



Comité national de suivi des conditions de vie au travail : réunion en petit comité !

Compte rendu de la séance du 18 mai 2017

Le 18 mai 2017, 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 la sous-directrice de la gestion des personnels et des parcours professionnels (RH2) et le chef du bureau RH2C en charge des conditions de travail.

La CFDT Finances publiques, toujours attentive à l'environnement de travail dans les services, est la seule organisation syndicale représentative¹ à avoir assisté à ce comité. Pour la CFDT, c'est pourtant l'endroit où peuvent être examinés les résultats issus des outils de suivi (DUERP, tableau de bord de veille sociale, baromètre social, espace de dialogue et médiation) et le cas échéant en améliorer le fonctionnement si nécessaire.

Ainsi, la CFDT a pu, dans le cadre de ce comité, poser la question de l'amiante dans toutes ses composantes - reconnaissance du Tripode en site amiante, relogement des services contaminés à Nantes...

La CFDT Finances publiques a constaté l'amélioration de la qualité des documents préparatoires qui ont pris en compte certaines de nos demandes antérieures et apportent une vision plus précise sans nier les critiques adressées par les agents à l'administration. Restera à la DG, forte de ces résultats, de les prendre en compte et de répondre aux attentes des personnels afin d'apporter la nécessaire amélioration des conditions de vie au travail. Sur les outils proprement dits, la CFDT Finances publiques considère que les constats faits sur leur fonctionnement sont partageables. Elle attend désormais plus de communication et des solutions plus concrètes au niveau des plans d'actions. Elle exige surtout une plus grande implication de tous les services et de toutes les directions locales : il faut faire partager à tous la culture des CVT.

La CFDT Finances publiques reste en attente de retour sur l'installation des missions de qualité de vie au travail dans les directions et leurs missions.

Les conditions de travail : une démarche importante à redynamiser

Les représentants de la direction générale (DG) ont précisé favoriser la transparence des données pour un échange de qualité. Ils entendent développer une démarche redynamisante des outils mis en place, et de leur exploitation. Ils veulent en faire un enjeu et une préoccupation pour tous les responsables de la DGFIP.

Des orientations en ce sens ont été présentées au Directeur général :

- Améliorer l'écoute des agents et en donner une traduction dans le quotidien,
- Faire partager aux bureaux métiers la dimension CVT dès la conception des réformes de structures ou des méthodes de travail,

¹ Les organisations dites représentatives sont outre la CFDT Finances publiques, Solidaires Finances publiques, CGT Finances publiques, FO DGFIP

- Faire progresser la formation des agents sur la question des CVT, et développer l'accompagnement,
- Obliger les directions, en faisant des CVT un indicateur de performance.

Les assistants de prévention : des situations disparates

La CFDT Finances publiques a rappelé les disparités dans la situation des assistants de prévention. Dans le contexte des suppressions d'emplois, ils ne sont parfois qu'une variable d'ajustement qui permet de grappiller quelques dixièmes d'ETPT². Une doctrine d'emploi permettrait une clarification de leur positionnement. En effet, la remise d'une lettre de mission est insuffisante tant du point de vue du positionnement que du volume de travail (fort variable selon la taille et l'implication de la direction).

L'assistant de prévention doit être intégré à la mission CVT car il n'a pas vocation à porter la mission seul. Les directeurs et les chefs de services sont directement concernés et doivent aussi s'impliquer.

Les bureaux métiers et les CVT : une association indispensable

La DG souhaite que tous les projets métiers intègrent la dimension CVT dès leur conception. Cela prendra probablement la forme d'une fiche annexée au dossier d'impact du projet. Cette méthode limitera les écueils trop souvent rencontrés lors des réformes où la question des agents n'est abordée (ou pas) juste avant la mise en œuvre. Elle s'inscrit dans une démarche de conduite de projet incluant un apport des agents concernés.

En ce sens, les responsables pourront bénéficier d'une sensibilisation à la conduite du changement grâce à une formation dispensée par l'IGPDE³.

La fiche d'impact jugée trop binaire, devra aussi être améliorée. On pourra y trouver entre autres, une ligne recensant ce que les agents ont pu apporter au projet.

L'articulation entre les outils des CVT

La DG reconnaît que les outils sont mieux maîtrisés mais ils paraissent encore trop complexes ce qui génère des confusions quant à leur usage et nuit au développement d'une culture de prévention à la DGFIP. Ainsi, le DUERP⁴ ne doit pas se substituer aux registres hygiène et sécurité ou aux fiches de signalements. Ces deux derniers constituent une réponse immédiate à un événement. La CFDT Finances publiques a demandé qu'une clarification soit apportée auprès des chefs de service sur les différents outils et de leur usage.

Le DUERP : un outil important révélateur de la situation du service

Le DUERP, recueil des risques potentiellement encourus par les agents dans les services est mis à jour périodiquement. Il donne lieu à un plan annuel de prévention (PAP). L'absence de retour d'information entraîne un certain désintérêt des agents. Face à ces constats, l'IGF⁵ recommande une meilleure information des agents sur la démarche. De plus, un bilan du PAP devra leur être transmis. Ces mesures sont de nature à développer l'intérêt de tous pour cette démarche préventive. Pour la CFDT Finances publiques, la démarche devrait être rendue obligatoire.

