

# L'Unité

Numéro 878  
du  
27 février  
2007

L'hebdomadaire du Syndicat National Unifié des Impôts

**Snui**

## LE DOSSIER DE L'ACCUEIL



Dans ce  
n° 878

- *Allons-nous vers des négociations ?* p. 4
- *Le dossier de l'accueil* p. 6
- *Notation et esprit de performance* p. 10
- *CHS ministériel* p. 14

# Brèves .....

## 1 siège pour «Solidaires»

Suite à l'arrêt du Conseil d'Etat du 21 décembre 2006, le ministère de la Fonction Publique a procédé à une redistribution des sièges au sein du Conseil Supérieur de la Fonction Publique de l'Etat.

Désormais, notre union syndicale «Solidaires» détient 1 siège de titulaire et deux sièges de suppléants pour ce qui concerne la formation plénière du CSFPE.

Au sein de la section syndicale, de la commission des statuts, de la commission de recours, de la commission de la formation professionnelle et de la commission centrale de l'hygiène et de la sécurité, «Solidaires» détient également 1 siège.

Notre union de fonctionnaires va également siéger au sein de la commission permanente de la modernisation des services publics (COMOD), du comité interministériel consultatif d'action sociale (CIAS), du conseil d'orientation de l'observatoire de l'emploi public (OEP), du fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la Fonction Publique et enfin au sein de l'établissement des retraites additionnelles de la Fonction Publique.

Christian Jacob a finalement, comme nous le redoutions, choisi le mode de renouvellement le plus injuste (cf. notre article du n° 876) et de ce fait l'organisation représentant électoralement le plus de fonctionnaires, la FSU, détient 1 siège de moins que l'UNSA ou la CGT, tandis que «Solidaires» est placée sur le même rang que la CFTC et la CGC qui ne sont pourtant représentées chacune que grâce à un siège précipitaire.

## Nouvelle carrière C

Dans le cadre de la loi de modernisation de la Fonction Publique, un amendement des décrets 2006-1458 et 2006-1459 du 28 novembre 2006 (plan Jacob) a été voté.

De ce fait, la date d'effet de ces décrets réorganisant les carrières des agents C passe du 1er décembre 2006 au 1er novembre 2006, avec effet rétroactif.

Tous les agents ont reçu leur notification avec une date d'effet au 1er décembre, la Direction Générale va de nouveau notifier avec la nouvelle date. Ce changement a une incidence particulière pour les agents qui avaient déjà sollicité leur mise en retraite pour la fin du 1er semestre 2007. Cela concerne plus particulièrement les agents de catégorie C qui attendaient d'atteindre le 7ème échelon de l'échelle 6 de rémunération à l'indice 416 pour partir.

Le SNUI est d'ores et déjà intervenu auprès de la Direction Générale pour que les agents qui souhaitent partir en retraite au 1er mai 2007 au lieu du 1er juin voient leur souhait examiné avec la plus grande souplesse. L'administration a donné son accord, un simple courrier suffira pour modifier la date de départ (il n'y aura pas lieu de redéposer un dossier en totalité).

## Corbeil, St Maur: même galère !

L'administration n'aime décidément pas ouvrir les portes de ses services aux membres de notre bureau national. Après un accès refusé à St Maur dans le Val-de-Marne, c'est à une escorte pour le moins envahissante qu'a eu droit une secrétaire nationale à Corbeil dans l'Essonne (un directeur départemental et deux chefs de services attachés constamment à ses basques pendant sa visite).

Quoiqu'il en soit, nos deux déplacements dans le Sud francilien ont permis de dresser un même constat : les temps sont durs pour les agents !

Le mobilier tout neuf et les écrans plats ne font pas oublier que les réformes signifient plus de pression et plus de stress. Les opérations de formation accompagnant chaque restructuration s'avèrent partout insuffisantes et finalement on ne s'en sort le plus souvent qu'en conservant une sectorisation du travail (pourtant bannie officiellement par la Direction Générale).

Autre constat sur les deux sites : la mission de l'accueil est particulièrement malmenée et le manque de moyens se fait particulièrement sentir.

## 8 février : où sont passés les Domaines ?...

La DGI nous a informés avant la journée d'action du 8 février que les agents grévistes mis à disposition de la DGCP dans le cadre du transfert des Domaines seraient comptabilisés avec les agents du Trésor. Bien qu'anormale, cette façon de faire que le SNUI dénonce, aurait donc dû se voir dans le chiffrage des grévistes au sein de la DGCP.

Or, à l'examen des listes communiquées par cette administration, la DNID (Direction Nationale d'Interventions Domaniales), direction emblématique du fait de son transfert total au sein de la DGCP, n'apparaît nulle part !

Ce sont pourtant près de 20 % des agents qui se sont mobilisés le 8 février, ce qui constitue une forte mobilisation pour cette direction et qui traduit un sérieux malaise !

Cette «étrange disparition» des grévistes des Domaines nous alerte sur les difficultés que nous allons rencontrer pour faire vivre le cahier revendicatif du transfert, mais nous nous étions préparés à cette éventualité.

## «Au bon accueil»

*Pour parler de la politique de l'accueil à la DGI, nous n'avons pas trouvé de meilleure entame que le rappel de la célèbre et brutale apostrophe d'un responsable de la Centrale, il y a quelques années : «il faut désintoxiquer l'utilisateur du guichet».*

*Quelle remarquable synthèse et quelle modernité ! ...*

*Pourquoi l'Administration a-t-elle rejeté aussi subitement la plus naturelle des manières d'échanger entre un contribuable et un fonctionnaire ? Pourquoi cette soudaine mise en accusation de la traditionnelle réception du public ?*

*Ne vient-on pas, pourtant, d'élargir les horaires d'ouverture des services ? Ne vient-on pas, par ailleurs, de dépenser des millions d'euros à la réalisation de halls d'accueil fonctionnels et lumineux ?*

*Il y a en fait - et vous ne le savez que trop - d'un côté les effets d'annonce, la «vitrine» et de l'autre côté «la vraie vie», la dure réalité des services. Et là on découvre que «PVFI» n'est pas un outil pour renforcer la qualité, mais un rouage de plus dans la machine à supprimer des emplois. Le guichet, les heures passées avec des retraités ou des «manants» dépourvus d'ordinateur, c'est du temps mal employé, du gaspillage ! ...*

*On découvre donc qu'il n'est pas question de renforcer les équipes affectées strictement à l'accueil physique et qu'on tient à une rotation plus ou moins anarchique derrière les guichets pour installer la fameuse flexibilité si bien décrite dans le rapport Leyris, par exemple.*

*Qu'on ne nous suspecte pas, cependant, de rejeter le progrès technique pour sauver des emplois ou de prétendre que l'e-administration est un mirage.*

*Nous constatons simplement une hâte excessive à enterrer des comportements qui demeurent «normaux» dans le grand public et qui demeurent même très largement majoritaires chez nos concitoyens les plus fragiles : les personnes âgées et les personnes les plus démunies.*

*Nous réaffirmons donc que la DGI doit traiter tous les publics avec les mêmes égards et il n'y a aucune raison, en 2007, de considérer comme rétrograde le désir de rencontrer un fonctionnaire pour lui expliquer «les yeux dans les yeux» ses préoccupations.*

