



QUAND LA MALTRAITANCE DEVIENT SYSTÈME !

La DGFIP met en avant un management « bienveillant », porté par des formations, des outils dédiés et des discours sur le bien-être au travail. Pourtant, derrière cette vitrine, se cache une réalité bien plus sombre : celle d'une maltraitance systémique, où les agentes et les agents, y compris les encadrants, subissent les effets pervers d'une organisation du travail défailante.

DES MOYENS INSUFFISANTS : LA MALTRAITANCE PAR L'ÉPUISEMENT

Dysfonctionnements organisationnels, choix politiques inadaptés, suppressions d'emplois, logiques de gestion qui sont loin de protéger les personnels... Les agentes et les agents sont confrontés à une charge de travail croissante, avec des effectifs réduits et des objectifs toujours plus exigeants. Résultat : un stress chronique, une perte de sens au travail via une taylorisation des tâches, des missions déqualifiées et un épuisement professionnel généralisé.

Les indicateurs de performance étant le seul élément regardé par la DG, les managers - sous pression - transforment les agents en simples leviers de productivité. Plutôt que d'évaluer la qualité du travail, les outils mesurent des résultats quantitatifs, poussant à privilégier la rapidité au détriment de la rigueur.

DES SIGNALEMENTS MINIMISÉS, UNE SOUFFRANCE NIÉE

Malgré la hausse des alertes sur le mal-être au travail, la DG tend à minimiser les risques psychosociaux, pourtant 1er risque professionnel à la DGFIP. Au mieux, la DG saupoudre de quelques mesurètes la prévention primaire au profit de traitement curatif quand les drames surviennent, au pire elle nie la réalité de la souffrance des agentes et agents.

LES IMPACTS À COURT, MOYEN ET LONG TERME : UN CERCLE VICIEUX

À court terme, c'est une dégradation du climat social. Les agentes et les agents, épuisés, sont de plus en plus nombreux à craquer ce qui engendre des difficultés dans les services (pénurie de compétences, conflits internes, etc).

À moyen terme, il y a une perte de qualité du service public. Une déqualification des missions apparaît avec la course aux indicateurs quantitatifs qui se fait au détriment de la qualité du service public.

À long terme, ce seraient des conséquences irréversibles. Détérioration de la santé des personnels, manque d'attractivité, et affaiblissement du lien social : une administration qui échoue à protéger et à accompagner les citoyens entraîne une perte de confiance dans les institutions.

MAIS ALORS, QUE FAIRE ?

Pour briser ce cercle vicieux, il ne suffit pas de former les managers - qui sont eux-mêmes dans une position extrêmement inconfortable - ou de multiplier les outils de bien-être à défaut d'analyser le travail dans toutes ses composantes. Il faut réformer en profondeur afin d'avoir une prévention structurelle en donnant les moyens, car sans effectifs suffisants, la bienveillance reste un vœu pieux. C'est en rééquilibrant les indicateurs de performance et en y intégrant la qualité, l'amélioration des conditions de travail et le sens du travail - et pas seulement la quantité - que l'on pourra réellement changer la donne.

**SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES
N'A DE CESSÉ DE LE DIRE :
LA MALTRAITANCE EST LE RÉSULTAT DE
CHOIX ORGANISATIONNELS ET DE PRIORITÉS
BUDGÉTAIRES QUI SACRIFIENT L'HU-
MAIN SUR L'AUTEL DE L'AUSTÉRITÉ.**

**SOLIDAIRES FINANCES PUBLIQUES REVENDIQUE QUE CES LOGIQUES SOIENT
REMISES EN CAUSE AFIN QUE LES DISCOURS SUR LA BIENVEILLANCE NE
RESTENT PAS QU'UN SIMPLE EXERCICE DE COMMUNICATION.**