De même, la méthode de mise à jour via un questionnaire n'est pas considérée comme pertinente car elle génère un risque de déperdition des données. C'est pourquoi, la réunion par service est maintenant préconisée, avec un accompagnement des services de direction et/ou de l'assistant de prévention. Les risques pourraient ainsi être mieux sériés.

Le bilan de la campagne 2015/2016 fait apparaître des évolutions en ce sens dans le déroulement du recueil des données en vue des mises à jour. La DG reconnaît qu'une simplification est aussi nécessaire pour certains thèmes comme pour les risques psychosociaux (30% des situations d'exposition). L'objectif est d'éviter la tentation de transformer le DUERP en cahier de doléances dans un contexte de réduction des moyens.

² ETPT : équivalent temps plein travaillé

³ IGPDE : Institut de la gestion publique et du développement économique

⁴ DUERP : document unique d'évaluation des risques professionnels

⁵ IGF : inspection générale des Finances

Les plans d'actions proposés en seraient plus concrets et réalisables avec un traitement plus qualitatif des risques encourus. Ils permettraient de développer les notions d'accompagnement, de soutien et d'expertise mais aussi d'écoute et d'animation en matière de management.

Pour la CFDT Finances publiques, ces évolutions vont dans le bon sens car elles impliquent et sensibilisent tous les acteurs.

La prévention des risques psychosociaux

S'agissant des risques psychosociaux (RPS), des initiatives en matière de prévention apparaissent. Ce qui tend à démontrer que leur place n'est pas forcément au sein du DUERP, réaction et solution devant être rapides. La fiche de signalement est, en effet, beaucoup plus appropriée.

En moyenne, les directions reçoivent une quinzaine de fiches par an. 85% d'entre-elles visent des situations d'agression dans les services d'accueil. Ce volume est stable depuis quelques années ce qui semble plutôt inquiétant. Toutes les fiches sont examinées en CHS qui réalisent le plus souvent une enquête.

Les dépôts de plainte à l'encontre des usagers (essentiellement) sont trop souvent classés sans suite. Cette situation n'incite pas les agents à poursuivre la rédaction de ces fiches. La DG s'est engagée à sensibiliser les juges des tribunaux sur le besoin de voire aboutir les plaintes et ainsi pouvoir valoriser les fiches.

La CFDT Finances publiques considère que les mesures proposée par les directions dans les autres cas de RPS correspondent plus à des évolutions des pratiques professionnelles et organisationnelles qu'à la prise en compte du besoin d'écoute. La présence de vigile peut éventuellement donner un sentiment de sécurité mais l'impunité vient en contrecarrer l'effet.

La CFDT Finances publiques est favorable à la mise en place de cellules psychologiques à condition qu'elles ne soient pas internes, et ne soient pas une charge supplémentaire pour les agents des services de ressources humaines ou des assistants de prévention (dont ce n'est ni la vocation ni le métier).

Le baromètre social : un certain succès

Les résultats du baromètre social de décembre 2016 font apparaître une baisse globale de 5 points de la participation des agents (44,09 % contre 49,54 en 2015). A noter qu'une certaine typologie de services est absente de la mesure (délégations interrégionales, pôles nationaux de soutien au réseau, centres de contact, centres prélèvement services, centres impôts services).

Les constats sont sans appel, les différents items recensés reçoivent pour la plupart des réponses majoritairement négatives, avec, qui plus est une baisse par rapport à 2015. Ainsi la perception de l'évolution de la DGFIP et le climat social à la DGFIP sont jugés aller dans le bon sens que par 20 % des personnes interrogées (contre 25 % en 2015), le rythme du changement trop rapide pour 48 % (contre 41 % en 2015) etc... De façon générale, les éléments d'analyse révèlent la situation ressentie dans les services tant du point de vue des difficultés rencontrées que des attentes des personnels. La CFDT Finances publiques note que les réponses recoupent les thèmes mentionnés dans le DUERP.

Les résultats commentés valident les remarques de la CFDT Finances publiques : dégradation du climat social, charge de travail et complexité trop importantes, rythme de changement trop rapide, niveau élevé de stress, manque de motivation, manque de communication, manque de valorisation professionnelle, auxquels s'ajoute une aggravation des ressentis en raison du vieillissement des agents de la DGFIP...

Les espaces de dialogues : un outil à revaloriser

Les espaces de dialogues (EDD) permettent aux agents de s'exprimer sur l'exercice de leur métier. Précurseur dans la création des EDD, la DGFIP, en raison d'un dévoiement de leur usage, d'un manque de soutien de certaines organisations syndicales, de la frilosité des directions, fait face à un recul dans leur développement. Consciente de l'utilité des EDD, la DG propose de les redynamiser. Elle envisage une simplification de la procédure pour mieux hiérarchiser les points et les thèmes d'interrogation, et prévoit notamment une restitution plus rapide dans le temps.