*Dans le même temps, nous constatons aussi que les autres voies d'accès aux services, jugées plus modernes et moins coûteuses (téléphone, mels, téléprocédures), ne sont pas correctement maîtrisées, les ambitions étant manifestement démesurées par rapport aux moyens. Qu'il s'agisse des centres d'appels, des accueils communs DGI-CP ou de la «charge téléphone» dans un service traditionnel, dans tous les cas les conditions de travail laissent à désirer, les formations sont à la traîne et les agents souffrent.*

*Cohérence et patience, voilà ce que nous répliquons à celui qui rêvait de désintoxication brutale, la cohérence consistant d'abord à ne plus «inventer» systématiquement des gains de productivité lors de chaque étape de changement.*

*Il faut à notre sens remettre globalement à plat la question de l'accueil et les pouvoirs publics doivent par ailleurs mettre de l'ordre dans leurs priorités.*

*Compétences croisées ici, CDI-CDIF là, Hôtel des Finances par çà, numéro unique par là et réforme des IAD par dessus. Tous ces chantiers en même temps ? ... est-ce bien raisonnable ?*

*Ne serait-il pas opportun de consacrer un peu plus de moyens humains aux «relations publiques» dans ce méli-mélo pour mieux maîtriser l'ambition du «multi-accès» ?*

*Nous vous invitons dans les pages qui suivent à découvrir plus en détail quelques aspects de la question de l'accueil.*



Rassemblement devant Bercy

**AVEC 40 % DE ALLONS-NOUS**

### LE TOP 20 DU 8 FÉVRIER

HTES PYRENEES	64,81 %
LANDES	64,63 %
HTE LOIRE	63,11 %
DORDOGNE	61,34 %
ARDECHE	60,46 %
GERS	60,31 %
PYRENEES ATL	60,10 %
VIENNE	57,14 %
PYRENEES OR	54,73 %
AISNE	53,05 %
AUDE	51,22 %
FINISTERE	51,09 %
CSI NEVERS	50,75 %
CHER	50,71 %
DROME	49,87 %
ISERE	49,40 %
BDR MARSEILLE	49,03 %
HTES ALPES	48,95 %
CHARENTE	48,93 %
CSI LILLE	48,57 %

23 000 arrêts de travail, plus de 40 % des agents C et B en grève, la DGI s'est une nouvelle fois distinguée le 8 février et la presse a souvent fait état des quatre grands dossiers revendicatifs insistant, comme Ouest-France par exemple, sur les suppressions d'emplois et les conditions de travail.

Lorsqu'il a établi son plan de bataille, à la rentrée de septembre dernier, le directeur général était sans doute loin de penser que, six mois après, il serait englué dans un conflit de longue durée, qui plus est provoqué au départ par l'évolution de sa GRH.

N'avait-il pas, jusque là, grignoté sans trop de difficultés de nombreuses garanties des agents ?...

N'avait-il pas testé au cours de la première campagne DPR une flexibilité de grande ampleur ?...

Quoiqu'il en soit, aujourd'hui, après 3 mouvements de grève et diverses périodes «chaudes» la question d'une négociation sur quatre grands thèmes revendicatifs est posée et, en quatre mois de temps, on est passé d'une exigence de retrait de la fameuse «fiche n° 3» à une attente de quatre grandes discussions sur les règles de gestion, les rémunérations, les conditions de travail et les emplois.

Le 8 février, à la ml-journée, Bruno Parent a une fois encore essayé de noyer le poisson et ce n'est qu'en constatant la solidité de l'intersyndicale nationale qu'il a enfin lâché un peu de lest en confiant au directeur général adjoint l'organisation d'une phase de discussions sur les quatre dossiers précités.

Ces discussions ont été promises «sans tabou», mais aussi sans garantie sérieuse de débouché et lors du premier échange avec M. Fenet, le 20 février, le SNUI a bien mesuré que rien n'était gagné sur le fond, même après avoir obtenu un premier cadrage de réunions s'échelonnant du 27 février au 8 mars.



# GRÉVISTES LE 8 FÉVRIER VERS DES NÉGOCIATIONS ?

Au moment de boucler ce journal, l'intersyndicale devait se réunir une nouvelle fois pour préparer le premier volet consacré aux rémunérations et le SNUI entendait proposer une stratégie à ses partenaires pour empêcher l'enfermement dans un marathon de réunions sans résultats substantiels.

Dans notre esprit, les quatre premières rencontres doivent conduire, sitôt après le 8 mars, à une première synthèse, avec une première série de mesures favorables aux agents.

Sans ce premier signe favorable, le SNUI ne considérera pas qu'un cycle de véritables négociations est entamé.

## Quatre dates sensibles

27 FÉVRIER :  
discussion sur les rémunérations.

1er MARS :  
les règles de gestion des agents.

6 MARS :  
les conditions de travail.

8 MARS :  
les effectifs des services.



*En marche vers le cortège Fonction Publique*



*Avec Solidaires, direction la Fonction Publique*

# RÉPONSE AUTOUR DU 8 MARS !

Dans les contrats successifs passés par la DGI depuis 2001 avec la direction du Budget, lesquels ont successivement porté des noms différents pour en arriver à l'actuel «contrat de performance», la politique de l'accueil a subi des glissements.

L'usager a toujours été présenté comme la préoccupation essentielle, mais petit à petit le magnétisme de l'informatique a pris le dessus et, dans la version 2006-2008, les termes employés montrent bien la priorité accordée aux relations dématérialisées.

Ce repli de l'accueil physique, on le retrouve aussi dans le rapport Leyris, par exemple, lequel cherche à économiser au maximum l'énergie consacrée à la réception traditionnelle dans les IAD réformées.

Avec le lancement de l'accueil commun DGI-CP et l'expérimentation des «compétences croisées» entre les deux administrations, quel regard porter sur les nouveaux modes d'échange avec les contribuables ?...

Il est difficile de dire que le service rendu va être considérablement amélioré, il est par contre établi que les conditions de travail des agents vont se dégrader. En particulier depuis le lancement du programme PVFI, l'administration est plus soucieuse «d'abattage» que de qualité du service rendu.

C'est à la fois en analysant les dernières mesures prises et en constatant ce qui se passe sur le terrain que nous avons constitué notre dossier.



# LE DOSSIER DE

## Où en est la DGI «multi-accès» centrée sur l'utilisateur ?...

A en croire la communication officielle, entrer en contact avec un agent des Impôts est bien plus facile aujourd'hui qu'il y a quelques années. La raison de cette amélioration quantitative provient essentiellement du développement des accès électroniques et téléphoniques (centres d'appels) mis en place en plus de l'accueil traditionnel.

Mais, dans un contexte de suppressions massives d'emplois et de réorganisations permanentes, le contribuable est-il plus satisfait qu'avant ? Rien n'est moins sûr ! L'interlocuteur fiscal unique pour les professionnels d'un côté, pour les particuliers de l'autre, est-il une réalité ? En y regardant de près, ce n'est qu'un mythe et le SNUI le dénonce depuis un bon bout de temps.

En fait, cet «élargissement de l'offre» se limite aux apparences et il s'est traduit pour les agents par des contraintes supplémentaires : standards de qualité, PVFI, renforts tournants dans les cellules «accueil», omniconpétence au guichet de l'IFU...

