

Conditions de vie au travail : des pansements plutôt que des vitamines

COMPTE-RENDU
DU COMITÉ DE
SUIVI DES
CONDITIONS DE
VIE AU TRAVAIL
DU 23 FÉVRIER
2021



AVANT DE TRAITER LES DIFFÉRENTES FICHES AU PROGRAMME DE CE CNCVT ET APRÈS AVOIR ENTENDU NOS PROPOS INTRODUCTIFS, LA DIRECTION GÉNÉRALE A INSCRIT À L'ORDRE DU JOUR DE PROCHAINES RÉUNIONS DES SUJETS QUI AURAIENT EU LEUR PLACE DANS CE COMITÉ DE SUIVI.

APRÈS CES PREMIÈRES PRÉCISIONS, NOUS AVONS EU LA SURPRISE DE VOIR L'ORDRE DU JOUR MODIFIÉ SANS QUE NOS PREMIÈRES QUESTIONS N'AIENT EU NE SÉRAIT-CE QU'UN DÉBUT DE RÉPONSE.

Nous nous reverrons donc pour parler :

- de la santé au travail, qui actuellement fait l'objet d'une enquête de la Cours des Comptes et de travaux interministériels
- des conclusions de l'observatoire interne pour l'année 2020 avec pour la DG un satisfecit : en effet M. Le président a le sentiment que l'appréciation individuelle des conditions de travail des agents est meilleure que celle exprimée pour le groupe.
- de l'imputabilité des accidents de service
- des indicateurs et des actions à conduire car des réflexions doivent être menées à partir de diagnostics avec des indicateurs relevés sur des périodes conséquentes et une analyse pertinente de ces indicateurs (par exemple sur les arrêts maladie). Ce travail qui demande du temps fera donc l'objet d'une prochaine rencontre.

Si l'administration tient ses promesses nos rencontres vont donc se densifier.

L'alliance **CFDT-CFTC** espère qu'elles seront riches et qu'un véritable échange sur ces sujets pourra s'instaurer ..

La matinée a donc été consacrée à l'intervention de l'ANACT (fiches 6.1 et 6.2) et l'après-midi a été concentré sur deux points : les bilans (fiches 1,2,3 et 5) et l'année 2021 (fiches 4 et 7).

Nous avons dû adapter nos interventions en fonction de ce nouvel ordre du jour.

En termes de condition de vie au travail on peut faire mieux !

ANACT : PENSER D'ABORD LE PROJET CVT, ENSUITE LES OUTILS !

L'Anact a pour vocation d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles.

A ce titre, une convention a été signée entre l'Agence et la DGFIP.

Cette convention s'inscrit dans un contexte ministériel plus large mais dont les problématiques sont assez proches et se concentrent sur les enjeux des conditions de vie au travail.

Cette étude comprend 2 étapes : la première consiste en un état des lieux sur le terrain et la seconde en un bilan opérationnel.



L'état des lieux

L'état des lieux est terminé pour :

- Le CSRH de Bordeaux
- Le CSRH de Clermont-Ferrand
- La DDFiP du Pas-de-Calais
- Les DRFiP de la Manche et du Jura

Il est en cours de finalisation pour :

- Le CSRH de Metz
- La DDFiP du Calvados

Il est enfin amorcé avec la DRFiP de Lille.

Les outils qui ont été examinés étaient : le dossier de présentation, les EDD, le TBVS, le baromètre, le DUERP, le registre santé et sécurité au travail et les fiches de signalement.

Après 2 à 3 jours sur le terrain, en associant la Direction, l'encadrement, les agents et les représentants du personnel, l'ANACT a constaté des désaccords et des tensions, notamment sur les changements et transformations en cours. Il a été rappelé que la qualité des outils ne peut à elle seule apporter toutes les solutions.

D'autre part, les dispositifs étudiés s'inscrivent plus dans de la prévention tertiaire que dans une prévention primaire que **l'alliance CFDT-CFTC** plébiscite au quotidien.

Des directions expérimentatrices déjà envisagées

Quelques directions semblent déjà désignées pour expérimenter les axes d'amélioration proposés par l'ANACT : il s'agirait de :

- La DDFiP du Calvados
- La DRFiP du Jura
- La DDFiP du Nord
- un CSRH

Ce que retient l'alliance CFDT-CFTC de cette intervention c'est d'une part l'absolue nécessité de faire évoluer les outils pour, ne serait-ce que permettre au DUERP d'être alimenté au fil de l'eau et ainsi permettre des actions immédiates et non pas un an après l'observation d'un dysfonctionnement.

