



## COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D'ACTION SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL DU 9 JUILLET 2014

# PENDANT LES MESURES, LA DÉGRADATION CONTINUE



N°36 du 22 Juillet 2014

**M**ercredi 9 juillet 2014 s'est tenu le Comité national de suivi du plan d'actions des CVT. M. Perrin, chef du service RH présidait ce comité.

Les grands thèmes à l'ordre du jour étaient :

- ▶ L'évaluation et la prévention des risques professionnels (campagne DUERP/PAP 2014/2015).
- ▶ Le plan national d'actions spécifique suite au baromètre social (création mission Qualité de Vie au Travail, vademecum outils CVT, soutien aux cadres de proximité, études d'impact, médiation sociale, réseau social collaboratif).
- ▶ Le tableau de bord de veille sociale (remontées 2013).

La délégation **F.O.-DGFIP** a rappelé dans sa déclaration liminaire que les conditions de vie au travail à la DGFIP ne s'améliorent pas, voire même se délitent, et ce malgré une batterie d'outils créés ces 4 dernières années : DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels), Espaces De Dialogue (EDD), Tableau de Bord de Veille Sociale (TBVS). Pour notre syndicat, seul un niveau d'emplois et de crédits suffisant serait en mesure d'améliorer vraiment les CVT.

Nous avons aussi exprimé notre circonspection sur les nouveaux dispositifs présentés lors de ce comité.

La délégation **F.O.-DGFIP** a également fortement insisté sur le malaise des agents et cadres de proximité et alerté la Direction Générale sur les difficultés de la mission d'assistant de prévention (ex-ACMO).

En réponse à nos interrogations, l'administration a présenté ses nouveaux outils. Rien de bien nouveau dans ces annonces qui confirment la politique de l'autruche de notre Direction Générale, puisqu'à nos revendications d'emplois et de crédits, elle répond mesures, enquêtes et formations alibi !

**Des conditions de travail qui se délitent malgré la mise en place des différents outils**

M. Perrin veut donner un « second souffle » aux CVT, mais y parviendra-t-on par ces seules mesures ? Pour **F.O.-DGFIP**, les causes rejoignent les solutions et toute autre politique des CVT revient à poser un pansement sur une jambe de bois !

En réponse aux interrogations formulées dans notre liminaire, M. Perrin confirme le caractère annuel du DUERP dont les modalités de collecte et d'analyse des données seraient allégées une année sur deux. Sur les chiffres du TBVS faisant ressortir le mal-être au travail des agents, il ne les conteste pas.

Toujours en réponse aux précisions et demandes de notre liminaire, M. Perrin explique la

démarche de médiation sociale qui est un dispositif d'écoute et de soutien en cas de situation conflictuelle.

Enfin, sur les cadres, il rappelle qu'ils doivent avoir des marges de manœuvre, le souci de l'équipe et qu'ils perfectionneront tout cela grâce aux formations CVT dispensées !

**l'administration fait preuve d'un optimisme forcé**

**F.O.-DGFIP** admire l'optimisme de notre chef des RH, avec lui tout est limpide et simple !

À l'issue des liminaires et des réponses de M. Perrin, une interruption de séance a été demandée par les organisations syndicales ; ces dernières étant unanimement contre la présentation faite du dispositif introduisant la bi annualité du DUERP.

Après l'interruption, une organisation syndicale a quitté la séance, les autres (dont **F.O.-DGFIP**) sont restées en rappelant leur opposition, en l'état, à ce dispositif.

#### **FICHE « EVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS (CAMPAGNE DUERP/PAP 2014/2015) »**

M. Perrin redit que ce sont les modalités de l'annualité qui doivent être adaptées, l'annualité n'étant pas remise en cause.

Le schéma serait le suivant :

- ▶ Une évaluation classique en année N (2013/2014) telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui.
- ▶ En N+1 (2014/2015), le recueil des risques professionnels de N-1 serait actualisé par les seuls membres du groupe de travail, l'assistant de prévention y ajouterait le cas échéant les éléments glanés lors de ses visites de site. Les agents feraient remonter à l'AP ou à leurs représentants en GT les nouveaux risques auxquels ils seraient exposés.

Il n'y aurait pas d'incidence sur le Programme Annuel de Prévention (PAP) qui resterait annuel.