Il y a bien eu une orientation nationale donnée pour améliorer l'accès aux services, mais les directions locales ont été condamnées à un certain «amateurisme» du fait du manque d'effectifs et des différences de tissu fiscal. Dans ces circonstances on n'a pas cherché des solutions négociées avec les agents, ce qui a conduit à brouiller encore un peu plus les repères de ces derniers.

Par exemple, avec la possibilité de traiter un contentieux directement au guichet, que devient la respon-

sabilité et le rôle de l'agent gestionnaire du dossier ? En posant cette question, il ne s'agit pas pour le SNUI de s'opposer à une possibilité d'amélioration de la relation à l'utilisateur, mais au contraire d'affirmer que l'accueil est une mission à part entière, qu'elle doit être comptabilisée rigoureusement dans les charges de travail et que les doctrines d'emplois propres aux agents d'IAD et d'accueil doivent être précisées.

**Pour le SNUI, la politique de l'accueil doit être repensée totalement. Dans un premier temps, il faut renforcer en emplois les structures d'accueil dit primaire, donner aux agents une affectation stable et une formation de haute qualité dans le cadre de missions claires qui n'empiètent pas sur celles d'autres services. Il faut également permettre à ces agents de «souffler» dans les éventuels et rares moments de creux et ne pas en profiter pour leur confier des charges supplémentaires telles que du CSP ou du traitement de réclamations abusivement qualifiées de «contentieux simples».**

Pour la réception plus pointue, outre la nécessaire confidentialité dans des boxes adéquats, deux préalables sont nécessaires :

- le temps consacré ne doit pas être minuté dans le but de chasser les prétendus bavardages inutiles ;
- les agents, quel que soit leur service, doivent avoir un portefeuille bien défini de dossiers afin d'exercer toutes leurs missions «en responsabilité» et non «au fil de l'eau» ou par à coups.



## «TAPEZ 1... TAPEZ 2...»

Depuis quelques années, la prolifération des centres d'appels et des portails internet pour les démarches administratives et commerciales condamne le plus souvent l'utilisateur à une véritable course d'obstacles.

Ces apparences de la facilité (un numéro unique, la télétransmission...) sont loin de se traduire systématiquement par une efficacité supplémentaire. L'exemple des services après vente ou celui des assurances est flagrant, le client est toujours obligé de passer un certain temps avant d'obtenir le bon renseignement ou la bonne décision.

A la DGI, les structures généralistes omnicoompétentes coexistent pour l'instant avec la possibilité d'accueil physique plus ou moins personnalisé. Pour l'instant donc, le parcours du combattant propre aux systèmes de relations virtuelles et impersonnelles peut être contourné et le SNUI s'attachera à préserver toutes les possibilités de relation directe entre les administrés et leur administration. Une DGI humaine, à l'écoute des préoccupations des contribuables et présente physiquement sur l'ensemble du territoire, voilà notre objectif à nous !

# L'ACCUEIL DU PUBLIC

## Accueil commun et compétences croisées : les limites du rapprochement DGI-CP

Rappelons que la constitution d'hôtels des Finances avec mise en place d'un accueil commun DGI/CP a été décidée au CTPM du 7 juillet 2005, en même temps que l'expérimentation «compétences croisées» entre les réseaux des deux administrations laquelle est prévue dans 12 départements.

L'accueil commun Finances et la délégation de compétences croisées DGI/CP ont pour objectif de mettre en place un point d'entrée unique des diverses demandes des particuliers, en permettant à ces derniers de s'adresser indifféremment à l'un ou l'autre des deux réseaux, que ce soit pour obtenir un renseignement, payer ou demander un plan de règlement, déposer une réclamation ou effectuer un changement d'adresse.

Initialement prévue pour l'automne 2005, l'expérimentation a immédiatement suscité l'opposition du SNUI et de SUD Trésor et, de fait, les difficultés dénoncées ont conduit à pratiquement retarder d'un an le démarrage des opérations. C'est seulement à l'automne 2006 que les 12 expériences ont débuté avec des seuils de compétence abaissés de 5 000 à 2 000 € en matière contentieuse et à 1 000 € pour les recours gracieux.

En parallèle, nous avons obtenu la même modération de 5 000 € à 1 000 € pour l'octroi des délais de paiement par un agent de la DGI.

### Le SNUI propose, la DGI n'écoute pas

En 1990, lors de son congrès à Morzine, le SNUI déclarait : «L'amélioration du service public passerait nécessairement par un élargissement des horaires d'ouverture aux usagers, mais cette évolution est subordonnée à l'obtention de moyens en personnels et à une formation adaptée».

En septembre 2000, le SNUI écrivait : «Le gestionnaire doit garder la maîtrise de la réception des contribuables de son secteur afin d'assurer la cohérence des dossiers dont il a la charge et d'éviter ainsi à l'administration de formuler deux réponses différentes sur un même cas à cause de la méconnaissance par les agents d'accueil des dossiers individuels».

Enfin, lors de son dernier congrès, en 2005, le SNUI dénonçait la suppression des permanences fiscales en mairie.

Les réponses de l'administration, on les connaît : les horaires d'ouverture ont été portés à 6 heures par jour, mais des milliers d'emplois ont été supprimés et des agents en 1ère affectation, donc avec un minimum de formation, sont affectés à l'accueil dans les grandes villes !... De plus, avec la multiplication des accès possibles à la DGI, un contribuable ou un conseiller fiscal peuvent «jouer» sur des réponses différentes obtenues du centre d'appels, du SAID, par Internet, etc.

Enfin, les possibilités de rencontrer physiquement un agent des Impôts en zone rurale s'amenuisent et on sait très bien que se prépare un rétrécissement du nombre de centres.

Suite du dossier de l'accueil en page 8



# LE DOSSIER DE L'ACCUEIL

## SUR LE FOND, NOMBREUX RATÉS

Si les agents des Impôts interviennent pour modifier les contrats de mensualisation (avec REC-MEN) et octroyer des délais de paiement (par SISPEO), les agents du Trésor renseignent les contribuables concernant l'assiette de l'impôt, mais prennent peu de décisions que ce soit en matière contentieuse ou gracieuse. Ainsi, très peu de dégrèvements sont prononcés.

Ils hésitent en fait à traiter le contentieux ou le gracieux, et préfèrent le plus souvent transmettre au CDI les demandes qui leur parviennent (Moselle, Paris, Haute-Savoie, Indre...). Motif : le manque de temps et de connaissances en assiette, ce qui renvoie à un manque de personnel et de formation.

De manière générale, les agents des Impôts et du Trésor se plaignent tous de ne pas avoir les outils, en formation, documentation, applications informatiques, sans compter les problèmes de locaux.

S'agissant des applications informatiques, les agents des Impôts constatent que l'application REC est une application ancienne (du type MEDOC ou MAJIC) très lourde d'utilisation. Les agents de la CP, quant à eux, jugent qu'ILIAD est une application peu conviviale.

