

LA DGFIP CAPITALE DE L'ABSURTISTAN !

Suppressions d'emplois, réformes permanentes, fusion, restructurations sont le lot des agents depuis des années.

Pour justifier l'impasse dans laquelle se trouve ce service public cassé par les suppressions d'emplois, la DGFIP invente des gadgets qui aggravent les conditions de vie au travail.

- l'organigramme fonctionnel permettrait de « refléter l'organisation d'un service et de sécuriser les missions », en fait il s'agira de savoir qui a fait quoi !
- la réingénierie des process cache simplement la mise en œuvre de procédures qui sont prises en urgence comme justification des suppressions d'emplois jetant aux orties la qualité du travail
- l'augmentation des seuils de délégations en matière de contentieux et de gracieux d'assiette et de recouvrement se traduira par une augmentation de travail et de responsabilités –notamment pour les cadres C- sans reconnaissance aucune.

La réingénierie des process, les organigrammes fonctionnels, les délégations de signature sont des outils qui n'ont qu'un objectif , faire des agents les responsables et les coupables de missions qu'ils n'ont pas les moyens d'assurer correctement !

Cause et conséquence Faut-il médicaliser les conditions de vie au travail ?

S'il est vrai qu'il faut signaler tout problème de santé au médecin de prévention.

S'il est vrai que les rapports présentés par les médecins dans chaque CHS et le rapport annuel présenté au CHS ministériel (extraits publiés dans ce numéro) sont indispensables à la connaissance de l'état de santé des agents,

Il ne faut pas pour autant confondre la cause et la conséquence.

Autrement dit il ne faut pas penser que si il y a une forte dégradation des conditions de vie au travail, et un profond mal-être il faut soigner les agents et que tout ira bien !

La médecine mesure, alerte sur la santé des agents mais le mal n'est pas la cause !

Il existe une mode « managériale » qui dit que le travail, son organisation, le management ne sont pas le problème et donc qu'il faut simplement prendre des mesures d'accompagnement et surtout détecter les agents qui auraient des difficultés pour les « traiter » !

Non ! l'analyse sociale, économique, ergonomique, bref toutes les sciences humaines et le bon sens montrent que la cause de la dégradation des conditions de vie au travail se trouve dans la violence économique, le management par la pression, la méconnaissance du travail réel érigée en technique de management.

L'évaluation individuelle, les engagements de performances, les méthodes de mesure et de suivi des objectifs dépassent ainsi le simple cadre du pilotage pour devenir des leviers de la rémunération au mérite.

Ces mots sont trompeurs. Il ne faut pas les prendre dans leur sens commun, il ne s'agit pas de reconnaissance de la valeur humaine, des qualités de chacune, de chacun.

"En mettant hors champ les conditions et la charge de travail, ces outils tendent à rendre les salariés responsables de leurs compétences et de leurs performances, et finalement de leur "employabilité" dans l'entreprise et sur le marché du travail." (Jean-Pierre Le Goff "les illusions du management")

Des extraits de documents qui montrent ce qu'est la réalité des conditions de vie au travail aujourd'hui, loin du déni des directions .

« Pendant que le *Titanic* était en danger, le capitaine Smith (*commandant du Titanic*) participait à un dîner en première classe. »
(témoignage d'un rescapé dans le Herald Tribune)

- Extraits du rapport annuel de la médecine de prévention présenté au CHS Ministériel en juin 2010 -

Ce rapport est consultable sur le site Alize (pages santé et conditions de travail...quand il est accessible). 12 pages sont consacrées aux rapport des médecins de chaque région et tous indiquent une dégradation violente des conditions de travail, situation qui s'aggrave d'une année sur l'autre.(p.44 à 55)

« Ce rapport rappelle l'analyse faite par les médecins :

- sensation d'intensification des tâches perçues comme complexes et de ce fait mal maîtrisées, difficulté à évaluer le sens donné aux tâches dans un contexte de culture du résultat et du culte de la performance, avec son cortège d'indicateurs.
- Evolution incessante des processus de travail, instabilité, déficit d'accompagnement, formation sur le tas
- Manque de reconnaissance, isolement, perte de confiance en soi,(...) communication excessive par courriel mal vécue car elle procède d'une logique d'immédiateté où l'urgent prend le pas sur l'important et de surcroît ne fait pas vivre le collectif » (p.42)

Sur l'ensemble du ministère des finances les médecins ont répertorié, en 2009 :

- 2105 situations (1872 en 2008) de souffrances exprimées par les agents(accompagnées ou pas d'états psychologiques ou autres symptômes de somatisation)
- 258 situations de violences (physique ou verbale)
- 208 situations de « harcèlement moral » évoquées par les agents
- 97 états d'«épuisement professionnel » déclarés,
- 100 syndromes psycho-traumatisques constatés
- 25 suicides (dont un sur le lieu de travail) » (p.42)

Extrait du point d'étape de l'étude « incidence des indicateurs et du pilotage de la performance sur les conditions de vie au travail », menée par le CNAM à la demande du CHSM.

Le fait principal, c'est l'intensification du travail. Cette intensification a cinq sources principales :

- les **réorganisations** (fusions, changements technologiques et organisationnels, nouvelles lois, etc.),
- **l'accumulation** de tâches nouvelles (montée de la charge et densification du travail),
- le **bombardement procédural** (notes incessantes, longues et complexes à lire toutes les semaines),
- la **hausse des objectifs** (croissance de la pression)
- la **baisse des effectifs** (demande d'efficience accrue). Ces éléments conduisent à une altération de l'activité, par abandon de certaines tâches, et à un sentiment de moindre qualité du travail effectué. (...).

RAPPORT DE L'ERGONOME DU MINISTERE - Extraits -

Pour sortir du mal-être aujourd'hui latent dans le monde du travail, un nouveau mode de management est à inventer.(...)

(...) C'est bien l'analyse s'appuyant sur le travail réel qui semble manquer actuellement(...)

Si l'encadrement ne prend pas la mesure des dimensions essentielles de l'activité, le management se trouve mécaniquement disqualifié, soit en posture d'autisme ou de retrait, soit dans celle du sur-engagement de type « pompier ».(...)

(cela suppose) un encadrement non seulement formé à l'animation d'équipe mais aussi à l'analyse du travail. Or, sur cette dimension d'organisation du travail et d'animation locale, force est de constater la lacune des formations de management. (...)

« manager le travail » consiste à prendre en compte le travail réel, à limiter les tensions inhérentes au travail, repositionner l'encadrement sur ses missions de soutien et d'animation d'équipe (...)

L'intégralité du rapport est en ligne –comme l'ensemble des travaux du CHS ministériel- :

http://alize.alize11/alize_sdas/chs/0_chs.htm