

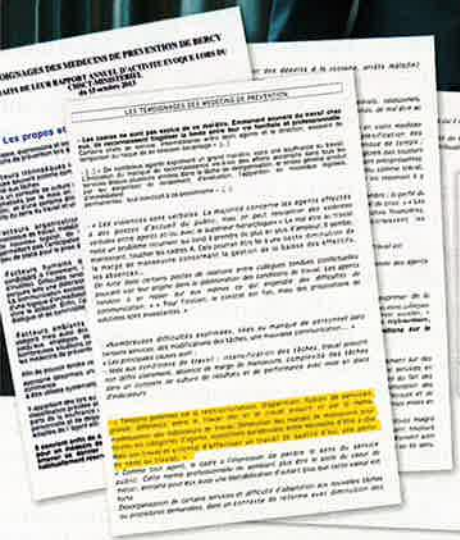
## Bien choisir sa MUTUELLE DE SANTÉ

# les essentiels



Alerte ! Cinq ans après la réduction massive des effectifs, mise en œuvre par Christine Lagarde et François Baroin, des médecins tirent la sonnette d'alarme dans ce rapport interne daté du 17 octobre 2013.

**- « Tensions générées par la restructuration, disparition, fusion de services, grande différence entre le travail réel et le travail prescrit et par là même, inadéquation des indicateurs de travail. Diminution des marges de manoeuvre pour toutes les catégories d'agents. Injonctions paradoxales entre nécessité d'être à jour dans son travail et volonté d'effectuer un travail de qualité d'où, une perte de sens au travail. »**



en particulier depuis 2008 et la Révision générale des politiques publiques (RGPP) impulsée par Nicolas Sarkozy. En dix ans, près de 25 000 postes ont été supprimés à la DGFip. Un dégraissage massif théoriquement indolore, concomitant à la dématérialisation qui permet au contribuable de gérer lui-même une grande partie de son dossier fiscal. Une prime pour la DGFip lors de sa création, issue de la fusion des directions des impôts et de la comptabilité publique, a permis, en 2008, de faire passer la pilule. Yoann concède : « On était trop nombreux. Avec l'informatisation des démarches, c'était logique de limiter le nombre de postes. Mais là, on ne peut plus faire notre travail. » Pascal Thuet, agent d'accueil à Strasbourg et membre de la CFTC Finances publiques, a longtemps été affecté à une plateforme téléphonique. « En 2007, témoigne-t-il, on perdait 5 % des appels. Aujourd'hui, c'est plus de 50 % ».

L'accueil physique est réduit à une poignée de minutes, et, pour grappiller du temps, le contribuable est souvent incité à réitérer sa demande par e-mail. E-mail qui devra à son tour être traité sous cinq jours, selon la règle du référentiel Marianne, la charte imposée aux agents. Indicateurs et statistiques rythment la journée du fonctionnaire. « Avant, on était dans l'exhaustivité, maintenant c'est du traitement de masse, on laisse passer des erreurs », lâche Bernadette Philips, de FO Oise. Yoann évoque le cas d'un collègue, « un vrai serviteur de l'État », sujet aux nausées et aux malaises, dont la car-

rière est mise à mal car il ne peut se résoudre à expédier chaque dossier en trois minutes chrono. D'autres se résignent à cibler les cas les plus simples pour remplir leur quota. « On n'a plus les moyens de se concentrer sur les recouvrements un peu techniques, comme ceux qui visent les sociétés civiles immobilières », témoigne Yoann. Même la sacro-sainte lutte contre la fraude fiscale en pâtit, phagocytée par les tâches à court terme. « Ceux qui sont dans la tranche 50-60 ans sont parfois envoyés de service en service parce que plus personne ne veut d'eux », constate Bernadette Philips. Judith\*, une ancienne cadre de la direction du Budget, analyse pour sa part : « Ceux qui sont au même poste depuis trente ans ont du mal à s'adapter aux nouveaux outils informatiques, à la modernisation. Et puis la DGFip est une structure tentaculaire avec des niveaux innombrables. C'est très difficile de s'y faire entendre. » Voire de comprendre les directives. Le quotidien de ce ministère éminemment politique est jalonné de réformes contradictoires. Alerté, le ministère devrait passer un accord-cadre relatif à la prévention des troubles psychosociaux. Pour Luc Velter, secrétaire général adjoint CFTC Finances publiques, « c'est mettre un sparadrap sur un problème plus général, celui des réductions d'emplois ». Les fédérations syndicales sont ressorties dépitées du comité technique ministériel du 8 octobre, au cours duquel Moscovici leur a annoncé la suppression de 2 564 postes à Bercy pour 2014, dont près de 2 000 à la DGFip. Aujourd'hui, les syndicats enquêtent sur le cas d'une inspectrice du Sud parisen qui a mis fin à ses jours en septembre dernier. Ils cherchent à savoir si un lien peut être établi avec sa situation professionnelle. ■

(\* Les prénoms ont été modifiés.)