Côté formation, l'administration n'a pas donné aux agents les bons moyens. Seulement 6,5 jours de formation pour les agents de la DGI (présentation du recouvrement de l'impôt des particuliers et usage de l'application REC-MEN, traitement des délais de paiement et usage de l'application SISPEO). Les agents du Trésor se sont vu octroyer pour leur part une formation d'une durée quasi similaire : 7,5 jours (stage IR/TH et usage d'ILIAD). A cela s'est ajouté un stage d'immersion de 2 à 5 jours dans une trésorerie pour les agents de la DGI

et dans un CDI pour les agents de la CP, lequel a certes été apprécié mais jugé bien trop bref. De surcroît, la Centrale a limité son effort de formation à un nombre limité d'agents, ce qui pose problème à l'accueil commun, lorsqu'il est organisé en équipes tournantes. Du fait des congés, absences, stages, le chef de service est amené à envoyer à l'accueil des agents de l'IAD non formés aux compétences de la CP, ces derniers ne réalisent alors bien entendu qu'un accueil réduit aux tâches DGI (ainsi à Poitiers).

Compte tenu de la faiblesse de la formation dispensée le plus souvent, les agents de la DGI et de la CP se forment donc réciproquement (c'est le cas à Mâcon, en Saône et Loire où deux agents DGI et deux agents CP sont affectés à poste fixe à l'accueil). Une telle formation réciproque n'est évidemment pas possible en compétences croisées, les agents DGI et CP n'étant pas en contact quotidien. Reste le téléphone pour avoir des explications !...

## Bidouillage local, rejet global : l'exemple d'Aix en Provence

**Courant janvier, les chefs des différents services de l'hôtel des Impôts d'Aix ont tenté d'imposer aux agents des CDI et SIE «un protocole ayant pour objet de mettre en place une structure d'accueil fiable et pérenne et d'assurer la régulation des flux d'usagers de manière optimale».**

**En fait, ce protocole visait à pallier le manque d'effectifs de la cellule d'accueil en permettant aux chefs de service de détacher d'autorité un certain nombre d'agents C pour constituer une équipe de renforts tournants en fonction des besoins.**

**La réaction des agents a été immédiate et sans appel, une pétition signée par 140 d'entre eux a exigé la création d'emplois stables pour une structure d'accueil digne de ce nom. Ils ont ainsi refusé collectivement «le bricolage et le colmatage» qui les auraient contraints de descendre sur commande à l'accueil au mépris d'une réflexion sur l'ensemble des missions qu'ils ont à effectuer.**

## COUP DE COLÈRE SUR LA FORME

Dans les Centres des Impôts, bon nombre d'accueils ont été rénovés pour mettre en place une cellule accueil Finances. Pour autant, le nombre de boxes ne suffit pas toujours, et la place manque parfois dans les halls eux-mêmes pour l'attente du public (nombre de sièges insuffisant).

Côté CP, on en est toujours à la longue file d'attente debout au guichet de la Perception et on constate que la configuration des locaux ne permet pas la confidentialité que recherche le contribuable qui vient présenter une réclamation contentieuse ou gracieuse. Des boxes de réception, les trésoreries n'en disposent pas et c'est aussi pourquoi elles reçoivent les réclamations des contribuables et les transmettent aussitôt au CDI sans les avoir traitées !

# DU PUBLIC (suite)



## JUGEMENTS «CROISÉS»

Confronté à ces réformes, l'usager se déclare en général satisfait si sa demande n'est pas trop complexe. Pourquoi ? Il y gagne en proximité, puisqu'il peut s'adresser indifféremment au réseau de la DGI ou de la CP. Il ira bien souvent au plus près, à la Perception car cela réduit ses déplacements, notamment en zone rurale (Finistère, Haute-Garonne...).

Le réseau territorial de la CP, beaucoup plus dense que le nôtre, (environ 3 700 trésoreries pour 790 sites regroupant un ou plusieurs CDI) va donc être davantage sollicité, mais pour quelle efficacité s'il se borne à transmettre au CDI les demandes reçues ?

Les agents de leur côté, sont loin de partager cette satisfaction et ils constatent pour l'instant de multiples ratés.

Certes des liens se tissent entre agents de la DGI et de la CP. Mais dans les deux réseaux, le traitement des demandes en assiette et en recouvrement à la fois prend du temps et allonge les files d'attente. C'est une surcharge de travail à laquelle l'effectif d'accueil a du mal à faire face. La CP, compte tenu de la faiblesse des effectifs des trésoreries, pourvoit difficilement la cellule accueil commun et du côté de la DGI avec l'arrivée de CDI/CDIF on craint de sombrer corps et biens.

En fait, trop de charges sont concentrées sur les nouveaux accueils communs avec des

effectifs trop mesurés. Les contraintes fortes de disponibilité (horaires fixes imposés sans pause méridienne, par exemple de 8 h 30 à 16 h), n'ont pas été correctement appréhendées et les absences (congés, stages, absence maladie) pèsent plus lourd sur l'effectif de l'accueil que ne l'estiment les responsables.

Finalement, les agents se rendent compte que l'accueil rend un «service» de plus en plus complet, mais derrière cette vitrine leurs difficultés croissent beaucoup trop du fait des défaillances de la formation, du manque d'effectifs, des méthodes managériales et des exigences des indicateurs. Qui plus est «l'ambition sociale» n'est pas au rendez-vous et la reconnaissance pécuniaire des efforts déployés demeure une des principales revendications.

Le SNUI ne peut donc que condamner les conditions dans lesquelles avance pas à pas le rapprochement DGI-CP.

**Il aurait encore fallu dans ce dossier revenir sur l'expérience du numéro unique dans l'Ain, sur les difficiles conditions de travail dans les centres d'appel, sur la première campagne DPR,... nous avons cependant décrit l'essentiel à partir des services qui tentent le rapprochement DGI-CP et qui sont chargés de faire croire aux contribuables que tout va bien dans une administration fiscale «presque déjà unique». Le SNUI y insiste, le manque de moyens et la précipitation conduisent à des conditions de travail inacceptables et il faudra bien en reparler avant la prochaine campagne DPR.**

## L'unité de lieu : ça existe et ça peut marcher sans réforme ni tapage

Une station balnéaire du Midi de la France, bien connue pour ses gendarmes, abrite le seul véritable Hôtel des Finances d'un département qui compte 11 CDI, répartis sur 7 résidences et sur 32 trésoreries.

A Saint Tropez, les services de la DGCP, au rez-de-chaussée, et ceux de la DGI, dans les étages, cohabitent depuis plus de 15 ans sans qu'il soit jamais venu aux esprits réformateurs des deux administrations l'idée de mettre en place un accueil commun indifférencié. Et pour cause ! Quelques aménagements d'horaires ont suffi pour faire coïncider les plages d'ouverture des deux services et tout administré peut être reçu, avec ou sans rendez-vous, dans un lieu unique, par un fonctionnaire qualifié sur son domaine d'intervention, (l'assiette ou le recouvrement), et repartir parfaitement satisfait du service rendu.

Aucun contribuable ne s'est jamais plaint de cette organisation qui donne toute satisfaction.

Dans le Midi comme dans beaucoup d'autres endroits de France et de Navarre, ce sont moins les fumeuses réformes de structures que la conscience professionnelle et la disponibilité des agents qui font tourner «la boutique», au bénéfice et au service des contribuables.

## Assises nationales des centres d'appels

L'Union syndicale Solidaires invite les salariés et fonctionnaires travaillant en centres d'appels à deux jours de débats les 4 et 5 mars prochain.

Lancées à l'initiative de Sud PTT et du SNUI, ces assises se dérouleront pour leur deuxième édition à la Bourse du travail de St Denis. Au programme :

- la souffrance au travail, avec la présence d'un psychologue de la CNAM,
- les stratégies patronales, présentées par le cabinet Isaste,
- les témoignages de syndicalistes marocains et tunisiens sur les centres d'appels délocalisés,
- la surveillance des salariés et le management, témoignages du SNUI et de Sud PTT,
- l'implantation syndicale nécessaire.

