



# Conditions de vie au travail : un droit pour les agents, une ambition et des propositions pour la DGFIP !

## Comité national de suivi du 11 mai 2016

*Le 11 mai 2016, la Direction générale (DG) a réuni un comité national de suivi du plan d'actions sur les conditions de vie au travail (CNSCVT). Il était présidé par le nouveau responsable des ressources humaines et accompagné du nouveau chef du bureau RH2C en charge des conditions de travail.*

*La réunion avait pour objectif de faire le point sur : les missions départementales dédiées aux conditions de vie au travail, l'utilisation et l'appropriation du vade-mecum de la fiche d'impact des grands projets, les évolutions du tableau de bord de veille sociale (TBVS), la refonte du guide des risques psychosociaux, l'évaluation et la prévention des risques professionnels (DUERP), et de présenter la cellule de médiation sociale.*

*La CFDT Finances publiques a salué la tenue de ce comité qui ne s'était pas réuni depuis début juillet 2015 alors que le contexte de restructuration génère un niveau d'anxiété et de stress inégalé.*

*La CFDT Finances publiques estime que les conditions de travail ne doivent pas être utilisées comme palliatif ou écran de fumée au regard des difficultés rencontrées par les agents de la DGFIP. Le sentiment d'inégalité vis-à-vis des autres administrations en matière de suppressions d'emploi grandit et le découragement et la démotivation prennent de l'ampleur chez les agents et les cadres.*

*Un changement de ton dans l'approche des sujets a pu être souligné. Les représentants de la DG reconnaissent que la situation de l'emploi et ses conséquences sur les effectifs et les objectifs de travail conduisent à une situation difficile.*

*Pour la première fois, depuis longtemps, la DG a soumis des propositions d'action aux organisations syndicales présentes. Il s'en est suivi un débat nourri. La CFDT Finances publiques a obtenu des avancés du dialogue social.*

### **Les restructurations et la saisine des CHSCT et CTL**

Lors de l'audience accordée aux organisations syndicales, le Ministre a souhaité la saisine systématique des CHSCT et CTL en cas de restructuration. La DG veut clarifier la doctrine de saisine des CHSCT. Elle dit appliquer l'engagement ministériel depuis le premier semestre 2016. Elle en tirera d'ailleurs un bilan.

### **La question du suicide, des tentatives de suicides et des burn out.**

La CFDT Finances publiques a rappelé la situation de la DGFIP où un large panel, de l'ouvrier d'état au cadre supérieur, est touché. Le nombre de situations recensées, tantôt en progression, tantôt stable mérite d'être abordé autrement. Nous avons réclamé que le protocole d'échange d'informations entre la DG et les organisations syndicales soit réactivé. Face à la méconnaissance dans l'identification des signes de mal-être, nous voulons que la prévention soit développée, que des outils managériaux soient mis en œuvre pour développer et adapter les gestes préventifs.

La DG considère que ce sujet fondamental et traumatisant pour tous, doit être traité au-delà de l'aspect statistique. Elle accepte d'en parler de manière générale et de mener une analyse approfondie des causes. Une avancée réclamée depuis longtemps par la CFDT Finances publiques.

## Les espaces de dialogue (EDD)

La DGFiP, précurseur dans la mise en œuvre des EDD, souhaite modifier le processus et le contexte décrit dans le protocole de 2011. Il est proposé une simplification, qui viserait entre autre à supprimer le débat autour du relevé de dialogue.

La CFDT Finances publiques est revenue sur les écueils et le dévoiement de l'usage des EDD tels que prévu initialement. Nous avons rappelé que les EDD procèdent d'une démarche scientifique, au sens des sciences sociales, et à ce titre doivent respecter un processus précis qui ne peut être bâclé.

Le déroulement d'un EDD s'effectue sur une période de deux mois, sur la base du volontariat, avec la remise d'un relevé de dialogue rédigé par les facilitateurs encadrant l'exercice. Puis débute une phase de proposition associant le chef de service avant la clôture du processus par une présentation et la mise en œuvre des solutions proposées après débat.

Ces propositions vont donc à l'encontre de ce qui est prévu alors que l'accord cadre du 22 octobre 2013 prévoit des espaces d'expression et que le secrétariat général les intègre dans ses orientations en matière de qualité de vie au travail.

La DG propose que les EDD soient thématiques. Nous voyons mal comment il pourrait en être autrement puisqu'il donne la parole sur les questions d'organisation du travail.

La DG propose de rendre les EDD inter-directionnels. Cela n'apporte rien. Dans chaque direction, il existe encore suffisamment de services d'un même type pour trouver cinq agents volontaires pour parler de leur métier et de l'approche organisationnel qu'ils en ont.