C'est d'autre part la nécessaire anticipation des impacts que les perpétuelles réorganisations à la DGFIP font peser sur les agents : ce que l'ANACT appelle la « prévention primaire ».

C'est enfin, reconnaître le travail réel des agents de la DGFIP, toujours plus sollicités, toujours moins remerciés.

4 axes d'améliorations proposés

Prévenir les risques

Il s'agit de prévenir les risques en intervenant sur un outil : le DUERP apparu trop complexe, générant une charge de travail trop importante et peu reconnue.

Pour améliorer ce dispositif du document unique, deux hypothèses sont à l'étude :

1. réduire la charge de travail induite par la campagne d'actualisation en simplifiant l'outil et en améliorant l'ergonomie d'utilisation (Ministère)
2. renforcer l'appropriation en améliorant l'usage de l'outil dans le cadre du dialogue social et dans l'élaboration de plans d'actions concertés en lien avec le travail réel

Expérimenter le télétravail

L'actualité de la crise sanitaire mais aussi des restructurations liées au NRP imposent de développer de nouvelles formes de régulation pour accompagner les évolutions du travail. Il faut penser des espaces de dialogue nouvelle génération mais aussi s'interroger sur les enjeux de management.

Expérimenter le management

Le besoin d'accompagner les encadrants et de renforcer leurs compétences en matière de CVT est apparu dès les premières études. C'est grâce à des formations-action qu'il sera possible de développer des pratiques de management plus intégrées et participatives et d'outiller les encadrants en matière de management à distance et d'appropriation des outils CVT.

Absorber les transformations numériques

Le numérique masque le travail des agents. Il s'agit de ramener le travail réel derrière cette évolution numérique.

DES BILANS SUR DE MULTIPLES DISPOSITIFS EN OUBLIANT L'ESSENTIEL

Adhésion à la démarche conditions de vie au travail, déploiement de réunions ECHO, appui méthodologique pour le télétravail, accompagnement financier pour assurer la continuité de service de la restauration collective, RETEX, plateforme d'écoute et de soutien ou encore cellule de médiation étaient à l'ordre du jour.

Le dossier de présentation

Ce dossier qui doit permettre la réussite d'un projet de transformation en intégrant les dimensions CVT, a le mérite d'exister comme nous le rappelle M. le président.

Les réunions ECHO

Ce sont des réunions rétrospectives, de bilan sur les conditions dans lesquelles se sont passées les réorganisations.

Programmées à l'automne 2021, ces EDD, orientés NRP, ont vocation à recueillir la parole des agents restructurés... sûrement pour permettre, à l'avenir de mieux réussir les prochaines restructurations ! Nul doute que cet outil va rassurer les agents de la DGFIP et améliorer leurs conditions de vie au travail ! Quant aux facilitateurs nécessaires à l'animation de ces réunions, nous attendons toujours de savoir qui ils seront, de quels services ils seront issus, de quelle quotité de travail cette facilitation sera dotée.

L'appui méthodologique pour le télétravail

La DG parle d'appui méthodologique pour le télétravail, comment peut-elle dans ce cas justifier le comportement de chefs de service récalcitrants à sa mise en place ?

A cette interrogation de l'alliance CFDT-CFTC, nul écho de la Direction Générale ! Sûrement un puits sans fond d'aveuglement face à la dérive de certains encadrants....

L'accompagnement financier pour assurer la continuité de service de la restauration collective

Ce point a été l'occasion pour l'alliance CFDT-CFTC de revendiquer une énième fois la prise en charge des frais liés au télétravail, dont ceux du repas.

La cellule de médiation

Précision nous a été faite qu'il ne s'agissait pas d'une médiation sociale mais d'une médiation RH dans le cadre des LDG (Lignes Directrices de Gestions).

Cette cellule s'assimile fortement comme une alternative au CAP.

La DG s'appuie sur un retour supposé positif pour valider l'idée d'une expérimentation de la médiation à la DGFIP en tant que contestation des LDG.

Le RETEX

Cette démarche avait pour objectif d'accompagner la reprise d'activité à l'issue du premier confinement. Les principes qui y présidaient (mettre des mots sur le vécu, reconstituer des collectifs de travail) ainsi que les modalités de mise en œuvre (le volontariat, le choix libre du cadre et du périmètre) pouvaient permettre une parenthèse dans la gestion de la crise sanitaire. Cet outil « maison » aurait d'ailleurs été très apprécié selon les directions avec un retour positif des utilisateurs.