# COMBATTRE L'ESPRIT DE PAR LE

La campagne d'évaluation/notation 2007 vient de débiter dans un contexte social difficile à la DGI.

Avec un taux toujours très important de grévistes le 8 février dernier (plus de 40 % chez les B et les C) les agents ont démontré une fois de plus leur détermination à défendre leurs revendications. La plateforme intersyndicale portée depuis des mois reste bien sûr d'actualité et prioritaire, et c'est elle que le SNUI va défendre dans la phase de discussions péniblement ouverte après la grève.

La Direction Générale va chercher vraisemblablement à «jouer la montre» tout en passant la consigne aux DSF, ici ou là, de tenter de renouer le dialogue en local, mais sans lâcher prise sur la déréglementation de la gestion.

Dans ce cadre-là, compte tenu de ce qui se passe depuis l'abandon des quarts de points et compte tenu aussi de ce que prévoit la Fonction Publique pour l'avenir, le SNUI estime indispensable d'ajouter à la liste des contentieux existants le dossier de la notation.

Un premier constat s'impose : la DGI s'est totalement exonérée de tirer un véritable bilan de la campagne 2006. Et pourtant il y aurait eu matière !

Ensuite, les aménagements proposés en 2007 sont en totale opposition avec les dispositions du décret tant contesté par le SNUI et on s'éloigne de plus en plus d'une notation objective.

Enfin, il n'est pas question de laisser se développer l'idée que la note chiffrée pourrait disparaître au seul profit d'un «entretien professionnel» (cf. notre dernier numéro).

C'est pourquoi, le SNUI vous a appelé à boycotter ces fameux entretiens d'évaluation et à assortir cette démarche d'une opération vérité auprès des chefs de service.

### 2007

## APPEL RENFORCÉ AU BOYCOTT

Avant même le lancement des opérations autour de l'évaluation-notation, le SNUI et le SNADGI-CGT ont appelé au boycott de l'entretien. Parallèlement, les deux syndicats ont appelé collectivement les agents à interpeller les chefs de service afin de solenniser leur démarche et d'en expliquer les raisons.

De plus, le SNUI va adresser, tout comme les années précédentes, un courrier aux évaluateurs notateurs afin de les alerter sur les dangers de ce système, pour tous les agents et y compris pour eux (cf notre article en pages 12 et 13).

Enfin, comme en 2005 et 2006, le SNUI vous invite à servir le cadre «observations» du compte-rendu d'évaluation en y apposant la formule ci-dessous :

*«En position statutaire et non contractuelle, soucieux d'accomplir ma mission conformément aux lois et règlements, je conteste les objectifs fixés ci-dessus qui peuvent me conduire à un manque de neutralité et à ne pas respecter l'égalité de traitement des citoyens».*

Après l'affaire des mouvements locaux et la remise en cause de la règle de l'ancienneté, les perspectives concernant l'évaluation montrent sans équivoque l'ampleur de la politique de déréglementation. Il faut agir maintenant pour ne pas laisser demain chaque parcours de carrière dépendre exclusivement de jugements arbitraires.

## Entretien pas obligatoire

Nous le rappelons tous les ans : malgré les tentatives d'intimidation ou les menaces préférées par certains chefs de services, les textes sont clairs :

*«L'entretien doit obligatoirement être proposé à chaque agent par le chef de service évaluateur notateur, mais cela n'implique pas pour autant l'obligation pour l'agent d'y participer».*

La décision des agents de ne pas se rendre «au confessionnal» ne constitue pas une opposition à l'évaluateur lui-même.

Cette non participation doit donc être respectée et il ne doit aucunement en être tenu rigueur. Le SNUI y veillera !

Au-delà des boycotts, c'est aussi par des actions locales qu'il faut partout démontrer le refus d'adhérer à ce système de récompense/sanction en gardant bien à l'esprit que s'il venait à disparaître demain ce serait au profit d'une réforme encore plus néfaste préconisée par Christian Jacob.

En 2007, plus que jamais, boycottons l'entretien pour ne pas donner les moyens à l'Administration de faire de l'évaluation l'unique critère de gestion des personnels, pour ne pas laisser l'esprit de « performance » s'installer plus largement.

# PERFORMANCE BOYCOTT DES ENTRETIENS

## ON VOUS L'AVAIT BIEN DIT : C'EST UN SYSTÈME «À LA DAGOBERT» !

Depuis la mise en application du décret de 2002, le SNUI ne cesse de dénoncer les conditions dans lesquelles le MINEFI, et évidemment la DGI, ont décliné avec beaucoup de zèle les dispositions de ce texte.

En résumé, le SNUI estime que l'Administration fait fonctionner le décret «à la Dagobert», à «l'envers», en partant du nombre de récompenses à distribuer pour savoir comment rédiger le rapport d'évaluation.

Le système des + 0.06 et des + 0.02 est donc illégalement contraignant dans la mesure où il est ne permet pas de reconnaître la valeur intrinsèque de chaque agent.

Estimant que la contestation de cette réforme devait principalement se situer «sur le terrain», le SNUI n'a pas ménagé ses efforts pour alerter et mobiliser tous les agents sur les carences d'un système que nous jugeons toujours aussi injuste, malgré quelques ajustements apportés l'an dernier à la circulaire d'application.

Le SNUI n'a pas non plus hésité à livrer bataille sur le plan juridique. C'est ainsi qu'il a déposé un recours devant le Conseil d'Etat pour contester les dispositions de l'instruction DGI mettant en œuvre le dispositif. Le principal argument développé s'est appuyé sur le fait que l'appréciation portée sur la manière de servir des agents était totalement conditionnée par les possibilités d'attribution de réductions contingentées a priori.

De ce point de vue, les dernières recommandations de la Centrale aux chefs de service apportent de l'eau à notre moulin puisqu'elle leur a demandé, explicitement, en 2007, de ne pas faire évoluer l'appréciation générale des agents s'ils ne disposaient pas des moyens de faire évoluer leur note chiffrée.

Le SNUI ne manquera pas de joindre cet élément à charge au recours en annulation déposé au Conseil d'Etat.

Rappelons que le SNUI a également attaqué, toujours devant le Conseil d'Etat, l'arrêté instituant l'application «Eval-not» dans la mesure où il n'est pas prévu d'y intégrer les observations formulées par les agents sur le compte-rendu d'évaluation.

Affaires à suivre ...

## NON À L'AUTOFLAGELLATION !

Déjà aujourd'hui (et encore davantage demain si la note chiffrée disparaît) les évaluateurs sont invités à demander à leurs agents quels sont leurs objectifs, quelles sont leurs limites. En gros c'est à un exercice d'autoflagellation que tout le monde est convié. Car, notamment, lorsqu'il s'agit d'aborder franchement la question des besoins en formation, comment ne pas voir que va s'opérer là un tri entre les excellents et les autres ? ...

Là où le piquant apparaît, c'est que les évaluateurs eux-mêmes sont conviés à la même mortification. Eux-aussi passent au confessionnal pour avouer leurs faiblesses et promettre de faire mieux la prochaine fois (avec à la clé la modulation de leurs primes).

