



CTR du 6 juillet 2021 : la DGFIP invitée à prendre le temps de la réflexion !

Ce CTR dédié en grande partie au deuxième bilan retour d'expérience sur la crise sanitaire, présidé par le directeur général, a permis également de donner un avis sur le projet de lignes directrices de gestion relatives à la promotion.

Le 18 juin 2020, un premier bilan retour d'expérience avait été présenté en CTR alors que nous sortions pour la première fois d'un confinement national caractérisé par des contraintes très fortes liées à la propagation du virus Covid19 dans notre pays. Notre déclaration liminaire était alors apparue comme beaucoup plus critique que celles des autres OS. L'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques** avait également alerté sur le comportement beaucoup trop optimiste de la DG alors que les perspectives d'une deuxième vague nous paraissaient devoir être sérieusement prises en compte.

A l'occasion de ce nouveau CTR, que nous avons appelé de nos vœux pour dresser un nouveau bilan retour d'expérience, après plus d'un an de crise, notre délégation a dû à nouveau formuler un certain nombre de critiques concernant tant la gestion de crise durant la période écoulée qu'en matière d'enseignements à tirer de cette crise pour l'avenir.

Notre délégation a ainsi tenu à pointer en déclaration liminaire, comme l'an dernier, la stratégie du Président qui préfère encore « ouvrir les vannes » sans attendre, au risque de voir poindre plus tôt que prévu une nouvelle vague aux conséquences incertaines. Nous avons alors fait référence à un rapport récent qui laisserait penser que les effets de cette 4ème vague pourraient être similaires à ceux de l'automne dernier si la population n'atteint pas le niveau suffisant de vaccination d'ici là.

L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques a tenu à appeler à la plus grande prudence et la plus grande humilité quant aux évolutions à venir concernant la pandémie.

Gestion de la crise sanitaire - Bilan retour d'expérience

Le bilan présenté en séance, bien qu'étant un peu plus détaillé grâce aux interventions des collaborateurs du DG, n'a cependant pas annulé nos critiques formulées en déclaration liminaire, tant sur la forme que sur le fond.

Nos critiques étaient fondées

Notre délégation a jugé que la DG n'avait pas joué la transparence totale sur les difficultés rencontrées dans la gestion de crise durant cette période. Or, l'intérêt d'un bilan est d'analyser les difficultés rencontrées, comprendre leur origine, afin d'éviter ensuite qu'elles se renouvellent. L'absence de retour d'expérience quant à l'impact de la crise sur l'exercice des missions et le fonctionnement de chaque type de service a été l'une de nos principales critiques.

Le PCA (plan de continuité d'activité) de la DGFIP, non actualisé depuis 2009, nous avait beaucoup choqué d'autant plus que le DG n'avait pas diligenté a priori d'audit interne, pour en comprendre les raisons au plus tard au 31 décembre 2019.

Dès lors, après avoir exigé en liminaire l'actualisation annuelle du PCA et sa présentation en CTR, le DG, qui

nous avait répondu en séance être disposé à avoir des échanges mettant en lumière les points négatifs comme positifs du bilan, a demandé à l'un de ses collaborateurs de donner une information complète sur ce point. Il a alors reconnu que l'actualisation du PCA aurait dû être effectuée en temps et heure et qu'une tentative effectuée en 2016 n'avait pas abouti. Il a alors reconnu une certaine difficulté à mobiliser certains bureaux de centrale visiblement peu sensibilisés à l'importance de l'actualisation de ce PCA. Notre délégation a ainsi permis à l'ensemble des représentants des personnels présents de constater que nous avons raison depuis un an en pointant l'absolue nécessité de sensibiliser l'ensemble des responsables sur l'importance de ce PCA.

La DG a indiqué qu'elle avait identifié quatre types d'indisponibilité dans le cadre d'un PCA : bâtimentaires, RH, applications informatiques et indisponibilités de partenaires extérieurs ou bien de fournisseurs. Elle a ajouté que la rédaction de fiches réflexes était en cours actuellement avec des indications sur le temps prévu pour exécuter les opérations. Elle a précisé également que le PCA officiel comprendra aussi des éléments concernant la reprise normale d'activité.

Après avoir été la seule délégation à rappeler l'importance des exercices de défense civile, notre délégation a pu obtenir une information concernant les derniers exercices organisés par la DGFIP. Ils ont permis notamment de tester les procédures à mettre en place face à un événement imprévisible (accident nucléaire, cyberattaque par exemple).

A contrario, le directeur général n'a pas souhaité répondre à notre demande de voir évoluer sa stratégie de gestion de crise qui s'en remet beaucoup trop aux directions locales, sans imposer une règle d'unification des pratiques sur l'ensemble du territoire. Pourtant, cette méthode de gestion a été source non seulement d'incompréhension et de sentiment d'injustice pour nos collègues mais aussi d'inefficacités.