**F.O.-DGFIP** a revendiqué que toutes les organisations représentatives des personnels au plan local puissent faire partie de ce GT qui se veut l'expression de tous les agents.

La délégation a aussi exigé un point sur le temps plein de l'AP qui serait interprété très bizarrement d'une direction à une autre. Nous resterons donc vigilants sur la suite donnée à ce dossier, les explications de M. Perrin ne nous ayant pas totalement convaincus.

#### **FICHE « PLAN NATIONAL D' ACTIONS SPÉCIFIQUE SUITE AU BAROMÈTRE SOCIAL »**

Cette fiche relate les différentes actions mises en place et constituant le « plan national d'amélioration des CVT ». Citons pêle-mêle la mise en place d'un correspondant « qualité de vie au travail », le soutien aux cadres de proximité, la méthodologie de développement et d'accompagnement des grands projets à la DGFIP, la médiation sociale et le réseau collaboratif.

**"soigner" les agents plutôt que de s'attaquer aux causes réelles**

**F.O.-DGFIP** a rappelé que l'administration se trompe en voulant « soigner » ses agents plutôt que de s'interroger sur la cause du mal.

Sur les différents outils présentés, **F.O.-DGFIP**, au-delà de querelles sémantiques sur la notion de « qualité de vie au travail » plutôt que de « conditions de vie au travail », s'insurge contre l'aggravation de la situation des assistants de prévention à l'intersection de toutes ces mesures.

En outre, oser affirmer que les attentes fortes des agents en termes de CVT ont une réponse dans la démarche stratégique et plus particulièrement par le développement du numérique et du plan national CVT nous a laissé pantois !

**F.O.-DGFIP** a rappelé à l'administration ce que nous pensions des expérimentations telles que

l'accueil sur rendez-vous ou autres tablettes numériques (voir notre compte-rendu <http://www.fodgfiip.fr/documents/CR-GT-Accueil-30062014.pdf>).

### La culpabilisation systématique de l'encadrement intermédiaire

Sur l'encadrement, les solutions préconisées (séminaires locaux des cadres, formation initiale) renvoient toujours à l'organisation du travail et culpabilisent encore plus l'encadrement intermédiaire de plus en plus mis à mal par des injonctions paradoxales : faire plus et mieux sans aucune marge de manœuvre.

Sur les EDD, **F.O.-DGFIP** a continué de revendiquer qu'ils soient communs aux cadres et aux agents, permettant ainsi un échange plus constructif.

L'annexe sur la « méthodologie de développement et d'accompagnement des grands projets à la DGFIP » nous explique les grandes étapes à respecter pour qu'un projet soit respectueux des CVT. On doit donc établir une fiche d'impact, informer les différents acteurs (dont les OS), préparer les cadres au changement, et enfin adopter un plan de communication.

L'administration a précisé la notion de « grand projet » : il s'agit d'un projet « structurant » tel que SIRHIUS - le remplaçant d'AGORA - par exemple.

**F.O.-DGFIP** a vivement réagi en rappelant à la Direction Générale d'autres « grands projets » qui n'avaient pas dû suivre cette méthodologie ... CHORUS, RIALTO-INVESTIGATION etc...

Nous avons exigé que le CTL soit saisi, dès l'étude d'impact, de ce « grand projet ». Nous avons également mis en garde l'administration contre toute tentative de court-circuiter les OS par l'installation systématique de « groupes utilisateurs » ou autres « comités Théodule » pilotés par des cadres que l'on réduirait, contre leur gré, à un rôle de préparateurs du changement !

Sur l'expérimentation de médiation sociale qui nous a été présentée, **F.O.-DGFIP** la jugera au

regard des résultats obtenus. En effet, un dossier connu de notre syndicat a été cité comme relevant de cette démarche. Rappelons que cela consiste à mettre en œuvre une médiation en soutien de l'intervention de la direction locale.

Un médiateur spécifiquement formé est d'ailleurs déjà en situation réelle sur le dossier évoqué ci-dessus.

L'administration, à l'issue de cette expérimentation, rédigera un vade-mecum de la médiation sociale qui sera présenté aux organisations syndicales avant la fin 2015.

Les réseaux sociaux collaboratifs nous ont été présentés comme « facilitant les échanges entre les agents et leur hiérarchie et le partage de l'information ».