La DG propose de faire des EDD des "audits" de prise de fonction. En faire un outil pour les chefs de service lors de la prise de fonction, dénie les capacités managériales. Une formation adaptée aux besoins des cadres serait plus appropriée.

Ces propositions vont donc à l'encontre de ce qui est prévu alors que l'accord cadre du 22 octobre 2013 prévoit des espaces d'expression et que le secrétariat général les intègre dans ses orientations en matière de qualité de vie au travail.

C'est pourquoi la CFDT Finances publiques demande que les EDD soient utilisés à bon escient, redynamisés et valorisés.

En réponse, la DG dit vouloir que le processus fonctionne mieux et que les agents y adhèrent. Alors qu'elle admet volontiers que les EDD agents comme cadres sont très positifs et les conclusions accueillies favorablement, elle reconnaît que les conséquences doivent être plus opérationnelles pour aller au bout du dispositif.

## Le DUERP

Le DUERP, mine d'informations, devient de plus en plus lourd et de plus en plus chronophage, même si le nombre de lignes diminue globalement, obérant la mise en œuvre et le suivi du plan d'action.

Dans ce contexte, la CFDT Finances publiques a réclamé une autre organisation pour plus d'efficacité. Tout en restant dans le cadre légal de l'annualité de la procédure de mise à jour (procédure complète de recensement auprès des agents la première année, allégée la deuxième), nous avons réitéré la proposition d'une mise à jour au fil de l'eau, soit lors de la survenue de modifications substantielles (déménagement, réorganisation, création de service) ou l'apparition de nouveaux risques.

Nous avons rappelé que le rôle des chefs de service n'est pas de proposer des moyens de prévention. Les assistants de prévention sont par contre eux dans leur mission à ce stade. Le GT DUERP doit aussi prendre part à l'appréciation de la cotation des risques et harmoniser les propositions du plan d'action.

La DG s'est engagée à communiquer aux bureaux métier la synthèse des bilans pour une prise en compte des remarques dans les évolutions des missions.

La CFDT Finances publiques redemande un DUERP pour les stagiaires de l'ENFiP.

## Le tableau de bord de veille sociale

La CFDT Finances publiques trouve intéressantes les orientations de la DG, en particulier

l'informatisation du TBVS qui permettrait l'incrémentation automatique des données provenant de l'application AGORA.

Les nouveaux indicateurs envisagés, complémentaires de ceux existants, apporteront plus d'information, notamment sur le suivi des fiches de signalement. Ceux liés à la formation et aux congés permettront une analyse plus fine des situations.

Cependant, la CFDT Finances publiques craint que l'attention et la vigilance des chefs de service soient amoindries par l'automatisation de données comme les écrêtements, la participation aux actions de formation... La DG refuse toujours la communication aux organisations syndicales des détails du TBVS, seule la synthèse départementale restera diffusée. A suivre avec attention dans les directions.

## **Le guide des risques psychosociaux**

Le nouveau guide, dont le sommaire refondu a été présenté, laisse augurer d'une rédaction didactique et densifiée, intégrant les orientations du guide de la DGAFP. La DG se propose ainsi de mettre un focus sur le sujet. A la demande de la CFDT Finances publiques, le guide intégrera une partie dédiée aux cadres. Nous avons aussi réclamé que la parution soit accompagnée d'une formation de l'encadrement plutôt que de prévoir des séminaires soient-ils de retour d'expériences.

## **Les fiches d'impacts des projets**

La CFDT Finances est à l'origine de l'instauration des fiches d'impact. C'est en effet, un outil du dialogue social qui est pourtant utilisé de façon restrictive puisqu'il n'est mis en œuvre qu'à l'occasion de « gros projet ». La CFDT Finances publiques considère que les fiches doivent être systématiques dès qu'un service subit une modification et quelque soit sa taille.

Pour éviter que les seuils de déclenchement et la manière de servir ces fiches varient trop d'une direction à l'autre, nous demandons une doctrine. Cette fiche, rédigée par le SG, reste trop quantitative. La CFDT Finances publiques a rappelé son souhait de voir l'introduction d'éléments qualitatifs. Ces éléments offriraient une image plus précise des impacts pour les agents, les usagers et les services. La DG partage le constat. Face aux directions qui occultent le dialogue social, la DG rappellera dans une circulaire le cadrage juridique du recours au CHSCT. Le vade-mecum de la fiche d'impact devrait permettre une meilleure appropriation de leur rédaction.

