

Polyvalence – Évaluation – Mesure de la charge de travail

Chers collègues,

Ce mardi 7 février, l’Autorité nous a présenté un PowerPoint relatif à la polyvalence au sein de l’Administration générale de la Fiscalité (AGFisc), Administration Petites et Moyennes Entreprises, un PowerPoint actualisé par rapport à celui envoyé au personnel en décembre dernier.

Au vu de l’importance du sujet et des nombreuses interpellations des agents, l’UNSP estime devoir vous communiquer les conclusions de cette entrevue.

POLYVALENCE

Pour débiter, soyons clairs : **nous ne sommes pas dupes, le management est obligé de gérer la pénurie actuelle de personnel. La polyvalence en est une conséquence directe.**

Lors de la réunion, comme elle le fait depuis des mois, **l’UNSP a expliqué que la polyvalence telle qu’elle est organisée actuellement est néfaste tant pour le SPF Finances que pour les agents.**

En effet, cette polyvalence pose problème pour l’énorme majorité du personnel (formations insuffisantes et inadaptées, perte de crédibilité lors des contrôles, stress, frustration et démotivation...) et elle découlera à n’en point douter sur une baisse des recettes fiscales liées aux contrôles.

Nous avons expliqué à l’Autorité qu’au vu des circonstances actuelles, une polyvalence au sein des services pouvait être envisagée, mais pas une polyvalence des agents. Voici notre proposition :

PROPOSITION DE L’UNSP : DES SERVICES POLYVALENTS, MAIS DES AGENTS SPÉCIALISÉS !

Pour faire bref, nous proposons notamment que :

- les **services** soient **polyvalents** et traitent à la fois TVA et CD, **mais que les agents restent spécialisés dans un impôt**, tout en recevant une formation de base ADÉQUATE dans l’autre impôt, afin de pouvoir faire le lien lors de la gestion d’un dossier ou lors d’un contrôle, et procéder à certaines rectifications basiques ;
- pour les **services** de **contrôle**, la charge de travail soit liée à la composition de chaque service [un agent CD = X points de contrôle CD par an, un agent TVA = Y points de contrôle TVA par an]. Sur cette base : une répartition des dossiers entre les différents agents en tenant compte des compétences de chacun ;
- l’Autorité organise rapidement et structurellement **des examens de carrière spécifique**¹ ;
- lors des recrutements, **une juste répartition des affectations dans les deux impôts** soit réalisée ;
- au minimum, **tous les agents de contrôle partant à la retraite soient remplacés** (1 pour 1)... Ils rapportent plus au budget de l’État qu’ils ne coûtent ;
- **une plus grande autonomie** soit accordée aux agents dans la sélection des contrôles¹.

Concernant cette dernière revendication, nous avons, lors de la réunion, insisté sur les problèmes existant en matière de sélection centralisée des dossiers.

Les managers sont sans doute conscients de la dangerosité du chemin qu'ils prennent suite aux contraintes imposées par le ministre, mais en l'acceptant, ils se font complices d'un nivellement par le bas de notre département.

Encore un mot à propos de cette polyvalence : **attention aux apprentis sorciers qui essaieraient de faire croire que les contrôles polyvalents sont organisés, alors que dans la pratique ce n'est pas le cas.**

En agissant de la sorte, vous admettriez officiellement que vous êtes polyvalents... avec toutes les conséquences que cela impliquerait sur vos évaluations futures.

Osons dire les choses plutôt que de faire l'autruche.

ÉVALUATION

C'est une évidence : la polyvalence a une énorme influence dans votre évaluation. ATTENTION DANGER.

C'est pourquoi l'UNSP souhaite attirer l'attention de chaque agent à qui la polyvalence est imposée et qui estime ne pas être réellement polyvalent, par manque de formation ou de pratique.

Chaque agent ne s'estimant pas polyvalent doit le signaler lors de son entretien de planification en matière d'évaluation.

En effet, si vous êtes dans cette situation, nous vous conseillons vivement d'indiquer que vous n'êtes pas polyvalent au moment de l'entretien de planification et de préciser que vous aurez besoin de plus de temps pour gérer et contrôler les dossiers de l'autre impôt. Pour justifier la nécessité de disposer de temps supplémentaire pour les missions qui relèvent d'une matière qui ne vous est pas familière, vous pouvez faire référence au fait que, là où un agent chevronné sera capable de plonger immédiatement dans le dossier, vous devrez commencer par étudier la problématique.

Pour plus de conseils en matière d'évaluation, n'hésitez pas à consulter le dossier spécial réalisé par l'UNSP en décembre dernier : <http://www.unsp-finances.be/publications/dossiers-de-lunsp/evaluation/>

Nos adhérents peuvent également consulter notre brochure consacrée à l'évaluation : <http://www.unsp-finances.be/publications/nos-brochures/>

Pour toute autre question, n'hésitez pas à interpeller vos délégués : <http://www.unsp-finances.be/qui-sommes-nous/vos-delegues/>

Soyons clairs, nous n'incitons pas à un blocage du système, mais l'évaluation doit être S.M.A.R.T., et on ne peut vous faire assumer la pénurie de personnel. À chacun de prendre ses responsabilités.

MESURE DE LA CHARGE DE TRAVAIL

La polyvalence a également un impact certain sur la mesure de la charge de travail.

- Les agents des services de contrôle se voient imposer des contrôles dans l'autre impôt sans la moindre compensation en temps par rapport à un agent chevronné de cet impôt.
- La charge de travail annuelle passe de 180 à 200 points.

La conclusion :

- Augmentation du stress et de la démotivation des agents...
- Diminution de la qualité du travail fourni

Faire plus de dossiers avec moins de temps ne sera possible qu'en traitant les dossiers de manière toujours plus superficielle. Et maîtriser les deux impôts est utopiste. La quantité va primer sur la qualité, et cette tendance ne fera que s'accroître.

En matière de charge de travail, l'UNSP a un conseil à donner à tout le personnel :

Lors de l'encodage, indiquez bien la totalité du temps consacré au traitement d'un dossier ou à la réalisation d'un contrôle. Ne sous-estimez pas le temps de préparation ou de finalisation du dossier.

Et si le temps nécessaire dépasse le temps imparti, indiquez-le.

C'est primordial, car la charge de travail future des agents dépend directement de ces données statistiques. Les sous-estimer ne fera qu'accroître le travail à réaliser les années suivantes.

En conclusion, nous avons entendu votre message, votre mal-être : résoudre ce dossier « polyvalence » est une priorité.

L'UNSP sera toujours un partenaire pour rechercher des solutions acceptables et respectueuses pour chacune des parties. Mais l'Autorité doit en prendre conscience et trouver ces solutions.

Pour l'UNSP – Secteur Finances

Aubry Mairiaux

Président fédéral

ⁱ C'est également une façon de répondre à un des critères négatifs que le personnel a mis en évidence dans l'enquête de satisfaction de P&O.