### Médiation sociale et réseaux collaboratifs

En ce sens, l'administration doit « mettre en place une organisation du travail respectueuse des temps personnels, adapter les modes d'encadrement pour encourager la participation et l'implication de chacun dans les choix et les décisions »....Excusez du peu !

C'est donc pour répondre à tout cela que le projet de réseau collaboratif professionnel de la DGFIP (wiFIP) est né.

Pour celles et ceux qui auraient connu les forums professionnels, cet outil s'en rapproche, en étant toutefois beaucoup plus normé, tant dans les modalités d'entrée que dans la qualité des informations échangées. Un animateur sera dédié à gérer une « communauté » (exemple : communauté des correspondants dématérialisation), c'est-à-dire qu'il devra trouver l'information et jouer aussi un rôle de modérateur.

Il y aura 3 types de « communautés » selon la sensibilité du sujet débattu :

- ▶ « secrètes » par exemple pour ce qui relève du contrôle fiscal,

- ▶ « privées » sur invitation des animateurs,
- ▶ « publiques » où toute personne pourra y accéder par définition.

La Direction Générale réfléchit encore au périmètre des communautés « privées ».

L'administration croit beaucoup à cet outil concourant, selon elle, à l'amélioration des CVT. Il s'agit, toujours selon la Direction Générale, d'une offre de services qui simplifie la vie professionnelle des collègues et apporte un plus aux encadrants et aux agents.

**F.O.-DGFIP** s'est fait confirmer que le non-abonnement à une communauté ne nuirait pas au nécessaire besoin d'informations qu'est en droit d'attendre tout agent de la DGFIP. La Direction Générale nous a répondu que l'information trouvée serait, in fine, incluse dans Nausicaa.

À une demande de **F.O.-DGFIP** sur le lien qui pourrait être fait par le supérieur entre évaluation professionnelle et abonnement ou non à une communauté, l'administration se veut rassurante en qualifiant cette hypothèse de « hors sujet ». Pour elle, un supérieur hiérarchique ne pourra invoquer cela lors d'un entretien professionnel.

**F.O.-DGFIP** prend acte des réponses apportées, mais sera vigilant sur les conditions d'utilisation de ce nouvel outil.

**F.O.-DGFIP exige l'arrêt des suppressions d'emplois**

## **TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE (REMONTÉES 2013)**

**F.O.-DGFIP** s'est élevé contre l'interprétation qui pourrait être faite par l'administration de l'indicateur 5b (emplois non demandés) pour cautionner les suppressions d'emplois.

Dans le même ordre d'idées, **F.O.-DGFIP** a précisé que des voyants au vert dans le TBVS ne devaient pas justifier la suppression d'emplois dans des structures locales.

S'agissant de la mesure des écrêtements d'horaires variables, **F.O.-DGFIP** conteste la mise en avant par l'administration de « raisons comportementales » des agents qui ne prennent pas de récupération ou n'alimentent pas leur CET. Pour **F.O.-DGFIP**, il y a un seul remède : l'arrêt des suppressions d'emplois permettant de desserrer l'étau dans lequel se trouvent coincés les services.

Il faut rappeler, si certaines directions l'ont oublié, que le droit à congés est un droit statutaire.

À ce titre, **F.O.-DGFIP** dénonce les pressions exercées sur les agents et notamment les cadres intermédiaires en matière de prise de congés. Cette situation aboutit à un transfert contraint des congés et jours ARTT vers les Comptes Epargne Temps (CET) dont le seul intérêt est celui de l'Administration.

**F.O.-DGFIP dénonce les pressions exercées en matière de congés**

Un autre indicateur a été évoqué, celui des agressions pour lequel une hausse a été constatée sur 2013. **F.O.-DGFIP** rappelle, à ce titre, l'existence des fiches de signalement qui doivent être remplies systématiquement par les agents victimes d'incivilités, et notamment les agents d'accueil (75 % des signalements viennent de ces structures).

Le TBVS nous apprend également que les taux de recours suite à évaluation sont en forte baisse en 2013 « du fait de la mise en œuvre de la procédure des entretiens professionnels ».

**F.O.-DGFIP** a vivement réagi à cette affirmation et a rappelé à l'administration que la mise en place du recours hiérarchique avait découragé beaucoup de collègues. Loin d'être un progrès, ce recours hiérarchique instaure un parcours d'obstacles pour le collègue avant d'aller en CAP.

