



Le Journal de la CGT Finances publiques 13 1ère organisation syndicale de la Drfip 13

Courriel : cgt.drifp13@dgfip.finances.gouv.fr
04.91.17.92.06 / 97.67

Novembre 2023

Site internet

<https://13.cgtfinancespubliques.fr/>

Facebook : LaCGTFinancespubliques13

Edito : le collectif de travail prend l'eau.

C'est en tout cas le ressenti des collègues.

Dans les SIP, les CDIF, les SPF, les SGC, partout.

S'il prend l'eau (avec des listes au fil de l'eau), c'est essentiellement parce que les restructurations de nos missions promeuvent la découpe, la segmentation, la fracturation, des missions et l'isolement de chacun-e face à « sa » tâche.

Ainsi, les éléments complémentaires qui participaient effectivement et concrètement à la cohérence et à l'efficacité de nos missions sont aujourd'hui isolés les uns des autres.

Si le collectif de travail prend l'eau, c'est aussi parce que les « gains de productivité » ou encore les abandons de missions ne suffisent pas à justifier la commande politique (*ouh ! un gros mot ! Le syndicat ne doit pas faire de politique !*) de supprimer des milliers d'emplois utiles au sein des Finances publiques.

Enfin, le collectif de travail prend l'eau car les indicateurs de « performance » ne mesurent que la quantité et la rapidité, indépendamment de la qualité : la caricature en est le « taux de décrochés » (du téléphone) ou encore le nombre de E-contacts « traités », c'est-à-dire disparus du stock, quand bien même des milliers sont « archivés » pour finir écrasés. Cf. CDIF.

Ça prend l'eau et alors?... il nous faut écopper.

Cela passe aussi par un management féroce à base -forcément- de quantitatif (et les palliatifs qui vont avec) et de mots qui ne veulent plus rien dire à force d'être galvaudés comme la fameuse « bienveillance » et d'autres qui résonnent fort parce qu'ils sont creux : « feed-back », « ambassadeurs des cadres », etc.

Notre travail passe par un tapis roulant qui n'est plus à plat et mécanique mais vertical et numérique, sur lequel les données matérialisées se déversent en continu et parfois en tumulte quand elles sont mal maîtrisées. Cf. GMBI.

Derrière la vitre, les managers stratégiques surveillent.

Pour la CGT, il y a là tous les éléments pour accroître la solitude au travail et la perte de sens du travail.

Le syndicalisme CGT est celui de la solidarité concrète et effective et rien de ce qui concerne le travail ne nous est étranger.

Face à cette transformation et un modèle managérial qui trouve sa prolongation jusque dans l'aménagement des bureaux (Cf. Immobilier de demain), la CGT ne se résoudra pas à ce que les collègues deviennent- c'est ainsi qu'ils les nomment- des « résidents ».

Des résidents, comme des voisins qui ne se parlent pas.

Mais qui écopent tous les jours.

**Renforce la CGT
Syndique-toi !**



Comment ça va mal.

Année après année, la détresse des agents s'accroît parfois jusqu'à la limite de l'épuisement professionnel avec le burn-out. Et l'administration, au lieu de chercher les causes, ne fait que constater que la situation s'aggrave ! Elle multiplie les tableaux de bord se contentant de constater une dégradation générale des conditions de vie au travail.

Dans un audit national interne tout est résumé : il y a « une meilleure couverture des risques » mais rien n'est fait pour supprimer ces risques !

« Les outils de diagnostic nationaux que sont le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), le tableau de bord de veille sociale (TBVS), le baromètre social (sondage Ipsos auquel très peu d'agents répondent trouvant l'exercice année après année inutile), les fiches de signalement et le registre santé et sécurité sont jugés utiles car ils interviennent selon des temporalités différentes et permettent donc une meilleure couverture des risques. »

Déjà en 2018 suite à un audit national, il a été décidé de « créer des cellules d'écoute animées par des psychologues du travail ». Et Hop! Plutôt (Dingo?) que de rechercher la cause de la situation, l'administration met en place un numéro de téléphone ! Dès le 16 janvier 2020, une plateforme d'écoute et de soutien téléphonique est mise en place pour les agents

« Ce service téléphonique gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7 est un lieu d'écoute privilégié pour aborder

Pour la CGT Finances publiques c'est le travail qui est malade et qui rend les agents malades !

C'est confirmé par les médecins du travail, infirmières ou les assistants de service social qui indiquent qu'ils rencontrent de plus en plus de détresse chez les agents. Dès 2018 dans un rapport local des médecins du travail Finances des Bouches-du-Rhône il est indiqué :

Constatations cliniques des médecins : « de plus en plus de lassitude et de désintérêt par rapport au travail; les agents n'y croient plus et baissent les bras. Manque chronique de sommeil avec réveil à 4h du matin sans endormissement, asthénie dès le matin et arrêt de toute activité extérieure, larmes dès le début de la consultation, brûlures d'estomac, tension des trapèzes, maux de tête, douleur rachidienne et crainte surtout de ne pas arriver à faire tout ce qui est demandé.»