C'est bien cette politique des objectifs qu'il faut combattre, car conduisant à de caricaturales postures des directeurs accrochés à leurs indicateurs, elle empoisonne la mission des cadres et la vie des agents.



**SUR LE SITE  
DU SNUI  
OUVERTURE  
D'UN NOUVEL  
ESPACE  
EVALUATION  
NOTATION 2007  
RUBRIQUE  
« VIE DE L'AGENT »**

# COMBATTRE L'ESPRIT DE LES CADRES AUSSI SONT

## ■ L'ILLUSION DE LA DÉCONCENTRATION

Tout le discours de la Centrale consiste à dire qu'elle donne de plus en plus de marges de gestion à ses cadres, qu'ils sont des responsables de premier plan, qu'il est bien normal de renforcer la déconcentration afin que le système respire et que, de ce fait, l'évaluation-notation et la rémunération au mérite constituent le corollaire naturel de cette liberté octroyée.

Tout ceci n'est qu'un leurre et nous avons face à nous plusieurs preuves évidentes.

Les directeurs des services fiscaux n'ont jamais été aussi peu «patrons» de leur direction que depuis la mise en place des délégués interrégionaux (et beaucoup expriment - en aparté - le sentiment que le pilotage opérationnel se déplace de plus en plus vers les DI).

La politique du «tout indicateur» ne laisse par ailleurs aucune marge de manoeuvre aux cadres pour asseoir le pilotage de leurs services. Comment envisager la moindre parcelle d'autonomie et d'initiative quand on érige dans chaque direction le culte du chiffre et qu'on considère comme suspecte toute activité de soutien technique ?

Comment espérer la moindre souplesse dans l'organisation du travail puisque tout est dicté par les contraintes calendaires (campagne IR, délais à respecter en matière de contrôle, de contentieux, respect des échéances fixées par la direction pour les enquêtes et vérifications de services, etc) ?

La réalité est donc très différente de ce que la DG exprime à longueur d'année !

## ■ PRIME À LA PERFORMANCE : LE PIÈGE !

L'Administration met en place en 2007 un dispositif expérimental de modulation de la prime à la performance des cadres (PALP).

Le SNUI a toujours combattu les dérives de gestion de cette prime, et les cadres eux-mêmes ont exprimé un besoin de transparence lors du dernier sondage les concernant. En guise de réponse à leurs attentes, l'administration leur propose tout simplement de «donner le bâton pour se faire battre».

### Un système largement rejeté

Conçue à l'origine pour combler, en partie, la différence indemnitaire entre comptables et non-comptables (lors de la mise en place du grade unique) cette prime est devenue une prime à la performance entièrement modulable !

Le SNUI a immédiatement dénoncé cette approche et a demandé qu'elle soit attribuée équitablement entre les cadres non comptables, sans modulation et dans la plus grande transparence.

On ne peut accepter en effet qu'autant d'éléments de la rémunération soient dorénavant ouverts à l'arbitraire (prime à la performance, modulation de la prime de rendement et conséquences du nouveau système de notation). C'est pourquoi le SNUI continue de demander au Directeur général de revenir à l'objet originel de cette prime (tel qu'il l'a lui-même défini lors de la réunion du 06.07.2004) et de supprimer son caractère modulable.

Par ailleurs, le processus d'évaluation-notation et la prime à la performance sont régulièrement présentés par la Centrale comme étant le cœur du système de GRH permettant de motiver et de récompenser les cadres selon leurs efforts. Lors de la seconde enquête d'opinion des cadres, menée par l'institut IPSOS, un désaveu cinglant a été infligé à cette

politique par une majorité d'agents concernés.

**En effet, 57% considèrent le processus d'évaluation-notation comme n'étant pas utile pour les motiver. Il en est de même pour la PALP comme l'attestent les réponses aux questions suivantes :**

**«Les modalités d'attribution de la prime à la performance sont-elles claires ?» (non : 63% - oui : 16%).  
Est-ce un facteur de motivation pour vous-même ?» (non : 4% - oui : 27%).**

**Ces réponses confirment l'analyse et les propositions du SNUI.**

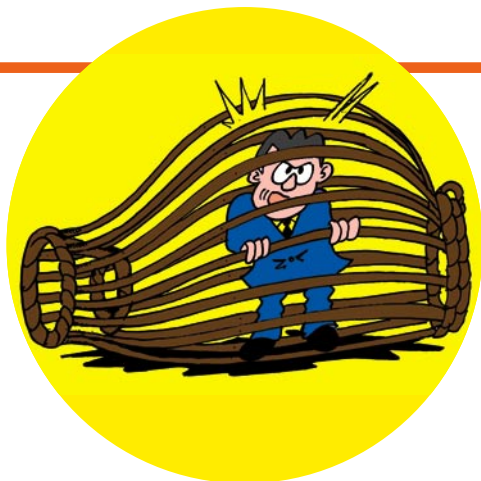
Qu'a proposé le directeur général pour répondre aux préoccupations ainsi exprimées ? Une charte de l'encadrement (cf pétition intersyndicale et notre tract du 8 janvier 2007) et maintenant un nouveau dispositif expérimental de modulation de la PALP.

### Présentation de l'expérimentation

La Centrale nous a présenté le 7 février, lors de la CAP des barèmes de notation, les «grandes lignes» de cette expérimentation devant se mettre en place dans une dizaine de directions. Or il est apparu très vite que ces directions étaient déjà désignées et informées du contenu précis de leur mission !

Les cadres éligibles à la PALP sont les IP et les Idep non comptables. Actuellement, le degré de réalisation des objectifs fixés est l'un des critères pris en compte, lors de l'entretien d'évaluation, pour l'attribution de la PALP. Ce système étant jugé opaque et non motivant, la direction générale entend donc expérimenter de nouvelles modalités de fixation des objectifs personnels, qui seront contractualisés et serviront pour partie à l'attribution de la prime en 2008.

# PERFORMANCE DANS LA «NASSE»!



Bien entendu, pour l'administration, la contractualisation repose sur un engagement réciproque :

- les cadres proposent eux-mêmes un certain nombre d'objectifs, dont il sera débattu au cours de l'entretien d'évaluation en 2007 ;

- le directeur s'engage à consacrer à cette partie contractualisée 60% de l'enveloppe globale allouée pour la PALP de l'ensemble des cadres.

- les 40% restants seront attribués sur la base de critères managériaux et en fonction de la participation du cadre à la vie collective (groupes de travail, réseaux, enseignement...).

Lors de la CAP nationale, l'Administration a précisé que les objectifs fixés par les cadres eux-mêmes seraient limités (5 ou 6 !) et que les cadres seraient retenus sur la base du volontariat.

Or, selon nos informations, dans les notes émises par les directions expérimentatrices, la notion de volontariat aurait disparu ! Pour les autres cadres (directeurs divisionnaires et cadres comptables), des objectifs de même nature seraient arrêtés lors des entretiens d'évaluation mais sans contractualisation.

## **Un risque de rendre encore un peu plus opaque et injuste un dispositif qui l'est déjà !**

- 5 ou 6 objectifs, à se fixer soi-même, chaque année, en plus des autres : ce n'est pas réaliste ! Le SNUI l'a fermement dénoncé lors de la CAP du 7 février.

- Le «tout indicateur», nous y insistons, ne laisse aucune marge de manœuvre aux cadres.