## **La mission départementale dédiée aux CVT pour progresser dans la mise en synergie des outils et construire des plans d'actions.**

Suite aux instructions de la DG, les directions ont instauré une mission départementale dédiée aux CVT. Intention louable, suivit d'effet dans les trois quart d'entre-elles. Mais seulement six d'entre-elles sont identifiées dans l'organigramme. Ce qui tend à démontrer le manque d'intérêt pour la question ou l'absence de volonté d'en faire connaître l'existence. De plus, le contenu de la mission varie beaucoup d'une direction à l'autre.

La CFDT Finances publiques appelle l'attention de la DG sur le risque de cumul de fonction lorsque les services de ressources humaines sont en charge de cette mission, et sur le fait que beaucoup d'assistants de prévention ne sont pas à plein temps. Cette organisation mérite qu'un signe fort soit adressé aux agents pour valoriser son rôle, pour cela l'assistant de prévention doit être systématiquement associé et la mission doit apparaître et être identifiée dans l'organigramme au plus haut niveau et rattachée au directeur.

La DG entend enrichir les outils de croisement pour faire face à l'éparpillement actuel, mutualiser les bonnes pratiques et créer puis animer une communauté WiFiP. Elle demande des plans d'action directionnels avec des thématiques précises.

Il faut cependant rester vigilant et se méfier des effets d'affichage qui demeurent éloignés de la réalité.

## **La cellule de médiation sociale de la DGFiP**

La DGFiP se dote enfin officiellement d'un médiateur social. L'indépendance de la cellule de médiation semble garantie compte tenu de son positionnement dans l'organigramme.

Cette cellule est composée de deux médiatrices formées, participant à un club de médiateurs internes.

Une présentation du dispositif a été faite et un guide a été remis pour mieux appréhender leur rôle. Elles offrent d'intervenir en cas de conflit dans les services selon différents modes de saisine. Pour la DG, malgré l'encadrement de la saisine, il ne s'agit pas d'un simple exercice patronal. Les organisations syndicales y auraient toute leur place puisqu'elles peuvent intervenir localement dans la saisine.

La CFDT Finances publiques réclame que les instances locales et nationales soient informées de toutes saisines et des conclusions apportées.

Sur l'articulation de la cellule avec les autres acteurs sociaux, la DG se veut rassurante. Elle n'est pas hostile à la proposition de leur adjoindre un psychologue.

## **L'environnement des cadres**

La CFDT Finances publiques a réitéré sa demande de mise en œuvre des recommandations de l'IRES de 2013 quant au soutien à apporter à l'encadrement et prévoyant le développement d'un environnement capacitant de travail.

La CFDT a rappelé que l'organisation du travail actuelle ne répond pas à ces préconisations qui prévoient pour les cadres un espace d'autonomie, de la reconnaissance et des encouragements, ainsi qu'un pilotage par la performance globale. Le dialogue reste trop descendant, les marges de négociation locales sont trop faibles. L'organisation de séminaires constitue une réponse trop partielle. A la demande de la CFDT Finances publiques, un groupe de travail sera réuni au second semestre pour débattre de ces points.

## **Le télétravail**

Suite à la publication des arrêtés sur le télétravail et du guide de mise en œuvre, la DG présentera un projet dans le respect du cadrage ministériel.

## **L'amiante et la Loire atlantique**

La CFDT Finances publiques est revenu sur la question de la présence d'amiante dans certains locaux du département de la Loire atlantique. Nous avons insisté sur la nécessité de traiter ce sujet avec la plus grande vigilance, compte tenu de la situation des agents qui ont connu et se souviennent du Tripode. La DG devra veiller à des solutions judicieuses, le moins anxiogènes possible pour traiter les bâtiments. Elle mène déjà une expertise sur les méthodes d'extraction. La qualité de l'air ne révélerait rien d'inquiétant pour le moment.

## **Une charte du temps**

Pour la CFDT Finances publiques, dans une direction où on parle beaucoup des conditions de travail, une charte du temps s'impose.

Nous avons interrogé la DG sur ses intentions dans ce domaine, sachant que d'autres directions du ministère en sont déjà dotées.

La DG, dans un premier temps dubitative, va regarder de près la question.

**La DG souhaite étudier les évolutions de la question de la qualité de vie au travail, mettre en place un plan de progression pour rester une administration de référence dans la diversité, dans un contexte où les moyens et les métiers ne sont pas toujours simples. Son ambition : que « les agents non anonymes soient protégés, et puissent travailler dans un cadre professionnel où on se rend avec plaisir ».**

**La CFDT Finances publiques veillera au respect des engagements de la DG et à l'évolution politique des sujets évoqués.**

Paris, le 21 juin 2016