Une DG un peu trop dans l'autosatisfaction

La responsable RH a mis en avant un taux de satisfaction de 68 % des personnels qui ont considéré que les mesures de prévention avaient été bien gérées soit un taux supérieur de 8 points par rapport à l'ensemble de la Fonction publique.

La DG a ensuite mis en avant le fait d'avoir informé grâce à un tableau de pilotage partagé, à des échanges réguliers avec les OS, à une communication directe avec les agents et grâce aussi à la création d'un réseau de référents Covid 19.

La DG a aussi mis en exergue la fait d'avoir mis en œuvre un télétravail exceptionnel, d'avoir assuré la protection individuelle des agents vulnérables, d'avoir accompagné les agents si besoin au moyen d'un cellule d'écoute et d'avoir protégé les agents grâce aux masques et au gel hydroalcoolique.

Concernant plus précisément la gestion des cas Covid, en réponse à nos critiques, le DG a reporté la responsabilité sur l'origine des difficultés rencontrées sur les divergences d'avis entre médecins de prévention ou sur le fait qu'ils étaient débordés.

Certains de nos critiques sont restées sans réponse

Nous n'avons pas eu de réponse sur le rôle des délégations durant la période de crise alors que l'on avait noté des différences entre directions en matière de gestion de crise. Ainsi, aucune explication crédible ne nous a été fournie quant au retard parfois très important dans l'utilisation de la visioconférence dans certains départements. En matière de bonnes pratiques, aucune politique systématique n'a été mise en place pour améliorer le quotidien des télétravailleurs - prêt de chaises ergonomiques ou d'écrans supplémentaires – matériel pourtant disponible dans les bureaux soumis à des règles d'occupation limitée durant la période écoulée depuis l'été dernier. Certaines directions ont eu une approche intelligente mais d'autres n'ayant fait aucun effort, les délégations ont été particulièrement absentes en matière d'harmonisation des bonnes pratiques au sein de leurs périmètres géographiques respectifs.

Cette période ayant mis en exergue des problématiques de réseaux de communication avec des indisponibilités applicatives ou des ralentissements fort dommageables pour les agents aucun plan d'action à court, moyen et long terme n'a été évoqué par la DG en réponse à ce constat pourtant indiscutable.

Un encadrement qui reste en attente de formation

Alors que 1200 cadres seulement ont pu bénéficier d'une formation management spécifique dans la période avec des problématiques de gestion d'équipes scindées entre présentiel et en télétravail, il reste encore beaucoup de progrès à faire dans ce domaine.

Le DG s'est déclaré en accord avec le fait d'intégrer dans les formations des encadrants les sujets de gestion de

crise.

Une DG qui n'assume pas sa stratégie

Alors que la DG a su utiliser la période de crise pour persévérer dans ses réformes pendant que les esprits étaient occupés ailleurs, elle a osé affirmer qu'elle se devait de donner de la visibilité aux agents pour diminuer le stress ! C'est pourquoi elle a justifié la poursuite de la réforme du nouveau réseau de proximité.

L'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques** tient à rappeler les vraies raisons de la poursuite de la stratégie de la DG en matière de réseau des postes comptables. Souhaitant réduire fortement le nombre de structures à gérer dans le dernier réseau public de proximité, la DG a saisi l'opportunité de cette crise sanitaire pour avancer dans sa réforme de son réseau de postes comptables qu'elle avait décidé de réduire.

Un télétravail reconnu mais des évolutions encore inconnues

Après avoir rappelé la très forte évolution du télétravail à la DGFIP, depuis le début de la pandémie, la DG a tenu à saluer le travail des équipes d'assistance. Elle a fait observer qu'une attention avait été portée sur les conditions de sécurité sanitaire des agents des CID appelés à intervenir dans les services durant la période de pandémie. Elle a également fait observer la quasi généralisation de l'ordinateur portable comme poste de travail au cours de l'année écoulée. Elle a ajouté qu'elle avait fait évoluer les opérations d'exploitation afin qu'elles soient également télétravaillables. Le télétravail a pu évoluer ainsi dans des secteurs où cela n'était pas possible. L'ordinateur portable est dorénavant quasi généralisé comme poste de travail. A tel point que la DG a mis en application une nouvelle doctrine de déploiement du matériel. Chaque agent est ainsi doté d'un matériel et non chaque bureau.

L'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques** a évoqué en cours de séance le sujet des documents transportables qui devra être étudié pour ne pas limiter l'accès au télétravail alors que des solutions techniques existent. Tout en reconnaissant l'effort concernant le nombre d'applications télétravaillables, notre délégation a mis en exergue l'importance des personnels de l'assistance informatique et des collègues des services informatiques en général. Nous avons informé la DG de la synthèse des échanges lors d'une HMI nationale récente dédiée aux personnels de l'assistance informatique qui a fait ressortir une grande souffrance de ces collègues mis à rude épreuve depuis près d'un an et demi. En effet, des effectifs trop peu nombreux entraînent une forte sollicitation de ces équipes d'assistance.