Dans le rapport national de la médecine du travail de 2019, il est constaté : « Une augmentation de la

toute difficulté d'ordre professionnel et/ou personnel ».

Les risques organisationnels et psychosociaux liés aux nouvelles restructurations et aux suppressions d'emplois conduisent mécaniquement à une augmentation des charges de travail et au-delà d'une maltraitance des conditions de travail à un mal être et une souffrance au travail.

Actrice d'une organisation du travail pathogène, la DGFIP se réfugie derrière le tout psychologique face à son obligation de résultat d'employeur en matière de santé physique et mentale.

Après le [scandale](#) de la "[gestion des agents difficiles](#)" où il s'agissait de proposer aux « managers » de classer « psychiatriquement » certains agents pour mieux s'en débarrasser, les dirigeants de notre administration échaudés par les suites des procès des suicides à France Télécom s'achètent une bonne conduite à peu de frais !

proportion des visites à la demande des agents.»
« (...) la dégradation du climat qui touche le monde du travail se ressent de manière aiguë par les médecins de Prévention en première ligne pour recevoir et écouter les agents. »

« Conclusion: globalement en région, il est constaté, suite aux différentes restructurations et suppressions de certains services, une augmentation du mal être des agents liée à une surcharge de travail et à un sentiment d'avenir incertain.

Ces situations génèrent une augmentation non négligeable des visites spontanées, ajoutées à la multiplication des réunions des CHSCT et de condition de vie au travail, impliquant une sollicitation plus importante des médecins de prévention. »



Les médecins du Travail tirent la sonnette d'alarme.

Et que décide Bercy face à cette situation ?

Bercy met en place cette fois un soutien psychologique auprès des médecins... (C'est à se demander qui soutiendra bientôt les psychologues !?)

Dès juillet 2018 puis renouvelé en janvier 2023 : « **Prestations de soutien psychologique à destination des assistants de service social, conseillers techniques de service social, médecins du travail et infirmiers du réseau des ministères économiques et financiers** »

Extrait : « Les médecins du travail et les infirmiers sont confrontés de façon grandissante au risque psychosocial et à ses conséquences (en premier lieu le mal être et la souffrance mais aussi leur décompensation possible vers la psychopathologie).

Par ailleurs, ils répertorient aussi des situations de violence, des situations interprétées comme du "harcèlement", des états d'épuisement professionnel, des syndromes psycho-traumatiques, des tentatives d'autolyse et des suicides avérés, Les médecins du travail sont aussi amenés à exercer un suivi individuel en santé au travail d'agents présentant une psychopathologie et dont l'enjeu majeur est le maintien dans l'emploi, dans certains cas la situation est telle que le médecin sollicité par la direction donne un avis concernant la procédure de mise en congé d'office.

Dans ce domaine, les médecins du travail assurent une prise en charge individuelle au travers du colloque singulier en cabinet médical, où l'agent trouve une écoute, un soutien, une orientation vers une prise en charge et parfois du répit voire des solutions.

Dans le cadre de la prévention tertiaire, cet entretien représente souvent pour l'agent un dernier recours au sein du collectif derrière lequel un passage vers le "trou noir de la décompensation" reste possible.

Ce type de prise en charge au quotidien par face à face avec des agents qui expriment leur souffrance par la parole peut se montrer « coûteux » pour le médecin du travail sur le plan de son investissement en énergie, sur le plan émotionnel et à terme sur le plan de sa propre santé psychique. En effet, les agents peuvent reporter leurs conflits psychiques sur le médecin qui peut se retrouver touché, impacté voire accroché psychiquement (on parle alors de portage psychique) avec un risque de débordement sur sa vie personnelle.

Dans ce contexte, de nombreux médecins ont exprimé le besoin d'un recours à certains moments d'une solution type "supervision" qui peut permettre de façon neutre pour le médecin :

- **de mettre lui aussi des mots sur le portage psychique qu'il subit;**
- **d'évacuer un "trop plein" sur le plan des tensions émotionnelles;**
- **de se recentrer à partir d'une relation duelle sur les principes d'une relation professionnelle stricto sensu ».**

Enfin au niveau du dernier observatoire interne...

Sur les conditions de travail : la Direction Générale admet que les conclusions de l'observatoire interne ne sont pas bonnes, mais se défausse rapidement : « **il y a des sujets pour lesquels notre capacité à agir est limitée** ».

Mais qui met en œuvre les restructurations incessantes et l'industrialisation des tâches de travail ?

Quant aux changements profonds et aux difficultés qu'entraîne le recours accru à l'intelligence artificielle, les bugs applicatifs répétés, le crash GMBI, la réflexion du DG se résume à : au début c'est pas facile, mais les années suivantes ça ira mieux !



La CGT Finances Publiques 13 utilisera tous les moyens dont elle dispose pour combattre la maltraitance mise en place par la DGFIP .

