

Monsieur le Directeur général,

Les SIE/IFU connaissent une situation particulière. Si, vis à vis du contribuable, le SIE est vendu comme étant une bonne chose et que, toujours pour l'administration, l'agent peut bénéficier d'une vue plus globale des missions, pour l'Union SNUI –SUD Trésor, de sérieux correctifs s'imposent au vu de la situation concrète des SIE. De nombreux agents estiment que la qualité du travail est sacrifiée sur l'autel de l'urgence.

L'administration ne peut pas nier qu'il doit y avoir une limite à la polyvalence et à l'organisation en « plateaux » du travail. La polyvalence excessive ne se prête pas à une technicité fiscale garante de qualité et d'efficacité, elle conduit à survoler les choses et à faire un travail jugé souvent superficiel et industrialisé.

La perte de compétence fiscale est mal vécue par des agents qui demeurent profondément attachés à la qualité de leur travail et à celle du service public. Les agents ont le sentiment de se heurter au dogme de la polyvalence là où eux vivent la réalité du travail, souhaitent par exemple une sous sectorisation (horizontale et/ou verticale) au sein d'une même unité de travail, ce qui améliore à la fois le service au contribuable et les conditions d'exercice des missions pour l'agent. Dans les IFU, le traitement de masse dicté par quelques indicateurs de production empêche que soit constitué un réel point d'entrée unique offrant un service polyvalent dont l'organisation interne (y compris matérielle) trouvera l'équilibre entre sous sectorisation et polyvalence, au bénéfice des agents et des contribuables.

Quant aux conditions de vie au travail, elles sont malheureusement trop souvent les grandes oubliées et les sacrifiées des SIE : travaux menés à la va-vite, plateaux mal pensés et bruyants, organisation du travail en flux tendus, polyvalence subie et délais resserrés sont venus gonfler le « passif » de cette réforme « phare » de l'ex-DGI.

Un passif à régler

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor, l'administration ne peut l'ignorer, le passif accumulé ces dernières années est important et n'est toujours pas réglé. Il touche aux conditions de vie au travail dans leur ensemble, entendu au sens large :

- les SIE vont-ils perdre des emplois alors que le travail en flux tendus a montré toutes ses limites ?
- ses compétences vont-elles évoluer ?
- ne faut-il pas repenser l'organisation matérielle et fonctionnelle du travail (sortir de la logique de « plateau » et de ses effets – bruit, stress, absence de confidentialité... - pour lui préférer des cellules à taille humaine par exemple...) ?
- comment assurer la transmission des savoirs dans une telle polyvalence ?
- quel soutien technique de l'encadrement ? Actuellement, l'organisation du travail repose sur : l'urgence pour les agents, les indicateurs bien souvent contradictoires pour l'encadrement, ressentis comme des outils de surveillance permanente pour les agents.
- quels dommages collatéraux de la fusion ?

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor, il faut prioritairement améliorer et repenser les conditions de travail des agents des SIE. De par ses fonctions larges, le SIE constitue un enjeu majeur dans la qualité de la gestion de l'impôt. Il faut se dégager de la polyvalence subie. Un SIE revu par une amélioration des conditions de travail et de l'organisation du travail sur les bases de cellules à taille humaine par exemple et d'une meilleure ergonomie en général peut permettre

d'éviter les risques que l'administration a ignoré jusque là. Cela passe aussi par une formation adaptée, un encadrement technicien, assumant pleinement son rôle de soutien vis-à-vis des agents. La qualité des missions nécessite un approfondissement des dossiers ce qui n'est pas le cas actuellement faute de temps suffisant laissé aux agents dont l'encadrement n'attend que du traitement de masse ; traitement de masse qui a aussi pour conséquence de démotiver les agents qui voient leur technicité sacrifiée sur l'autel de la productivité.

Car dans de nombreux SIE, le départ (en retraite voire en mutations) de certains agents « référents » entraîne la disparition de la mémoire, faute d'organisation du travail efficace, faute de formation, et du fait même de la polyvalence subie, de la pression et de la charge de travail. Et bien évidemment, outre cette perte de technicité, c'est la perte « tout court » d'emplois qui est crainte.

Les exemples de SIE qui « marchent » sont instructifs. Lorsqu'ils ne travaillent pas en plateau, lorsqu'une répartition du travail claire est à l'œuvre et lorsqu'ils sont formés, alors les agents de la DGFIP se sentent mieux dans leur travail et les services fonctionnent donc mieux.