Avec le développement du télétravail, et en réponse à notre déclaration liminaire, le DG a donné un certain nombre d'éléments d'information. La surface utile nette par agent, qui s'établit à plus de 15 m² par agent alors que la norme est de 12 m², est un élément qu'il ne peut ignorer dans la période. Le développement du télétravail, qui va encore augmenter la surface par agent, va nécessairement devoir être pris en compte. Le DG a alors indiqué qu'il allait falloir inventer l'immobilier collaboratif. Cela ne signifie pas pour autant, d'après lui, un changement d'organisation des bureaux pour passer en plateau. Pour lui, c'est un enjeu d'attractivité et de conditions de travail. Il a ensuite indiqué vouloir des expérimentations accompagnées d'une concertation avec les cadres et les agents.

L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques a alors tenu à faire valoir l'importance d'un changement de méthode en matière d'expérimentation pour ne pas être mis devant le fait accompli.

En synthèse, le DG a fait part de ses orientations en matière immobilière qui va devoir à la fois prendre en considération la nécessité de poursuivre l'amélioration des conditions de travail, permettre la réduction de la consommation d'énergie tout en tenant compte de l'évolution du télétravail constatée actuellement. Le DG en a profité pour préciser que, dans le cadre du plan de relance, la DGFIP avait obtenu plus de 82 millions d'euros qui vont permettre réaliser plus de 240 opérations immobilières.

La formation professionnelle impactée par la crise – les recrutements assurés malgré tout

Qu'elle soit initiale ou continue, l'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques** a fait observer que la formation n'avait pas échappé aux conséquences de l'absence de PCA. Mais, avant tout, notre délégation a tenu à souligner l'implication des chargés d'enseignement, des administratifs et des informaticiens de l'ENFIP qui, dans l'urgence et sans préparation, ont dû s'adapter à la formation à distance. Cela étant, si les cours en distanciel ont permis une continuité pédagogique, et surtout d'assurer une formation initiale minimale pour les stagiaires., les collectifs de stagiaires ont été impactés. Beaucoup ont eu le sentiment que la formation leur échappait et ont rejoint leur lieu de formation avec le même sentiment de ne pas être prêts. Plus grave, les lauréats de l'examen professionnel et les promus pas liste d'aptitude de la promotion 2020 sont les grands absents du bilan présenté

par la DG, car véritables oubliés de la formation. Alors qu'on leur avait promis une formation en CIF ou ACIF à l'automne 2020, la plupart ont dû compter sur leurs collègues pour exercer leur mission. Notre délégation a indiqué craindre que la promotion actuelle enregistre le même fiasco alors que certains ne suivront pas le second socle de formation en établissement mais dans leur direction locale.

Si les formations en distanciel peuvent ponctuellement répondre à une demande pour certains collègues, éloignés des lieux de formation, ou encore se déplaçant difficilement, elles ne doivent pas s'apparenter aux e- formations qui, elles, laissent seul le stagiaire devant son écran, sans possibilité d'interaction.

Nous avons fait observer que les formations en distanciel doivent être de véritables formations avec une pédagogie différenciée car il faut maintenir l'attention des stagiaires, les impliquer dans la formation.

L'alliance CFDT-CFTC Finances publiques a demandé des engagements en matière de formation des collègues chargés de développer une formation en distanciel. Sinon, la formation en distanciel sera un fiasco.

Enfin, en matière de concours et de sélection, notre délégation a constaté là encore une certaine tendance à l'autosatisfaction de la DG, alors même que durant la période de crise l'organisation des concours n'avait pas été exempte de critiques. Mais, il est vrai que les OS ont toujours tendance à ne retenir que les mauvaises expériences souvenirs contrairement à l'administration qui ne retient que les bons !

Les lignes directrices de gestion promotion (LDG)

La DG a présenté son projet de LDG promotions. Ce texte sera le socle des règles qui régiront les promotions (tableaux d'avancement, listes d'aptitude et sélection) des agents de la DGFIP.

L'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques** a tout d'abord rappelé que les LDG, qu'elles concernent la mobilité ou les promotions, ne sont que la déclinaison des conséquences de la suppression des CAP compétentes dans ces domaines. Aussi, les LDG consacrent opacité et arbitraire qui ne peuvent conduire qu'à une défiance des agents envers leur administration.

Tout en reconnaissant l'effort, au moins formel, de la DG en matière de dialogue social, quatre réunions n'ont permis, ni de faire évoluer le projet présenté, ni d'y apporter les améliorations nécessaires. Si bien que le résultat demeure très éloigné, pour ne pas dire diamétralement opposé aux propositions de l'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques**.

Notre délégation avait pourtant porté des propositions concrètes. En désaccord profond avec les propositions de la DG, et devant son refus de différer sa mise en œuvre, l'alliance **CFDT-CFTC Finances publiques a voté contre ce texte** (pour aller plus loin, lire notre dépêche).

