



**Erratum** : ce document se substitue à celui qui a été publié dans le mag n°5 en page 39 à 43.

## ■ Conditions de travail / Conditions de vie au travail

### le travail abimé, les agents en souffrance

Dans l'immense majorité des services de la DGFIP les conditions de vie au travail ne cessent de se dégrader de mois en mois, d'année en année. On ne compte plus les agents en souffrance, en mal être parce que le travail a perdu son sens, parce que les exigences de productivité empêchent d'accomplir un travail de qualité, parce qu'il faut faire le travail avec toujours moins de moyens humains, parce que la machine infernale du pilotage par la performance divise, isole, lamine les collectifs de travail, parce que les cadres de proximité sont de plus en plus pris en étau entre les exigences du « manager » du dessus et le mal être des « managés » du dessous...

La frénésie libérale du tout quantifiable, du tout mesurable fait des ravages. Mal être, dépressions, repli sur soi, troubles musculo-squelettiques, affections diverses ayant le stress au travail comme origine sont aujourd'hui légions. Les personnels tentent de pallier les manques en effectifs par leurs engagements professionnels, mais à quel prix pour leur santé ? Prise de médicaments pour résister, relations conflictuelles à gérer, crises de larmes, jusqu'à la qualification médicale de l'épuisement professionnel sont dorénavant des illustrations du quotidien dans nos services. Mais avant cela, pour faire face, les personnels amputent leurs temps de repas, les périodes de détente et de récupération. De son côté, l'administration organise l'écrêtage des horaires, l'alimentation des CET et la raréfaction des autorisations d'absences. Au bout du compte c'est bien une surcharge de travail et une intensification de celui-ci que les agents subissent. Pire, la « mal vie au travail » pousse parfois des agents à commettre l'irréparable ou à le tenter. « Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés » est le titre d'un livre de Marie Pezet sur les souffrances au travail. Cette phrase peut s'appliquer à la DGFIP.

La CGT Finances Publiques doit amener l'administration à réinstaurer une veille médicale et/ou sociale sur ses sites. La suppression des infirmeries et des visites des personnels médicaux, a entraîné une dégradation du suivi médical des

personnels surtout dans le contexte des suppressions d'emplois et l'augmentation des charges de travail.

Il convient de préciser que le mal-être au travail n'est pas un phénomène individuel en fonction du caractère de chacun mais bien un phénomène collectif résultant de l'organisation du travail et des relations sociales à la DGFIP : les suppressions d'emplois, l'individualisation, la pression permanente sur les indicateurs, les restructurations incessantes, toutes choses qui découlent de la volonté de réduction drastique des services publics. C'est bien en s'attaquant à ces orientations régressives que les risques psycho-sociaux peuvent être combattus.

Les milliers de suppressions d'emplois accumulées d'année en année sont la première cause de cette situation. Mais ce n'est pas la seule. D'autres ingrédients rendent le travail malade et les agents malades du travail. Il en est ainsi des méthodes de management issues du privé appliquées dans la Fonction Publique.

C'est une conception du travail productiviste et excessivement normée, générant des pertes d'autonomie. C'est aussi un management coercitif et sans marges de manœuvre calé sur la seule satisfaction des indicateurs. C'est enfin une mise en concurrence entre agents promis à un fort développement au travers du processus d'évaluation individuelle.

Les modalités de sélections pour les listes d'aptitudes aggravent considérablement cette mise en concurrence. De même la PFR (Prime de Fonction liée aux Résultats) encourage un rapport direct à l'individualisme et au clientélisme par la délivrance de sanctions financières à l'égard des agents ne répondant pas aux critères du culte de la performance. L'agent sera ainsi placé dans une relation contractuelle avec son encadrement et se retrouvera plus vulnérable. C'est enfin la mise en place dans le cadre de la maîtrise des risques des organigrammes fonctionnels qui pourraient être instrumentalisés à cette fin redoutable.