- La fixation des objectifs concernerait tous les cadres (non comptables mais aussi comptables) alors que seuls les premiers sont bénéficiaires de la prime. Preuve que le système sera encore un peu plus dévoyé et injuste !

L'Administration déclare que le but poursuivi est de rendre le dispositif de modulation de cette prime plus transparent, mais aussi plus motivant. Elle risque surtout de pousser à la surenchère en matière d'objectifs alors que l'enveloppe budgétaire, elle, ne sera pas extensible et de rendre encore un peu plus opaque une modulation qui l'est déjà !

**Le SNUI ne peut que rejeter fermement cet outil de division des cadres, qui entraînera de fait des pressions supplémentaires sur les agents.**

**Nous devons collectivement – cadres et non cadres – combattre cette nouvelle rémunération au mérite qui se met en place en se persuadant que ce qui est tenté aujourd'hui dans la zone A+ descendra très vite dans les effectifs A, B et C.**

## **LES CADRES DU RHÔNE DISENT NON À LA MODULATION DE L'ACF !**

Dans la DSF du Rhône, la question de la modulation de l'ACF s'est trouvée récemment posée dans le cadre de l'amorce d'une large réflexion sur les modalités de prise en compte de la performance dans la gestion des cadres.

Avait déjà été évoquée, lors de la journée locale de l'encadrement du 21 novembre dernier, la possibilité d'introduire davantage de modulation dans la rémunération.

Cette perspective a suscité une réaction particulièrement vive des agents intéressés, lesquels ont exprimé très majoritairement une ferme opposition au principe même de la modulation de l'ACF.

Les cadres du Rhône ont remis une contribution collective à leur directeur. Ils y rappellent que l'ACF constitue un complément de rémunération et qu'ont été intégrées dans l'ACF une série de compléments indemnitaires traités de manière différenciée (prime d'assiette, prime de rendement, indemnité de technicité, allocation spéciale fixe, indemnité comptable, ...) ; la création de l'ACF ayant été présentée alors comme un élément de sécurisation juridique.

Ils précisent qu'une telle généralisation ne pourrait conduire qu'à institutionnaliser à la DGI un système de compétition interne entre cadres avec toutes les conséquences qui en découleraient aussi bien en termes de démotivation qu'en termes de pilotage des services.

Par ailleurs, le 8 février, le taux de grève des agents A+ du Rhône s'est élevé à 26,67% (moyenne nationale : 2,35%).

**Cette tentative de modulation maximale de la rémunération constitue une illustration supplémentaire de la volonté de la DG d'instaurer une rémunération au mérite, à rapprocher de l'expérimentation de la modulation de la prime à la performance.**

Naturellement, l'administration commence par les cadres, mais n'en doutons pas, sa volonté est bien de généraliser le système à tout le personnel et de mettre une pression maximale sur toute la «chaîne de production». C'est du haut en bas de l'échelle qu'on veut instaurer le culte de la performance.

Les cadres du Rhône ont réagi fermement dans l'intérêt de tous et il est temps que la Direction Générale retrouve la raison sur le dossier de la rémunération au mérite.



# CHS MINISTÉRIEL :

Le CHS ministériel de la fin de l'année 2006 a examiné la note d'orientation destinée à cadrer l'action de toutes les instances «hygiène et sécurité» ainsi que la répartition des crédits pour l'année 2007.

Dans tous les départements, les représentants de la FDSU vont s'efforcer de nourrir un débat centré sur les conditions de travail en reprenant les grands axes de la note d'orientation nationale que nous décrivons ci-après.

## UNE AUTRE APPROCHE DES CONDITIONS DE TRAVAIL

La note d'orientation élargit l'approche du concept de santé au travail en y intégrant notamment le risque psycho social. De ce point de vue il reste encore du chemin à parcourir au sein du Minéfi pour appréhender le travail dans toutes ses dimensions (place du travail, temps de travail, organisation, contenu du travail et conditions de travail) et concevoir la santé dans son sens le plus global.

Toutefois il existe aujourd'hui un certain nombre d'éléments sur lesquels nous pouvons et devons nous appuyer : l'apport de l'ergonomie et des médecins de prévention.

### L'ergonomie

L'ergonomie ne se limite pas à l'aménagement des conditions matérielles de travail et à la recommandation de normes, elle cherche aussi à comprendre le travail (matériels, postures, communications, stratégies individuelles et collectives...) pour le transformer.

Une étude ergonomique n'apporte pas des solutions toutes faites, mais elle permet de changer de point de vue sur le travail. L'ergonomie se définit comme un moyen, c'est un outil d'aide à la décision, beaucoup trop délaissé.

De plus, l'ergonomie, par ses objectifs, ses outils et ses méthodes permet d'établir un lien entre travail et santé. Les études qui seront menées en 2007 dans 4 CHS (Ardèche, Drôme, Côte d'Or et Calvados) auront notamment pour objectif de produire des connaissances sur la relation santé-travail, de comprendre les modes de réalisation du travail. Nous disposerons des éléments de bilan en 2008.

### Les médecins de prévention

Depuis quelques années, de très nombreux médecins de prévention constatent des situations de souffrance et de mal être au travail.

Ils soulignent le développement d'états psychopathologiques

préoccupants, ils rapportent aussi le ressenti des agents toutes catégories confondues et ils notent une sensation d'intensification des tâches, une évolution incessante des processus de travail, une impression d'être débordé dans un environnement de travail jugé instable, une sensation de pression avec la mise en place d'indicateurs de performance, un sentiment de manque de reconnaissance, une perte de confiance en soi et un sentiment d'isolement.

A ce stade, une question se pose : que fait-on de ces observations ? ...

**Il faut impérativement parvenir à mesurer l'impact de l'organisation du travail et des rapports sociaux dans les processus d'altération de la santé au travail, au travers d'études approfondies. Et en 2007, les médecins de prévention vont expérimenter un outil de diagnostic individuel de la souffrance mentale d'origine professionnelle.**

Rappelons-le, il est essentiel d'avoir une approche globale pour éviter des solutions aussi superficielles que coûteuses : on ne luttera pas efficacement contre le stress ou les troubles musculo-squelettiques en multipliant les stages de gestion du stress ou les séances de relaxation ou encore en ayant recours à des kinésithérapeutes. Seule une analyse de l'activité réelle de travail peut permettre d'agir ensuite sur toutes les composantes qui peuvent porter atteinte à l'intégrité physique ou psychique des agents.

La FDSU a obtenu que le groupe de travail «Santé au travail» soit permanisé et qu'il examine chaque année, outre le rapport annuel de médecine de prévention propre au Minéfi, les évolutions réglementaires relatives au Plan santé au travail, au Plan santé environnement, à la loi de santé publique.

## L'ANALYSE DES RISQUES, LE «DOCUMENT UNIQUE»

Le décret du 5 novembre 2001 prévoit que l'employeur doit transcrire et mettre à jour, dans un document unique, les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs.

Au travers de ce document unique il s'agit d'évaluer les risques professionnels associés aux activités réelles du travail afin de répondre aux enjeux de la santé au travail.

Après une phase d'expérimentation par les CHS de Gironde et de Seine-Maritime, un guide pratique a été réalisé, il est actuellement testé par les CHS de Saône-et-Loire et de Seine-Maritime, de l'Aéromaritime de Rouen et des laboratoires des Douanes et de la CCRF de Lille.