Ne restez pas seul-e , la CGT sera toujours à vos côtés.

Zéro cash . Combien ça coûte ?

❖ Les coûts d'externalisation

C'est au détour d'une diapositive de présentation relative à la stratégie en matière de numéraire que nous trouvons (enfin ! Ou alors nous cherchions mal) le coût pour les deniers publics de la fin des encaissements en numéraire aux guichets des Finances publiques.

A partir d'un certain montant, tout le monde écoute...

Enfin, tout le monde, surtout BNP

Paribas, La Banque Postale, le Crédit Mutuel (Monext), Wordline (tiens un pantouflage !), et bien sûr la confédération des buralistes avec la Française des jeux (MDBS).

Bref, en cumul, le coût d'externalisation c'est 57 265 000 euros entre 2019 et 2022.

Évidemment, c'est à mettre en balance avec le nombre d'emplois de caissiers supprimés, mais ça, le diaporama ne le dit pas.

Coût annuel en kilo euros	2019	2020	2021	2022	TOTA
Marché paiement de proximité (MDBS)		1 370 k€	7 280 k€	10 724 k€	19 374 k€
Marché Dépôts - Retraits (LBP)			6 947 k€	9 963 k€	16 910 k€
Marché Payfip - WorldLine	151 k€	470 k€	577 k€	724 k€	1 923 k€
Marché CHAPCA (BNPP - Monext)		5 113 k€	5 345 k€	8 599 k€	19 057 k€
TOTAL	151 k€	6 954 k€	20 150 k€	30 010 k€	57 265 k€

C'est bon pour le moral !

Alors que les agents dans tous les services coulaient (voir notre édito), que la charge de travail en juin explosait en particulier dans les Sip et les Cdif avec GMBI, la principale préoccupation du directeur général adjoint était, en ce début d'été, le moral des cadres.

Mais pas n'importe quels cadres ! Pas les chefs de service, pas les adjoints, seulement les administrateurs des Finances publiques !

Il est vrai que le suivi statistique pour nos administrateurs est éreintant. Et le DG (réflexion de ce dernier en décembre 2022) veut mettre en place une aide à la mobilité... pas pour tous ! Uniquement pour les administrateurs : aide à la recherche d'un logement,

des frais de déménagement, une aide pour l'insertion professionnelle du conjoint, des stages courts pour les parents d'enfants et en particulier les mères ou les pères qui élèvent seuls leurs enfants. On commence par le haut ! C'est la théorie du ruissellement... Dans le même temps des agent.e.s refusent le bénéfice de la promotion à contrôleur pour incompatibilité entre leur affectation et la garde alternée des enfants ou encore le droit de visite de l'ex-conjoint. La priorité ne leur est pas reconnue. Tant pis pour le moral des troupes ?

Santé - sécurité physique à l'accueil de nos services

Suite au bris d'un plexiglas par un contribuable à l'accueil du SIP Borde au mois d'octobre 2023, les élu.e.s CGT sont intervenu.e.s auprès de la Direction.

Les plexiglas installés dans l'urgence sanitaire doivent être remplacés ! Voilà la position de la CGT !

Les élu.e.s CGT au CSAL Formation spécialisée avaient demandé la mise en réserve d'une partie des crédits de la Formation spécialisée du comité social d'administration de la Drfip 13, pour parer à toute éventualité. Lors de la formation spécialisée du 6/10/2023, nous avons déclaré : « Concernant l'accueil du public, nous avons évité le pire il y a quelques jours à l'accueil du SIP Borde. Un contribuable qui brise le plexiglas en assénant un coup de poing. La vitre éclate en autant d'arêtes coupantes et tranchantes lesquelles, par projection ou par utilisation deviennent aussitôt des armes qui peuvent blesser voire tuer ».

La Drfip 13 va installer à titre expérimental des vitres en polycarbonate au SIP Borde en utilisant une partie des crédits mis en réserve à la demande des élu.e.s CGT. Nous allons militer pour que ce type d'équipement soit installé dans les accueils de tous les services de la Drfip 13.

Collège des responsables territoriaux (CRT)
en présence d'Antoine Magnant
Directeur général adjoint

Vendredi 23 juin 2023

IAE de Bordeaux
35 avenue Abadie 33000 BORDEAUX.
(tram A arrêt "Jardin Botanique")

Programme détaillé - matinée

09h00	Accueil café A l'IAE	Le moral des cadres !
9h30 - 9h45	Introduction du CRT Marie-Hélène BOVERY - Déléguée du DG pour le Sud Ouest	
9h45 - 10h45	Table ronde sur le thème : le moral des cadres Témoignage de Philippe POULAIN (DDFIP 64) - 10 mn Témoignage de Michael WEISPHAL (DDFIP 16) - 10mn Témoignage de Frédéric FAGUET (DDFIP 24) - 10mn Échanges avec les participants (30 mn)	