Mais c'est aussi une multitude d'applications informatiques (helios-chorus-gespro.-recc-rar..) toujours plus nombreuses mais toujours aussi perfectibles qui ne contribuent, pas comme l'affirme notre Direction générale, à améliorer la vie des agents mais bien au contraire à rendre leur quotidien encore plus difficile (pas de formations ou applications non abouties).

Depuis plus de deux ans des discussions sont entamées entre Direction générale et syndicats sur le dossier conditions de vie travail. Mais malgré les exigences de la



CGT Finances Publiques maintes fois exprimées, aucune mesure de l'administration n'a permis d'améliorer concrètement la situation des agents et des services.

Au contraire leur situation se dégrade, en particulier sous le poids de la poursuite des suppressions d'emplois. Dans ces conditions, la crédibilité de l'administration auprès des agents sur sa volonté réelle de changer les choses est proche du degré zéro.

## Agir pour inverser la tendance

### Changer le travail, une ambition revendicative de la CGT

Il n'y a rien d'inéluctable à ce que le travail rende malade. Il n'y a rien de scandaleux à vouloir le « bien travailler », le « bien être » et l'épanouissement au travail. Transformer le travail en ce sens constitue une ambition revendicative de toute la CGT.

De ce point de vue, la CGT Finances Publiques exige l'abrogation des lois, décrets et circulaires qui imposent la réduction des jours d'ARTT et le jour de carence en cas de congé maladie (congé ordinaire de maladie et affection de longue durée), et qui aggravent sensiblement les conditions de travail, sous l'angle de la maladie des agents qui ne saurait en aucune manière être pénalisée. La pseudo égalité de traitement entre salariés du secteur privé et fonctionnaires est une escroquerie dans la mesure où 80 % des conventions collectives permettent la prise en charge par les employeurs privés des jours de carence.

Les conditions de vie au travail sont en effet un enjeu revendicatif majeur au sens où il s'agit de la vie quotidienne des agents dans les services et que cette question impacte la quasi totalité des autres thématiques revendicatives : emploi, salaires, reconnaissance des qualifications, missions, conception et organisation du travail, relations hiérarchiques, aménagement des locaux.

D'ores et déjà, la CGT Finances Publiques s'oppose à la rationalisation dogmatique des surfaces de bureau telle que le prévoit la politique immobilière de l'état.

Que la Direction générale ait dû accepter d'ouvrir enfin le dossier conditions de vie au travail montre bien la gravité de la situation face à laquelle elle ne pouvait rester plus longtemps dans le déni. C'est déjà une brèche ouverte dans laquelle la CGT Finances Publiques a décidé de s'engager pour porter avec persévérance les revendications des personnels.

## Engager une démarche de terrain

Mais cette intervention trouve aussi ses limites si elle ne peut s'appuyer sur des rapports de force plus élevés et des interventions collectives ancrées sur le terrain. C'est en effet dans les services au plus près des agents et de leurs réalités de vie professionnelle que nous devons faire émerger une démarche revendicative et syndicale permettant de gagner des avancées concrètes.

Cela appelle d'aller à la rencontre des agents dans chaque service, à prendre connaissance de leur perception des conditions de vie au travail et de leurs aspirations concrètes en la matière. Cela consiste ensuite à construire avec eux les revendications et les moyens d'action, à les sensibiliser aux nouveaux outils à leur disposition pour défendre leurs droits en matière de santé au travail.

## Mener débats et réflexions

L'amélioration des conditions de vie au travail suppose aussi que le syndicat national entreprenne des réflexions sur des alternatives aux processus de travail à l'œuvre au sein de la DGFIP. Dans ce cadre la question de la conception du « management » apparaît comme d'importance d'autant que cette question fait partie des axes de débat avec la Direction générale au cours de l'année 2012. La nouvelle CEN devra donc définir rapidement des modalités de débat interne sur ce sujet.

