

## Agir pour ne pas Subir

---

Limoges, le 24 juin 2010

### Sous GT technique « indicateurs et pilotage – CF »

Le 23 juin 2010, devait se tenir à l'Atrium, Place des vins de France - Paris, un sous GT technique sur les indicateurs et le pilotage du contrôle fiscal (CF). L'ordre du jour de cette réunion a été modifié le 23 juin au matin, par l'administration. En effet, l'ordre du jour, tel qu'il est défini sera examiné le 5 juillet 2010 (après-midi).

En conséquence, cette réunion, présidée par Madame Lise BILLARD, est consacrée à la présentation de l'étude que va conduire le CNAM, sur l'impact des indicateurs sur [les conditions de vie au travail](#) des agents. L'étude confiée au CNAM, est présentée aux organisations syndicales présentes, par Monsieur FALZON (professeur en ergonomie).

L'équipe qui va mener l'étude est composée de 5 personnes : un économiste du travail, deux sociologues et 2 ergonomes.

Le CNAM est déjà intervenu au ministère, à la pairie générale.

L'étude va se décliner en plusieurs phases :

- 1) aller sur le terrain et rencontrer les organisations syndicales,
- 2) cadrage théorique : mesurer l'impact des indicateurs sur les agents et [les conditions de vie au travail](#),
- 3) recueil des données,
- 4) restitution.

Monsieur FALZON insiste sur le terme « conditions de vie au travail » (terme CFTC et repris depuis quelques temps par bon nombre d'organisations syndicales). Monsieur FALZON précise que le CNAM pense en terme de « conditions d'exercice du métier (« les agents ont le sentiment de ne pas pouvoir faire leur métier).

Il ressort dans l'appel d'offre de la DGFIP, la notion des indicateurs et des résultats.

Monsieur FALZON demande si la performance se réduit à ce que disent les indicateurs ?

- 1) il y a une différence entre la performance par les indicateurs et la performance vue par les agents.
- 2) Il ya un rapport à établir entre les ressources nécessaires à l'activité et les ressources disponibles.

Monsieur FALZON rappelle que la qualité de vie au travail : c'est mettre en œuvre de façon pleine toutes ses compétences et apprendre de nouvelles compétences.

Selon lui, un indicateur mesure le résultat et non l'activité de l'agent.

Ensuite, Monsieur FALZON évoque quelques pistes de l'étude :



- 1) les agents peuvent avoir le sentiment que la hiérarchie ne connaît pas le travail, ce qui explique que les indicateurs sont souvent perçus par les agents comme des intrus, ce qui peut générer du stress car les indicateurs sont mal perçus,
- 2) la performance collective du service peut s'opposer à l'individualisation de l'évaluation,
- 3) les indicateurs génèrent une activité à part entière, ce qui peut générer trop de réunions, et une perte de temps,
- 4) le travail empêché est une source de stress car on a le désir de bien faire.
- 5) Le travail est un facteur de développement personnel : « on est meilleur quand on est bien » mais « on est aussi mieux quand on est meilleur ».

Monsieur FALZON constate une forte tendance à la « procéduralisation ».

Cette étude est une démarche compréhensive, à grande échelle. C'est une perspective analytique : comment les agents appréhendent les indicateurs, quelle acceptabilité, quel contournement, etc...

Elle va durer 5 mois, à partir du mois d'août.

L'objectif n'est pas d'évaluer les indicateurs mais de dire quels sont les effets des indicateurs sur les agents.

A la CFTC, cette étude est très importante car la dictature des indicateurs est de plus en plus mal supportée par les agents, au quotidien.

Didier BONNEVILLE Secrétaire départemental CFTC DGFIP 94	Jean-Claude GUILLAUME Secrétaire départemental CFTC DGFIP 06	Nathalie GUEGNON Secrétaire départementale CFTC DGFIP 87
---	---	---