### HUGUES PERRIN DRH À LA DGFIP

## “LES AGENTS DEMANDENT LE SENS DE LEUR TRAVAIL”

Selon son directeur des ressources humaines, Bercy a perçu la souffrance de ses agents.

Hugues Perrin est en première ligne sur ce sujet sensible.

**VSD. Quelles sont les mesures prévues pour lutter contre ce phénomène ?**  
**Hugues Perrin.** Nous ne sommes pas dans le déni. Début décembre, nous lançons un baromètre social, qui permettra aux 115 000 agents de répondre à un questionnaire anonyme. Cet outil a été mis au point avec les syndicats et sera rendu public. Fin 2012, nous avons divisé par trois le nombre d'indicateurs, qui pesaient sur l'activité. Et nous avons réagi face à la recrudescence des incivilités à l'accueil. Désormais, tous les incidents sont consignés et traités. Nous nous concentrons aussi sur la prévention, en formant les agents à apaiser les tensions.

**VSD. Mais 1 988 postes vont être supprimés en 2014...**  
**H. P.** Nous avons fourni autant que possible des effectifs aux agents chargés de l'accueil. Nous avons concentré les efforts de suppression d'emplois sur les cadres. Et puis vous noterez que nous sommes à 1 988, contre 2 023 l'an dernier et 2 500 l'année d'avant. Ce n'est pas rien comme évolution.

**VSD. La nouvelle majorité a-t-elle pris la mesure du problème ?**  
**H. P.** On l'a constaté : les agents demandent le sens de leur travail. Le nouveau directeur général a donc lancé en 2012 une démarche stratégique, voulue par les ministres. L'idée, c'est redéfinir la mission. Pour les ministres, les conditions de vie au travail sont un volet prioritaire de cette démarche stratégique. ■ Recueilli par P. G. E.

LIONEL PEAUQUIS



**CPAMIF**  
MUTUELLE SANTÉ & PRÉVOYANCE

## MUTUELLE D'ARGENSON

Efficace et proche de vous



Avec des formules pour tous, elle assure une protection mutualiste de haut niveau, de 35€ à 120€ par mois, et propose également des contrats collectifs.

**MUTUELLE D'ARGENSON & SMFEP**

N'hésitez pas à leur rendre visite et demander conseil.  
 Téléphone : 01 53 62 22 00  
 Adresse : 7/9 Villa de Lourcine - 75014 Paris  
 Métro : Saint Jacques ou Glacière - Bus : n° 27  
 Email : gmarty@fmp.fr  
 Site Internet : www.mutuelleargenson.fr

## La Mutuelle CPAMIF, ouverte à tous

Mutuelle historique de la Sécurité sociale, la CPAMIF (SANTÉ & PRÉVOYANCE) affirme sa compétence depuis près de 70 ans.

Fondée en 1944, elle veille à apporter les meilleures garanties à l'ensemble de ses adhérents, qu'ils soient particuliers, travailleurs non salariés, entreprises ou associations.

Sans questionnaire médical, ni limite d'âge et avec une prise en charge immédiate, elle vous propose des gammes « santé » simples et adaptables avec 5 niveaux d'options en fonction de vos attentes et de votre budget.

Quelle que soit votre situation personnelle et familiale, que vous soyez célibataire, jeune, en couple, en famille, senior, homme ou femme, vous trouverez avec la CPAMIF la meilleure formule possible.

Vous pouvez également bénéficier de forfaits médecines douces.

Et parce qu'elle ne fait aucune concession sur le service, la mutuelle CPAMIF vous propose une offre d'assistance 24h/24 et 7j/7.

La Mutuelle CPAMIF reste ainsi fidèle à ses valeurs : solidarité, échange et entraide.

Pour adhérer, rendez-vous sur [www.mutuelle-cpamif.fr](http://www.mutuelle-cpamif.fr) ou contactez un conseiller au 01 49 96 43 43 ou envoyez votre demande par mail à l'adresse suivante : [cpamif@wanadoo.fr](mailto:cpamif@wanadoo.fr)

## La Mutuelle de l'UNC récompense votre fidélité par la cristallisation



Jeune et dynamique, la Mutuelle de l'UNC enregistre chaque année une progression des contrats à deux chiffres, signe de la qualité des prestations proposées. Ouverte à tous, elle est particulièrement intéressante pour les jeunes de moins de 30 ans. Elle récompense la fidélité par la cristallisation des cotisations des tranches d'âge d'adhésion. Vous conserverez ainsi toute votre vie votre

Téléphonez au 01 43 87 43 65, vous serez accueilli par une personne aimable et compétente, ou rendez-vous sur [www.mutuelle-unc.fr](http://www.mutuelle-unc.fr)

tranche d'âge de souscription. La Mutuelle de l'UNC offre également, sous certaines conditions, l'assistance à domicile. Elle donne droit pour les lunettes à des forfaits de 200, 250 ou 350€, selon le contrat choisi.

Sans limite d'âge, ni droit d'entrée, ni même de questionnaire médical, la Mutuelle de l'UNC vous propose une réponse adaptée.