Des contacts seront pris avec les fédérations et syndicats CGT d'autres secteurs professionnels afin de bénéficier de leur expérience syndicale sur le dossier conditions de vie au travail.

## Répondre aux besoins particuliers des sections

La dégradation des conditions de vie au travail ouvre la voie à une diversité de situations individuelles, face auxquelles les sections, souvent sollicitées, sont parfois démunies (qualification de harcèlement, cause professionnelle d'un suicide, modalités de recours...) Il est donc nécessaire qu'elles puissent être dotées d'informations utiles à leur appréciation. La Direction nationale mettra en place des formations ainsi que des fiches documentaires et des interlocuteurs référents à disposition des sections. Une mise en réseau des expériences de terrain est également nécessaire.



## Discussions avec la Direction Générale : quel bilan ?

Depuis la mi-2008, des discussions sont ouvertes avec la Direction générale sur le dossier des conditions de vie au travail. Elles ont abouti à un certain nombre d'initiatives de l'administration qui sont en cours de mise en œuvre :

- ▶ L'impulsion de la démarche du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), qui doit déboucher sur un programme annuel de prévention (PAP). Il s'agit là d'une obligation légale de l'employeur engageant sa responsabilité pénale
- ▶ La mise en place d'un assistant de prévention (ancien ACMO) à temps plein dans chaque DDFIP, cet agent étant chargé de la mise en œuvre de la politique de santé et sécurité au travail ;
- ▶ La publication d'un guide de prévention des risques psycho-sociaux ;
- ▶ La mise en place d'un tableau de bord de veille sociale dont l'objectif est de mesurer au travers d'indicateurs sociaux la qualité de vie au travail prioritairement au plan local avec débat régulier en comité technique ;
- ▶ Le développement de la formation des cadres et des agents aux conditions de vie au travail ;
- ▶ La mise en place d'espaces de dialogue pour débattre de la vie au travail et de son organisation hors de toute tutelle hiérarchique

Par ailleurs, une étude a été réalisée par le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) qui concerne l'impact du pilotage par la performance sur les conditions de vie au travail. Elle servira de support à des discussions qui s'ouvrent en cette année 2012 sur le management.

## La CGT Finances publiques à l'offensive

La CGT Finances Publiques a joué un rôle actif au cours de ces discussions particulièrement sur la question du droit d'intervention des agents sur la vie au travail et en faveur de la réalisation de l'enquête du Conservatoire national des arts et métiers.

Mais la CGT Finances Publiques n'a cessé de dire et répéter que des outils ne faisaient pas à eux seuls des résultats et du changement concret pour les agents.

Elle n'a cessé de dire et répéter qu'on ne pouvait prétendre améliorer au fond les conditions de vie au travail en excluant la question de l'emploi du champ des discussions.

Elle n'a cessé d'exiger de la Direction générale qu'elle donne des moyens concrets pour que les personnels retrouvent de bonnes conditions de vie au travail.

En outre, elle revendique de revoir le nombre d'assistants de prévention implanté dans chaque DDFIP, DRFIP, cet agent unique se révélant déjà en nombre insuffisant dans certains départements.

Or sur tous ces sujets, l'administration n'en a pas tenu compte.

C'est dire si le décalage reste très grand entre les intentions affichées et la réalité vécue par les agents.

C'est pourquoi la CGT Finances Publiques réaffirme ses revendications en termes d'emploi, de moyens, mais aussi en termes de perspectives, en matière de carrières et de missions.

## Utiliser tous les points d'appui pour construire de nouvelles réponses avec les personnels

Les outils ne font pas les résultats, mais ils peuvent néanmoins servir de leviers efficaces et de points d'appui pour l'intervention collective. Ainsi pouvons-nous puiser dans les évolutions législatives et dans les dispositifs mis en place par l'administration des éléments utiles (les agents ont été informés de ces dispositifs dans une plaquette de l'administration qui leur a été diffusée).