Nous n'avons pas la prétention de détenir de solution miracle, mais des pistes concrètes et rapidement réalisables existent bel et bien pour améliorer les conditions de travail ainsi que la qualité et l'efficacité des missions de service public : abandonner la logique de plateaux et de polyvalence subie, mieux associer localement les agents et leurs représentants à l'organisation fonctionnelle et matérielle du travail, arrêter les suppressions d'emplois, développer la formation continue, décroiser les relations entre agents et entre services pour assurer pleinement l'intégralité des missions.

Plusieurs messages remontent des services avec force

- Il faut revenir sur la perte de la qualité de travail souvent constatée et très mal vécue par des agents qui demeurent profondément attachés à l'accomplissement de leurs missions et au service public.
- Les agents ont le sentiment de se heurter au dogme de la polycompétence là où eux, vivent la réalité du travail, souhaitent par exemple une sous sectorisation (horizontale et/ou verticale) au sein d'un même IFU polyvalent, ce qui améliorerait à la fois le service au contribuable et les conditions d'exercice des missions pour l'agent.
- Le SIE devient un guichet « unique » local destiné au travail de masse, renvoyant les questions plus poussées sur les pôles. Cela est contradictoire avec la volonté de voir la quasi-totalité des missions assurées par un même service.
- Dans les IFU, le traitement de masse dicté par quelques indicateurs de production empêche que soit constitué un réel point d'entrée unique offrant un service polyvalent. Il faut trouver un équilibre entre sous sectorisation et polyvalence, dans une cellule « à taille humaine » et non pas en plateau, et ce au bénéfice des agents et des contribuables.
- Quant aux conditions de vie au travail, elles sont souvent les grandes oubliées/sacrifiées des SIE : travaux menés à la va-vite, plateaux mal pensés et bruyants, organisation du travail en flux tendus, polyvalence subie et délais resserrés facteurs de stress et de souffrance au travail pour les agents tout cela est dénoncé avec force.
- Une amélioration doit être apportée dans les liaisons entre les services notamment SIE/ICE qui souffrent d'un cloisonnement dicté par la pression des statistiques et d'un formalisme apparent dans la transmission des renseignements

- Chacun doit pouvoir assurer l'intégralité de sa mission, s'assurer de la transmission effective des données pour un fonctionnement efficace de toute la chaîne depuis la gestion, en passant par le contrôle et jusqu'au recouvrement.
- L'encadrement doit retrouver un rôle de soutien technique (pour plus de « A » techniciens).
- La formation continue et la transmission des savoirs doivent devenir une priorité.
- Dans le cadre du transfert du recouvrement de la TP, l'évaluation des emplois correspondants (400 au niveau national) va conduire à une traduction très faible dans chaque SIE. Les premières évaluations de l'administration considèrent que seul 10% du recouvrement est réellement effectué dans les trésoreries. L'impact est d'ores et déjà estimé « inférieur à celui de l'IS ». La question de l'évaluation précise de la charge réelle transférée apparaît donc comme un sujet majeur.

Pour l'Union SNUI-SUD Trésor, l'administration ne peut l'ignorer, le passif accumulé ces dernières années est important et n'est toujours pas réglé. Il touche aux conditions de vie au travail dans leur ensemble, il touche aussi au manque de reconnaissance (indemnitaires, plan qualifications). Pas question pour le SNUI que la « priorité SIP » empêche d'améliorer la vie en SIE. Les agents des SIE ne peuvent plus supporter d'autres suppressions d'emplois, d'autant que le travail en flux tendus et la polyvalence ont montré leurs limites.

65% des agents de la filière fiscale étaient en grève le 29 janvier dernier. Sur tout le territoire la mobilisation tous cadres confondus a atteint des niveaux que l'on peut qualifier d'historiques. Vous ne pouvez pas ignorer la portée de cette journée. Il va vous falloir très rapidement apporter des réponses aux exigences des personnels qui en ont assez de l'accumulation des réformes, de la dictature des indicateurs, de la désorganisation du travail, de la pression hiérarchique et des injustices indemnitaires qui ne peuvent que s'accroître avec vos projets de rémunération au mérite. .

Les conditions de travail sont fortement dégradées, rien ne va plus dans les services, il est plus que temps pour vous d'entendre la voix du terrain, la voix des agents qui font la DGFIP. Il va vous falloir remédier rapidement à cette situation qui devient explosive.