Après le groupe de travail du 3 mai, qui fera le bilan de ces

tests, le document unique sera généralisé à l'ensemble des CHS au second semestre 2007. Sa mise en place et son appropriation demanderont vraisemblablement du temps mais il constituera désormais un passage obligé pour les responsables de service et les CHS.

Les fiches de risques professionnels recensent quant à elles, par métier, les nuisances et les contraintes pouvant être à l'origine de risques professionnels.

Les militants de la FDSU doivent s'assurer que ces fiches ont été complétées (après discussion avec les ACMO) et que les dispositifs de prévention (techniques, individuels et médicaux) ont été mis en œuvre par les directions concernées.

# ORIENTATIONS POUR 2007

## AMIANTE

C'est un sujet particulièrement sensible au regard des risques encourus par les agents et qui engage la responsabilité des chefs de service et des médecins de prévention. Ce dossier doit requérir toute la vigilance des membres des CHS.

Un «aide mémoire sur les responsabilités du chef de service au regard de l'amiante» a été transmis et il concerne le suivi médical des personnels exposés, la surveillance en cas de travaux, des consignes à propos du DTA (dossier technique amiante) de chaque immeuble dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997.

Les représentants de la FDSU doivent s'assurer que les directions respectent bien leurs obligations en la matière. Par ailleurs, dans un contexte où les réorganisations de services se multiplient avec à la clé des travaux plus ou moins importants, les militants doivent être très exigeants sur le respect de la réglementation tant par les directions que par les entreprises intervenant sur les sites. Enfin, chaque CHS doit s'assurer qu'il dispose de l'ensemble des «DTA» pour la totalité des immeubles, que les directions soient propriétaires ou locataires.

## LES PROCÉDURES AVANT TRAVAUX

Trop souvent encore, des travaux sont effectués sans consultation préalable des acteurs locaux que sont les médecins de prévention, les inspecteurs hygiène et sécurité, l'ergonome ou les spécialistes des antennes immobilières. Avec bien souvent, au final, des erreurs et une dégradation des conditions de travail des agents !

La note d'orientation insiste donc fortement sur la nécessité d'appliquer de façon rigoureuse les procédures à mettre en œuvre en cas de construction, de réhabilitation ou de réorganisation, procédures rappelées dans

une nouvelle note (remplaçant celle du 7 février 2003) adressée aux directions et aux présidents des CHS. Cette note rappelle également les obligations relatives au plan de prévention et précise les modalités de saisine de l'ergonome, des antennes immobilières et de la CRIPH.

Nous rappelons que les différentes directions doivent fournir régulièrement aux CHS leurs projets de réaménagement, construction, réorganisations de services avec leur calendrier prévisionnel de travaux.

## LA SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE ET LA SÉCURITÉ INCENDIE

L'essentiel devrait avoir été fait dans ces deux domaines considérés comme prioritaires depuis la généralisation des CHS en 1991.

La note d'orientation rappelle l'obligation de vérifier annuellement les installations électriques (un délai de 2 ans peut être accordé sous certaines conditions). A ce stade il est important de s'assurer que les directions ont bien souscrit un contrat avec des sociétés spécialisées pour remplir cette obligation

comme elles le font pour les ascenseurs, les extincteurs, etc. La note d'orientation rappelle que les vérifications, les contrats d'entretien ou de maintenance, les mises en conformité relèvent de l'entretien normal des bâtiments, et donc des crédits des directions. Il faudra savoir le rappeler.

Concernant la sécurité incendie, il est important d'effectuer sur les différents sites les exercices d'évacuation et de discuter au sein du CHS des comptes rendus.

## L'INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

La note fait le point sur les textes d'application de la loi du 11 février 2005 qui prévoit notamment l'obligation de rendre accessibles les lieux recevant du public dans un délai maximal de 10 ans.

A notre demande, la note rappelle qu'il est de «la responsabilité des directions d'assurer l'accès des locaux aux personnes handicapées» mais que «.....les CHS n'ont pas

vocation à financer de façon systématique ces aménagements.»

En 2005 les CHS ont consacré plus d'un million d'euros à l'accessibilité des locaux alors que, dans le même temps, les directions ne se sont impliquées qu'à hauteur de 413 000 euros comme le souligne le rapport annuel sur l'évolution des risques professionnels.

## LES CRÉDITS HYGIÈNE ET SÉCURITÉ 2007

La dotation du CHSM pour 2007 demeure fixée autour de 300 000 euros. L'enveloppe de la médecine de prévention, pour sa part, s'établit à 975 000 euros et l'essentiel de ces crédits (609 000€) est déconcentré pour être géré par les délégations de l'action sociale afin de financer l'achat de matériel médical, de produits pharmaceutiques, des examens complémentaires.

### 3 groupes de travail sont prévus

- le 3 mai sur le document unique,
- le 3 juillet sur la santé au travail,
- le 25 octobre sur l'amiante.

3 CHSM sont programmés les 7 juin, 27 septembre, puis en décembre.

## Zèle et malaise !

La Fonction Publique ne se prive pas de claironner qu'elle a considérablement étendu, depuis le 1er janvier, les possibilités de remboursement des frais quotidiens de transport des fonctionnaires, mais faute de précisions et de textes d'application, les administrations ne peuvent rien faire. La DGI n'échappe pas à la règle et, pour l'instant, la publicité de Christian Jacob fait rire jaune les éventuels bénéficiaires.

Plus grand est le zèle, par contre, pour effectuer les retenues de salaire consécutives à des grèves.

Ainsi, les drapeaux de la grève du 8 février dernier n'étaient pas encore rangés que déjà certaines directions avaient programmé, auprès de la CP, les retenues sur salaire pour la paie de février. D'habitude, les ponctions sont effectuées le mois suivant !

Là où l'affaire devient cocasse c'est que ces retenues ont été effectuées sur la base du mois de janvier, alors que février a apporté sa super augmentation de 0,8% ...

Aie ! aie ! aie ! la base de calcul s'est trouvée erronée !

Vite, vite, dès le 12 février, la DG a adressé une note aux DSF zélés pour éviter qu'ils ne se couvrent de ridicule, car la différence de retenue étant de moins de 50 centimes pour de nombreux grévistes, il leur a été demandé de ne pas faire de rappel sur mars pour ces petites sommes.

Par contre, si vous avez changé de quotité de travail ou d'indice, il ne vous sera rien pardonné et il vous sera repris les quelques euros oubliés. Faut pas rêver ! ...

La rapidité de réaction s'est aussi exprimée dans les écoles où l'on a voulu réclamer aux délégataires et autres stagiaires le reversement des remboursements de frais de train de plusieurs mois suite à une lecture hâtive des nouveaux arrêtés de remboursements de frais, sans attendre la circulaire d'application du ministère...

Le climat dans les établissements s'est brutalement réchauffé et devant la colère justifiée des agents la raison s'est en définitive imposée.

Ces excès de zèle sont d'autant plus déplorables que leurs auteurs ne se privent pas de dénoncer le «mauvais esprit» des agents lorsque ces derniers osent critiquer les dysfonctionnement d'Agora et le blocage de leurs remboursements de frais.

Quant au nouveau dispositif Fonction Publique, qui se soucie de sa mise en application dans les sphères directoriales ?...

