

COMITE SOCIAL D'ADMINISTRATION LOCAL du 09/09/2025

Ce CSAL a porté principalement sur la présentation de l'état d'esprit et les attentes des agents de la DRFIP au travers de divers prismes comme l'enquête de satisfaction sur le télétravail, le TBVS (tableau de bord de veille sociale) et les résultats de l'observatoire interne spécifiques à notre département.

Synthèse de la CFTC DGFIP Loiret sur la qualité de vie au travail des agents

Dans le cadre de sa déclaration liminaire, vos élus CFTC DGFIP Loiret ont fait part de leur analyse des documents transmis par la Direction sur ce sujet, seule déclaration liminaire ayant été présentée.

Cette année, on observe une hausse de la participation des agents de la DRFIP (67 % des agents) à l'observatoire interne. Par suite, les réponses apportées par les agents peuvent être considérées comme pertinentes et représentatives de l'expression de l'ensemble des agents du département.

Au plan national, on observe les lignes de fracture suivantes :

- Une organisation du travail vécue comme source de mal-être : près de la moitié des agents dénoncent une surcharge, un manque d'autonomie et une gestion descendante inadaptée.
- Un management en question : seuls 57% jugent leur encadrant direct compétent, et à peine 1/3 estiment que la hiérarchie supérieure comprend leurs contraintes professionnelles.
- Des collectifs de travail affaiblis : le télétravail, s'il est plébiscité pour son confort, a parfois contribué à un isolement accru. Le sentiment d'appartenance s'effrite.
- Une perception négative des réformes : les restructurations successives ont laissé des cicatrices. Beaucoup d'agents n'en perçoivent pas la cohérence, ni les bénéfices.

Au plan local, la CFTC DGFIP Loiret s'inquiète des résultats de l'observatoire interne. Les décrochages par rapport à la moyenne nationale les plus flagrants sont les suivants pour ne citer que les items pour lesquels la distorsion est la plus élevée :

- Satisfaction de la charge de travail : - 8 points ;
- Je me sens reconnu et valorisé dans mon travail : -8 points ;
- Je me sens bien informé sur les réformes au sein de ma direction : - 6 points
- Je suis optimiste sur mon propre avenir au sein de ma direction : - 6 points ;
- On agit efficacement pour limiter notre impact sur l'environnement au niveau ministériel : - 7 points ;
- Je suis satisfait de l'ambiance de travail : - 5 points.

Cette année encore, les agents de notre département font part de leur détresse qui s'aggrave par rapport aux résultats de l'an dernier.

L'an dernier, dans le cadre du DUERP, les agents ont pointé les mêmes problématiques relatives à la charge de travail plutôt inéquitable, l'organisation du travail, la dégradation des collectifs de travail et la perte de sens du travail confié.

La CFTC DGFIP Loiret a demandé à la directrice d'exposer les actions qui ont été mises en œuvre pour prévenir les RPS, relatives notamment à la dégradation des collectifs de travail, et la nature de l'impact de ces actions. Notre directrice a fait part de son étonnement quant aux résultats, dans la mesure où aucune réforme de structure, depuis le NRP, n'a été engagée à la DGFIP. M. DRANO a souligné que le ratio « charge -emploi » était inférieur à celui d'autres départements. La direction précise que les résultats de la DRFIP pour 2024 sont bons.

Pour la CFTC DGFIP Loiret, les indicateurs ne rendent pas une image fidèle du quotidien réel des agents et ne peuvent masquer le malaise profond exprimé par les agents.

La lecture du TBVS qui nous a été présenté montre qu'en matière de taux de couverture des emplois, 17 services (contre 14 en 2023) ont un indicateur dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP. Le nombre de signalements des agents a augmenté et on observe une hausse des menaces verbales (+92 %) et des insultes ou injures (+ 45 %).

La CFTC DGFIP Loiret constate que la direction a identifié de nombreux facteurs impactant les conditions de vie au travail des agents. L'absence d'équité dans la répartition du travail est une constante relevée par les agents depuis de très nombreuses années.

