition que le niveau de participation soit suffisant pour préserver l'anonymat des retours. L'analyse des réponses dans ce cadre là est-elle si explosive que la DGFIP préfère garder ça sous cloche ? Décidément, notre administration n'est « open source » que quand ça l'arrange !

Vous l'aurez compris, votre art de vous réjouir d'une inquiétude stabilisée ne nous convainc pas et nous y reviendrons à l'examen de ce point, il y a tant à dire !

Le bilan 2023 de la médiation interne semble bien optimiste. Des quelques témoignages que nous avons pu avoir, le bilan est plus contrasté. Il aurait été intéressant d'avoir sur votre plaquette des témoignages d'agents ayant pris part à une médiation ou d'organisations syndicales locales en complément des interviews des deux DDFIP. Il nous remonte également du terrain un manque de communication des directeurs sur l'existence de ce dispositif.

Vous évoquez sur la fiche médiation que l'action de cette dernière « s'inscrit dans la réponse aux obligations légales de l'employeur en matière de sécurité, de santé physique et mentale ». A notre sens, cette phrase porte à confusion : ce n'est pas d'avoir une cellule de médiation qui répond aux obligations légales, c'est d'avoir des conditions de travail décentes. L'employeur a une obligation de moyens renforcée qui se traduit notamment par cette médiation.

F.O.-DGFIP prend acte de ce dispositif répondant à une attente forte d'équipes souvent désemparées face à des situations de crise ; pour autant le succès n'est pas toujours au rendez-vous et la question du « et après on fait quoi ? » reste posée.

Vos présentations de l'actualité des gadgets EDD et ECHO ainsi que de ARCHE ne nous enthousiasment pas, vous l'aurez compris. Cela va faire plus de 12 ans que vous avez attrapé le mal de l'espace avec les EDD dont le changement de dénomination en 2018 (passant d'espaces de dialogue à espaces de discussion) n'a pas pour autant boosté leur succès qui est resté d'estime.

ECHO pour « réunions d'Expression suite à CHangement Organisationnel » semble avoir été pensé comme un adoucisseur du calcaire NRP. Pour **F.O.-DGFIP**, ces réunions continuent d'avoir vocation à faire parler les agents

ayant subi des restructurations, afin, peut-être, pour la Direction d'améliorer le second volet du NRP. Seul point positif, le gadget ECHO a autant de succès que les EDD.

L'outil ARCHE propose pour le manager de clarifier, soutenir, autonomiser : trois mots pour se donner bonne conscience. C'est en tout cas l'ambition affichée dans un contexte de « profonde mutation » comme le mentionne le guide de présentation de l'outil. C'est peu de le dire !

Devant la palanquée d'outils disséminés dans diverses pages d'ULYSSE et/ou auprès d'une foultitude d'interlocuteurs, l'idée de clarifier semble de prime abord intéressante. Le mode opératoire, lui, semble un peu court face à l'étendue du besoin puisqu'il ne propose rien de nouveau si ce n'est une « manageothèque » de l'existant dont nous connaissons les limites mais surtout les objectifs délétères, à savoir l'individualisation des carrières au bénéfice de certains cadres particulièrement perméables à ces méthodes !

Au final, L'autonomisation proposée par ARCHE se traduit par une fiche d'évaluation de la situation produite par l'outil. Elle propose dans sa synthèse des « suggestions en terme d'action », ainsi que « des points de vigilance ». Pour le coup, l'ordonnance proposée dissone avec la notion d'autonomie invoquée dans le guide de lancement de l'applicatif. ARCHE soulève une nouvelle fois la problématique de savoir jusqu'où ira le déploiement du référentiel managérial imposé aux cadres et donc aux agents de la DGFIP.

Entre EDD, ECHO et ARCHE, ce n'est plus une FS de Réseau, c'est le salon de l'outillage.

Sur le TBVS, **F.O.-DGFIP** est plus nuancé. Nous avons toujours dit que le TBVS peut être un bon indicateur du « moral des troupes » si certaines directions locales ne le détournent pas de son but premier pour cautionner de possibles suppressions d'emplois. Sur les items analysés, trop souvent on stigmatise les agents et aussi les cadres dans la survenance des écrêtements.

Pour l'administration, les écrêtements sont la conséquence d'une mauvaise organisation du travail (sont visés les cadres), ou d'agents adoptant une mauvaise typologie de travail et qui, de surcroît, ne savent pas s'adapter.

Il suffit de regarder le nombre de jours de congés perdus pour battre en brèche cette analyse !

A aucun moment l'administration n'a osé parler de l'augmentation de la charge de travail due aux suppressions d'emplois ni de la conscience professionnelle des agents permettant, malgré tout, l'accomplissement des missions. Pour **F.O.-DGFIP**, l'administration, une fois de plus, individualise le problème pour mieux se voiler la face et ne pas voir que les services sont asphyxiés. Pire, elle nie complètement l'implication des agents, tout en clamant haut et fort sa reconnaissance envers eux !

La cellule d'écoute répond à un besoin, **F.O.-DGFIP** ne le conteste pas. Nous y reviendrons en séance. À ce stade, nous souhaiterions des explications sur « l'opération de sourcing » destinée à trouver des opérateurs susceptibles de postuler au marché. Et si chaque direction du ministère dispose de sa ligne téléphonique, ce ne sera donc pas un opérateur unique qui gèrera le dispositif ?

Le bilan des formations SSCT 2024 et la synthèse ministérielle 2023 de la campagne d'évaluation et de prévention des risques professionnels feront l'objet de commentaires quand nous les aborderons.

Enfin, la fiche sur l'étude d'impact de l'intelligence artificielle sur les conditions de travail et l'organisation à la DGFIP n'emporte de notre part aucun commentaire, si ce n'est celui de vous dire que vous connaissez très bien notre position puisque nous l'avons non seulement développée dans deux FS de réseau et lors d'un GT dédié, mais qu'en plus il a fallu vous l'écrire.

Nous reviendrons en séance sur la proposition tarifaire de l'ANACT qui ne semble comprendre que « l'analyse de la demande » ? Ce n'est donc qu'un module préparatoire en tant que livrable par l'ANACT ? Et devrez-vous ensuite lancer une véritable étude d'impact ?

Enfin nous remarquons positivement un point sur la prévention des discriminations qui est un sujet quelque peu oublié dans les lettres d'orientations ministérielles et directionnelles depuis 2 ans.

Nous compléterons autant que de besoin à l'examen des sujets précités, merci.



**C'EST
POUR VOUS
QU'ON SE BAT !**