Le constat révèle un problème méthodologique dans l'organisation des EDD. La CFDT Finances publiques à l'origine du dispositif est attachée à la démarche. Elle suggère une réunion des facilitateurs

pour faire recueillir leur avis avant d'éventuelles évolutions qui pourraient s'avérer réductrices. De son côté, la CFDT Finances publiques poursuit la promotion de cette méthode reprise dans les textes législatifs.

La cellule de médiation sociale : une initiative appréciée

La responsable de la cellule de la DGFIP a présenté le premier bilan de la cellule.

La mission a été accueillie favorablement par les directions et les agents. 16 médiations dont 4 encore en cours ont été réalisées pour apporter des solutions dans des situations de conflit au sein de services de toute nature. Les médiations se déroulent conformément au protocole présenté lors de l'installation de la cellule.

La CFDT Finances publiques souligne avec satisfaction l'effort personnel de formation des médiatrices. Ce niveau de formation apporte une certaine garantie au niveau de la qualité des médiations effectuées.

Ce nouvel outil mis à la disposition des CVT, complète l'action menée dans le cadre des EDD.

Les cadres nouvellement nommés bénéficient d'une intervention dans leur cursus de formation.

Tableau de bord de veille sociale : vers une rénovation pour plus d'efficacité

Le tableau de bord de veille sociale (TBVS) manque d'efficacité en raison du trop grand nombre d'indicateurs qu'il contient. Pour plus de pertinence, les items des indicateurs sont resserrés autour de six indicateurs socles auxquels pourront s'ajouter des indicateurs optionnels. L'incrémantation automatique de données extraites d'Agora réduira le temps consacré à la collecte pour laisser une plus grande part à l'analyse. Le TBVS sera doté de nouvelles fonctionnalités pour une utilisation en tant qu'outil de pilotage. Un nouveau guide accompagnera le déploiement.

A la demande de la CFDT Finances publiques, un indicateur portera sur la communication au sein des services.

Soutenir les cadres : une nouvelle démarche managériale

La DG commence à prendre en compte les besoins des cadres. Elle va proposer un espace cadres rénové en remplacement d'Ulysse cadres où seront à disposition des informations et des exemples pour aider à la prise de décision. Elle persiste dans la tenue d'académie des cadres que la CFDT Finances publiques juge comme une soupe de sécurité, un vernis d'intérêt pour ceux qui sont au plus près des agents.

Une fiche sur l'accompagnement des cadres dans la prise de fonction sera proposée lors du prochain groupe de travail formation. Elle sera bien évidemment étudiée avec attention.

Enfin, le guide de l'encadrant de la DGAEP sera mis à disposition.

La CFDT Finances publiques attend des éléments plus précis pour se faire une opinion sur les intentions de la DG en matière de soutien aux cadres.

Faire des CVT un critère de performance

La DG considère que l'intégration de critères de performance liés directement aux CVT renforcera la mise en œuvre de la démarche au sein du réseau. Concrètement, il s'agira d'un outil de pilotage de la performance destiné à accompagner les directions dans la mise en œuvre du plan national d'amélioration des CVT au travers d'une présentation synthétique, sous forme de radar, des données issues du baromètre social, du DUERP et du TBVS.

Les indicateurs ont fait l'objet d'un débat. Des items pourraient être ajoutés à notre demande comme la mesure du stress, la perception du climat social pour le baromètre social, la communication interne au service et l'évaluation du chef de service pour le TBVS.

La CFDT Finances publiques s'est dite plutôt favorable à la mesure qui devrait aboutir à une plus grande prise en compte des questions de CVT par les directeurs qui ont parfois tendance à considérer qu'il s'agit d'un gadget.

Suivi des suicides : toujours aucune volonté de prévenir

La CFDT Finances publiques déplore que le thème du suicide, des tentatives de suicide et de l'épuisement au travail ne soit toujours pas abordé malgré les engagements de la DG. La seule réponse

apportée vise le respect du protocole d'information. La CFDT Finances publiques considère qu'il ne faut pas attendre le syndrome « France télécom/Orange » pour agir.

Télétravail : l'expérimentation est en cours

12 directions et des services de la DG testent actuellement le télétravail avant sa généralisation. L'expérimentation permet de vérifier l'accessibilité des applications depuis un ordinateur portable installé au domicile de l'agent télétravailleur. Pour le moment, les résultats sont concluants tant pour les télétravailleurs, que leurs chefs de service et leurs collègues, que du côté des applications ou de l'accès aux serveurs bureautiques. La principale motivation des expérimentateurs est le temps de transport quotidien.

La CFDT Finances publiques attend le bilan pour exiger la généralisation de cette obligation légale.

La CFDT Finances publiques restera attentive sur tous ces sujets. Elle veillera à ce que les CVT ne soient pas juste de bonnes intentions de façade et continueront de se traduire par une politique volontariste et des échanges constructifs.

Paris, le 23 juin 2017