La CFTC DRFIP Loiret a demandé à la directrice quelles actions concrètes seront rapidement mises en place dans les services travaillant en mode particulièrement dégradé afin de prendre en compte le malaise profond des agents.

Depuis deux ans, la CFTC DGFIP Loiret interpelle la Direction, dans toutes les instances où elle est appelée à siéger pour vous représenter, sur la prise en compte de la santé mentale des agents.

Pour la CFTC DGFIP Loiret, agir en faveur de la santé mentale des agents est un impératif car c'est un premier pas vers la reconnaissance de la dégradation de la santé mentale des agents. Au plan local, la CFTC DGFIP Loiret a obtenu la mise en place, dans le cadre de la Formation Spécialisée, de formations sur Mentor, relatives à la santé mentale accessibles à l'ensemble des agents. En 2026, une formation plus complète est prévue.

Cependant, il convient de se pencher sur les raisons du mal-être de ces derniers et agir à la base, soit privilégier une approche préventive à une approche curative.

La CFTC DGFIP Loiret a fait part à la Direction, cette année encore, de ses vives inquiétudes quant aux résultats croisés de l'observatoire interne et du TBVS concernant les agents de notre département.

La CFTC DGFIP Loiret attend de la part de la DRFIP des propositions d'actions concrètes afin d'améliorer significativement les conditions de vie des agents. Pour nous, les solutions qui seront proposées doivent être basées sur l'amélioration de la communication et de l'écoute au sein d'un service.

Bilan du télétravail pour 2024

La directrice a tenu à préciser que le pourcentage de télétravailleurs à la DRFIP est supérieur au pourcentage de télétravailleurs encore au plan national. Elle a souligné que les nouveaux agents ne peuvent pas bénéficier de télétravail avant un an de présence dans leur nouvelle équipe.

L'équipe CFTC DGFIP LOIRET - AGIR POUR NE PAS SUBIR

Vos représentants du CSAL / CSAL-FS et du CDAS restent à votre écoute et disponibles pour répondre à vos interrogations.

Cette année, la direction fait remarquer une arrivée plus importante de nouveaux agents dans notre département. Afin de pouvoir les former sur leurs nouvelles missions, il est prévu que des collègues expérimentés puissent les former en présentiel.

Lors de la pandémie, la CFTC DGFIP a été le premier syndicat à valider la mise en place d'un télétravail généralisé et pérenne. Ainsi, la mise en place du télétravail a permis d'améliorer la qualité de vie des agents dans leur quotidien. Pour la CFTC DGFIP, le télétravail n'oppose pas les agents en présentiel et ceux en télétravail. Ils sont complémentaires et membres d'un même collectif.

Bilan de la formation professionnelle

Ce bilan pour 2024 a montré une augmentation significative du nombre de journées de formations. Beaucoup de formations sur le thème du numérique ont été déployées sur le Loiret (Orléans et Montargis).

La CFTC DGFIP Loiret approuve et encourage fortement les décentralisations de formations sur des sites extérieurs à Orléans. Cela correspond à une réponse adaptée aux besoins et à la réalité de la situation (économique, équilibre vie privée – vie professionnelle, écologique...) des agents « excentrés » d'Orléans. La CFTC DGFIP Loiret constate que les nouvelles modalités de remboursement de frais dans le cadre de la formation professionnelle ont contribué à la baisse de participation des agents à certaines formations.

Pour la CFTC DGFIP Loiret, la formation professionnelle ne doit être un coût pour les agents mais doit rester un levier d'évolution professionnelle accessible à tous.

Déménagement du PCD (pôle de contrôle à distance)

Dans le cadre de la vente future du site de la rue de la Bretonnerie à Orléans, le PCD rejoindra prochainement (le 16/09/2025) le bâtiment P3 de la Cité Coligny. La communication de la Direction sur le sujet du déménagement auprès de l'ensemble des agents concernés, chef de service inclus, aurait pu être améliorée dans la période estivale si elle avait été faite en toute transparence et au fil de l'eau.

