

COMPTE RENDU DU SOUS GT DU 20/10/2009 SUR LES INDICATEURS

Le sous-groupe s'est réuni pour la 3^{ème} fois sur le sujet des indicateurs et plus précisément sur le pilotage par les objectifs et son impact sur les agents.

La réunion a commencé par une "présentation de premiers éléments d'analyse" recueillis dans une inter région, Mme Lise Billard a précisé qu'il s'agissait d'une étude rapide et limitée, menée par deux IP, destinée à établir une "photographie" pour un échantillon de 107 agents et 44 chefs de service. Les conclusions de cette étude montrent que les indicateurs sont jugés utiles par la majorité des agents, à condition qu'ils soient pertinents, peu nombreux et assortis de moyens suffisants pour atteindre les objectifs qu'ils se fixent. Devant les importantes réserves émises à l'unanimité par les OS, l'administration a réaffirmé qu'elle ne généraliserait pas cette étude, et qu'elle produirait aux OS les questionnaires qui avaient été remis aux agents.

Mme Billard a rappelé que les missions de la DGFIP et le pilotage par la performance découlaient de la LOLF, mais que l'administration devait étudier, comprendre les causes de mal être et les difficultés des agents et en tenir compte dans l'organisation du travail. Devant l'ampleur et la complexité de ce sujet, l'Administration a lancé un appel d'offre dans le cadre d'un marché public auprès de professionnels, pour une étude sur "*la compréhension de la démarche de performance et son impact sur les agents et sur les conditions d'exercices de leur mission*". Le cahier des charges précise notamment que l'étude doit porter sur un échantillon représentatif de l'ensemble des agents de la DGFIP. Elle doit être réalisée par une entreprise ayant des compétences pluridisciplinaires en RH, et elle devra se dérouler sur une période maximale de 6 mois. Soit au plus tard être achevée pour septembre 2010 pour pouvoir éclairer le projet annuel de performance 2011.

La fusion des outils de pilotage DIGITAL-DIGITEX pour la sphère fiscale et DESCARTES pour la sphère publique est nécessaire malgré l'incompatibilité des applications, le nombre important d'indicateurs (250) pour l'ensemble des filières et la nécessité d'assurer les missions courantes.

La CTFC demande les indicateurs qui servent à piloter les objectifs soient réduits au minimum imposés par la LOLF.

Si les autres indicateurs peuvent sembler utiles aux équipes de Direction, elles doivent affirmer clairement qu'il ne s'agit que de lire l'activité des services. Cette lecture ne doit pas représenter un surcroît de travail et de stress pour les agents.

L'avis des agents vis à vis de leurs conditions de travail est aussi important que la compréhension de leur mission. Il vaudrait mieux rechercher de la performance dans la simplification des relations avec les usagers et des lois, et dans l'amélioration des formations, des conditions de travail, de l'ergonomie et du dialogue social.

La CFTC reste mobilisée pour une administration à visage humain.