Pour l'alliance CFDT-CFTC si la démarche était louable, elle ne semble pas avoir profité à beaucoup de directions ou d'agents. A notre interrogation insistante, la direction n'a pas su ou voulu répondre. Seul le président de séance a pu affirmer qu'il avait rencontré quelqu'un qui avait pratiqué le RETEX et qu'il en était satisfait, ça en fera au moins un.... La période : de juin à septembre doit sûrement expliquer le côté très confidentiel de l'outil.

La plateforme d'écoute et de soutien

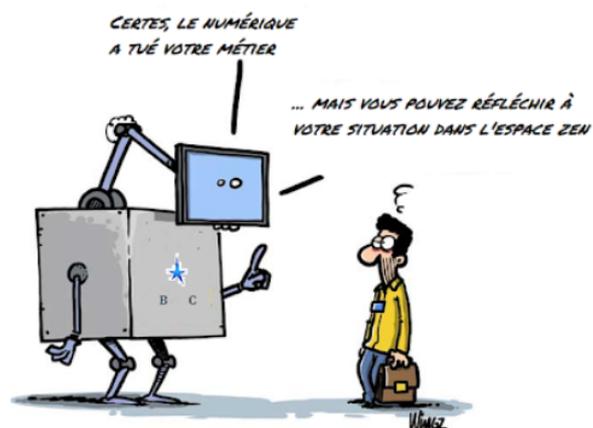
Confiée à un prestataire externe à la DGFIP, cette plateforme fait ressortir des bilans aux contours trop flous pour être utilement exploités. Deux tiers des appels des agents sont ainsi catégorisés « Autres » ou « Motifs personnels », plus d'un tiers le sont pour les cadres. La DG s'est donc engagée à étudier les possibilités pour obtenir des données plus détaillées. Des pics d'appels ressortent de ce bilan : en octobre 2018

et en avril 2020. Soit à l'annonce du NRP et lors du premier confinement.

Sur le contre-appel, réalisé par le prestataire, la DG a bien précisé que les directions réagissaient, bien entendu en parallèle auprès des agents concernés et se rapprochaient de ces derniers pour les accompagner si nécessaire. C'est mieux quand s'est dit !

Au-delà de tous ces dispositifs, l'alliance CFDT-CFTC a rappelé à la Direction Générale que des outils réglementaires existaient et qu'à ce titre il serait utile de renforcer la formation des élus en CHSCT mais également des agents RH et de permettre à la médecine de prévention d'intervenir pour étudier tous les impacts liés à une réorganisation comme le prévoit le décret 82-453.

ET 2021 ?



Les deux dernières fiches ont fait un point sur les actions CVT en 2021 et le télétravail.

Les actions CVT en 2021

La fiche de signalement est en cours d'actualisation avec notamment la caractérisation de l'évènement qui ne sera plus du ressort de l'agent et la levée de l'anonymisation : l'identité de l'agent et du service concernée devront être connues du CHSCT.

L'alliance CFDT-CFTC estime que la visibilité de cette fiche doit être améliorée et donc qu'elle a vocation à être placée sur la page d'accueil de Ulysse National au même titre que le « COVID 19 » ou le «Fonds de Solidarité ».

Le télétravail

Un groupe de travail étant prévu le 05 mars, il a simplement été rappelé que le télétravail de crise ne présume pas du télétravail classique. Les conditions extrêmes dans lesquelles ce télétravail a été mis en place permet, comme au travers d'une loupe, d'en repérer les points faibles afin de pouvoir y remédier lorsqu'il retrouvera son caractère normal.

L'engouement manifesté en juin a été remplacé par de la lassitude en janvier. Pourtant, de nombreux collègues attendent encore de bénéficier du télétravail. Ce ne serait pas lié à des refus, très peu nombreux selon la DG mais plutôt d'un manque de matériel. L'alliance **CFDT-CFTC** a, une nouvelle fois demandé, la liste des agents pour lesquels le télétravail n'a pas été mis en place en dépit de leur souhait.

Quoiqu'il en soit, les efforts réalisés sur le sujet depuis l'année dernière, prépare au télétravail massif que la DG semble pressentir pour les années à venir. Cette dernière réflexion ouvre sur d'autres sujets qui pointent à la DGFIP tels les « flexdesk » pour lesquels des expérimentations « spontanées » se font jour ici et là.

L'alliance CFDT-CFTC restera attentive à ces évolutions et aux conséquences qu'elles pourraient avoir sur les agents de la DGFIP.

VOS REPRESENTANTS A CE GROUPE DE TRAVAIL

Nadine GERST,
CFDT

Kentaro MARTIN,
CFDT

**Christian
LE TALLEC,** CFDT

**Stéphanie
MOUNIER,** CFTC