M. DRANO a précisé que ce service devrait accueillir rapidement un nouveau responsable, les entretiens avec M. BARIBAUD sont en cours.

Questions diverses

- Restitution de l'audit des EDR :

Suite à vos demandes, la CFTC DGFIP Loiret a demandé à la direction la transmission des conclusions de l'audit national sur les EDR.

La directrice s'est engagée à faire un point informel lorsque les conclusions de l'audit national seront présentées.

Pour la CFTC DGFIP Loiret, les conclusions de cet audit et leurs conséquences ne doivent pas remettre en cause la pérennité de l'EDR sur notre département.

Rencontre avec Guillaume ROBERT DGA du 11/09/2025

A l'occasion de l'inauguration de l'accueil rénové du bâtiment F1 de la cité Coligny, M. Robert, Directeur Général Adjoint, avait convié l'ensemble des représentants des organisations syndicales de notre direction. La CFTC DGFIP Loiret a accepté cette invitation et a pu aborder des thèmes variés se rapportant aux inquiétudes et interrogations ainsi qu'aux aspirations des agents de notre département. Vos élus de la CFTC DGFIP Loiret, par lecture de leur liminaire, ont abordé des sujets sensibles comme :

- l'analyse de **l'observatoire interne** en rapprochant les observations nationales des locales;
- l'impact des **suppressions d'emplois** à la DGFIP sur les **agents en priorité** et sur les missions ensuite ;
- le **mal-être des agents** de la DGFIP et le nombre important et inédit dans notre administration, d'actes désespérés de la part des collègues : tentatives de suicides ou suicides, à domicile comme sur le lieu de travail et la dégradation du **collectif de travail** ;
- les nouveautés RH qui impactent les agents : les nouvelles **règles de mutation** et d'affectation « au choix » pour les cadres A ainsi que les nouvelles modalités **d'évaluation des agents** ;
- les **indisponibilités applicatives** et la faiblesse du moteur de recherche sous « Ulysse » couplé à DOCAD ;
- la situation des agents de notre département après le départ à la retraite du médecin de prévention avant la fin de l'année. La CFTC DGFIP Loiret a tenu à rappeler que le Loiret fait partie des déserts médicaux et à souligner que de nombreux agents ont besoin d'un suivi de la part, entre autres, du **médecin de prévention**...

Le DGA a expliqué qu'il ne commenterait aucun sujet relevant de la politique budgétaire. En réponse à nos remarques, il a rappelé les très bons résultats de la DGFIP en matière de lutte contre la fraude ; que le NRP a montré l'adaptation de la DGFIP, vivement appréciée, dans le cadre de la création de la fonction de CDL (conseiller aux décideurs locaux), ainsi que son implication dans le soutien aux personnels des maisons France Service. Les usagers aussi sont satisfaits des agents de la DGFIP. Sans nier la réalité des chiffres, il estime que les agents de la DGFIP ne seraient pas « la variable d'ajustement ». Il a pris note de nos demandes en matière de suivi pour le remplacement de notre médecin de prévention et de notre alerte concernant le moral des agents.

En conclusion, la CFTC DGFIP Loiret a réaffirmé que l'administration ne peut se contenter de « prendre acte » et saluer la résilience de ses agents. Les agents attendent des actions concrètes qui prennent en compte les messages d'alerte concordants qu'ils font remonter à l'administration centrale par les différents canaux de communication dont ils disposent.

La CFTC DGFIP LOIRET ne regrette pas sa participation à cet échange car :

- ses élus vous représentent et se doivent de respecter leur engagement moral
- cet échange a permis d'évoquer « en direct » avec le DGA, la réalité du quotidien des agents de la DRFIP
- en cette période, dialoguer et se faire l'écho de la parole des agents est une attitude responsable.

N'hésitez pas à nous solliciter pour échanger sur les sujets que nous avons abordés tant lors du CSAL que de l'échange avec le DGA.

Contact : cftc.drif45@dgfip.finances.gouv.fr