- ▶ Il en est ainsi des espaces de dialogues dont la CGT considère qu'ils doivent constituer un droit nouveau pour les agents et qu'ils ne doivent être réunis qu'à leur seule initiative. Cela exclut que l'administration puisse en être à l'origine. Leurs comptes rendus ainsi que les réponses de l'administration seront transmis aux organisations syndicales. Ces espaces doivent permettre de formaliser les besoins des agents face à l'Administration, et ainsi venir compléter le travail syndical de terrain dans la construction de la revendication en matière de santé au travail.
- ▶ Il en est ainsi du document unique d'évaluation des risques professionnelles auxquels tous les agents doivent être associés et qui doit donner lieu à débats avec les syndicats en vue d'établir le plan de prévention. Il s'agit bien ici d'utiliser cette obligation



légale de l'employeur public en matière d'obligation de résultat, afin de mettre au devant de la scène l'organisation du travail, les techniques managériales, l'insuffisance des emplois implantés, etc. comme étant les principales causes des risques professionnels tels que les risques psychosociaux en particulier.

- Il en est ainsi du rôle des CHS, devenus CHS-CT et dorénavant habilités à traiter des conditions de vie au travail. Outre qu'il est maintenant habilité à traiter des conditions de travail, le CHS-CT apporte un nombre important de droits nouveaux aux représentants des agents pour conduire une réelle politique de prévention des risques professionnels et contraindre les directions à se soumettre à leurs obligations légales. Il faut établir des règles locales qui permettent pratiquement aux représentants en CHS-CT de mener à bien leur mandat (moyens matériels, moyens en terme de temps nécessaire supplémentaire pour l'exercice du mandat, etc.).
- Il s'agit aussi du tableau de veille social dont les indicateurs pourront donner une perception de la réalité des services. Outre le fait que tous les indicateurs sociaux doivent y être intégrés, il s'agit de contraindre l'administration à reprendre les données connues depuis la fusion et de les compiler dès à présent depuis 2009 à partir des éléments provenant des rapports de la médecine de prévention, des données d'AGORA (comme le nombre d'accidents de travail, de CET, de temps partiels, d'écritages de badgeuses, etc.). Il faut contraindre les Directions à communiquer ce tableau et le mettre en débat en CT, et CHS-CT

Le congrès mandate la Direction nationale du syndicat :

- 1- Pour organiser pendant ce mandat une journée nationale d'étude et d'échange sur les conditions de vie au travail visant à affiner l'intervention syndicale sur ce dossier à partir des réalités concrètes et des problématiques rencontrées par les sections.
- 2- Pour coordonner avec l'aide des sections départementales, la mise en œuvre d'une grande enquête portant sur les conditions de vie au travail des agents de la DGFIP.
- 3- Pour mettre en place un espace d'échange sur le site Internet du syndicat permettant de partager les constats, mutualiser les connaissances, mettre en commun les initiatives revendicatives sur les conditions de vie au travail.
- 4- Pour développer des revendications spécifiques, afin de garantir la santé et améliorer les conditions de travail des agents en poste dans les centres d'encaissement et d'éthiques exposés à des contraintes particulières inhérentes à la taylorisation du travail imposées dans ces structures.

Force est de constater que la mise en place des EDD et du tableau de veille sociale n'a pas permis de répondre aux préoccupations des agents ni d'améliorer leurs conditions de travail qui continuent de se dégrader". La CGT Finances Publiques n'est pas dupe de l'opération de communication à laquelle se livre l'administration sur ce sujet et continuera, au plan local et national, à exiger des avancées concrètes dans ce domaine.

En développant une démarche syndicale offensive, La CGT Finances Publiques entend mettre un coup d'arrêt à la dégradation continue des conditions de vie au travail des personnels. Partout, pour tous, elle agira pour construire avec les agents les revendications et l'action nécessaires.

