

DECLARATION LIMINAIRE AU CTPD DU 29 mars 2011

Nous avons à l'ordre du jour de ce CTPD l'examen du rapport annuel de la DDFIP du MORBIHAN. Comme d'habitude, nous avons constaté que les conditions d'exercice des missions et de vie au travail des agents sont absentes. Tout irait bien dans le meilleur des mondes. Ce n'est pas notre avis ni celui d'ailleurs, du Médiateur de la République, ancien ministre de la Fonction publique, qui ne fait pas la même analyse que vous dans son rapport annuel publié récemment.

Sur les conditions de travail:

La Direction générale a été contrainte d'ouvrir le dossier conditions de vie au travail il y a maintenant deux ans. Pressée par l'environnement extérieur et les drames du travail qui se sont succédés, informée par son réseau de la montée du mal être dans les services, mise fortement en cause par les agents avec leurs organisations syndicales pour sa responsabilité dans la dégradation de la situation, elle a du se résigner à un aveu de taille: le mal être, la souffrance au travail ça existe , ça grandit à la DGFIP et ce n'est pas l'apanage de quelques individus fragilisés.

Tentée un moment par le traitement individuel d'adaptabilité (stages de gestion du stress par exemple), l'administration a du vite remballer ses intentions et admettre l'idée que ce n'est pas à l'homme de s'adapter au travail mais au travail de s'adapter à l'homme.

Très bien ! Mais après deux ans qu'a donc fait la Direction générale de cet aveu et de cette idée ?

Du travail a certes été produit dans le cadre d'une discussion soutenue avec les syndicats. Mais il ne concerne que la dimension de prévention. Pas neutre, mais sûrement pas à la hauteur des besoins !

Les agents ne voient en effet toujours rien venir. Bien au contraire, leur situation va de mal en pis. La politique dogmatique de suppressions d'emplois se poursuit et se renforce, faire un travail de qualité est devenu une gageure, le pilotage par la performance produit des effets désastreux sur les individus ainsi que sur les relations sociales et hiérarchiques. Agent ou cadre, personne n'échappe à la chape de plomb! C'est sans conteste ce qui ressort de la première étape de l'étude commanditée par l'administration au CNAM (conservatoire national des Arts et métiers) et des **expressions des agents dans le cadre de l'expérimentation des espaces de dialogue.**

Le dossier est toujours ouvert mais les réponses attendues tardent. Trop ! Beaucoup trop !

Comment changer sans toucher au fond? Telle est la question qui semble tarauder la Direction générale. Alors disons le franchement! Ce ne sont pas quelques indicateurs en moins ou de nouvelles simplifications qui toucheraient au cœur des missions qui résoudront les difficultés rencontrées.

Pour améliorer la vie des agents au travail il n'y a pas d'échappatoire: **il faut parler emploi, modes de management, qualité d'accomplissement des missions, droit des agents à intervenir sur l'organisation du travail.**

Le dossier est encore ouvert. La CGT Finances Publiques ne laissera pas se refermer le couvercle.

Au niveau national comme au niveau local, elle poursuivra son intervention avec les agents pour que l'administration fasse droit, par les actes, à l'exigence légitime de bonnes conditions de vie au travail pour un service public de qualité.

Il est donc impératif d'établir un état des lieux des missions et de leurs nécessaires évolutions et de définir contradictoirement les besoins en emplois pour les accomplir pleinement !

C'est tous ensemble et à partir de chaque service que nous devons porter ces exigences.

Sur le rapport du Médiateur:

Le dernier rapport du Médiateur de la République constitue un réquisitoire sévère à l'encontre de la politique menée par la droite, rejoignant ainsi les nombreuses analyses déjà formulées par la CGT.

Répondre aux besoins et attentes des citoyens et assurer l'égalité d'accès aux services publics est aujourd'hui impossible faute de moyens. La « *révision générale des politiques publiques* » a eu pour principale conséquence une « *dégradation des conditions de travail pour les agents et une mise en péril de la qualité des services rendus à l'usager* ».

Cette dégradation des services publics et ce sentiment d'éloignement de la puissance publique nourrissent le ressentiment de nos concitoyens à l'égard de l'État et de la démocratie. Selon le rapport, **l'impôt**, au fondement de notre pacte républicain, est aujourd'hui perçu, du fait de l'injustice fiscale de la politique du gouvernement, comme un « *prélèvement obligatoire* » plutôt qu'une « *contribution au développement d'une politique de solidarité* ».

Ce rapport éclaire l'inquiétude et le sentiment d'injustice croissant qui gagnent beaucoup de Français. Les promesses envolées laissent place à la colère et à l'exaspération.

Le Médiateur constate également que contacter les administrations est devenu compliqué. La plupart d'entre elles, dont la notre, se sont dotées de moyens de communication modernes pour être en phase avec l'évolution de la société. Comme tous ces serveurs vocaux, qui demandent de taper 1, 2 ou 3, avant de patienter plusieurs minutes pour, peut-être, si la communication ne se coupe pas, être mis en relation avec un opérateur, une plate-forme téléphonique, ou être dirigé vers un guichet virtuel ou un service en ligne. S'ils permettent d'effectuer des démarches sans se déplacer, **ces moyens de communication participent à la déshumanisation du service public. L'accueil demeure en effet le point d'entrée dans un circuit administratif.** C'est lui qui détermine la suite de son parcours. Sans relation entre les agents du service public et les usagers, il n'y a plus de visibilité possible pour les cas particuliers.

Pour conclure, nous réaffirmons que l'emploi est la question centrale.

Pour la CGT, la lutte pour l'emploi ne s'arrêtera pas et cela pour trois raisons principales:

elle est la condition du plein accomplissement et du développement de toutes nos missions de service public;

elle est le socle incontournable d'un service de qualité à rendre aux citoyens et à la société;

elle est au cœur de l'aspiration légitime des agents de toutes catégories à travailler dans de bonnes conditions et à donner sens à leur travail.

Cette lutte de longue haleine est aussi **un enjeu de société à part entière** car elle conditionne l'avenir des services publics.