À l'administration qui se vantait d'avoir désormais 70 % d'agents bonifiés, **F.O.-DGFIP** a indiqué que cela stigmatisait d'autant plus les 30 % restant.

Sur la situation des effectifs, les directions locales soulignent les difficultés rencontrées dans certains services et notamment les petits postes SPL (moins de 5 agents) qui se traduisent par des écrêtements d'horaires variables. Pour **F.O.-DGFIP**, on voudrait justifier la suppression de ces petites structures qu'on ne s'y prendrait pas autrement.

La dégradation continue des conditions de travail menace l'exercice des missions et fragilise le réseau

À l'issue de ce Comité de suivi et en conclusion, **F.O.-DGFIP** prend acte mais rappelle que le seul remède au stress et au mal-être au travail des agents consiste à demander des volumes d'emplois suffisants pour stopper la dégradation des conditions de travail, compromettant l'exercice normal des missions, et signifiant pour certaines leur abandon.

**F.O.-DGFIP** met aussi en garde la Direction Générale contre un traitement médico-social du stress et de la souffrance au travail visant à la dispenser d'en évaluer les causes profondes : suppressions d'emplois et réformes, réorganisations incessantes, course aux indicateurs.



## DÉCLARATION LIMINAIRE

Monsieur le Président,

Force est de constater que les choses ne s'améliorent pas à la DGFIP en matière de conditions de vie au travail.

Quels que soient les différents outils mis en place depuis 2009, on se heurtera toujours à la triste réalité budgétaire et au postulat inébranlable de la réduction de la dépense publique.

Ajoutez à cela la poursuite des suppressions d'emplois et des réorganisations de services et vous aurez indubitablement un quotidien détérioré avec des collègues dont la charge de travail et le stress vont croissant. La charge mentale qui pèse sur les agents génère des relations de

travail tendues, provoque des pathologies physiques et psychiques, et conduit certains à des actes désespérés.

Pour **F.O.-DGFIP**, le plan d'action mis en place par la direction générale n'a pas démontré son efficacité, et à défaut de s'attaquer aux causes réelles de cette dégradation, il ne peut demeurer qu'un palliatif.

Les outils dédiés n'ont d'efficacité que dans le diagnostic, les solutions préconisées renvoyant toujours à l'organisation du travail et culpabilisant encore plus votre encadrement intermédiaire de plus en plus mis à mal par des injonctions paradoxales : faire plus et mieux sans aucune marge de manœuvre !

Sur l'ordre du jour de ce comité de suivi, **F.O.-DGFIP** vous livre ses premiers commentaires sur les fiches présentées :

Nous pensons que la fiche sur la campagne DUERPAP automatisée 2013/2014 aurait permis, par extraction de données des DUERP départementaux, des éléments chiffrés sur le recensement des risques et leur classification par ordre de grandeur. Il n'en est rien puisque vous vous contentez de nous proposer une adaptation de la périodicité de mise à jour du DUERP.

**F.O.-DGFIP** n'est pas favorable à cette mise à jour tous les 2 ans qui retarde d'autant la mise en œuvre du PAP (Programme Annuel de Prévention). Nous confirmons nous aussi le bilan contrasté de cette 1<sup>ère</sup> campagne automatisée, la démarche EVRP (EVALUATION des Risques Professionnels) étant, entre autres, trop fastidieuse pour les encadrants obligés de normer à l'excès certaines situations dans l'application.

Pour en finir avec cette fiche, nous vous alertons sur la montée en charge irréaliste du portefeuille de l'AP (ex-ACMO) qui risque demain d'être non seulement chargé de recenser les risques des agents mais également les siens.

Sur le plan d'actions spécifique suite aux résultats du baromètre social : vous osez dire que les attentes fortes des agents seront toutes satisfaites dans le cadre de votre démarche stratégique !



Pour **F.O.-DGFIP**, affirmer ceci est une contre vérité totale et nous conforte dans notre opposition résolue à cette démarche, véritable outil de casse de notre administration !

Parmi les outils constituant ce plan d'actions, la tentation sera grande pour les directeurs locaux de désigner comme « petite main » de la mission « qualité de vie au travail » l'assistant de prévention déjà surchargé, en prétextant des économies d'échelle. **F.O.-DGFIP** sera donc très attentif aux moyens humains alloués à cette mission.

Sur le renforcement de l'écoute et le soutien aux cadres, **F.O.-DGFIP** continue de revendiquer des Espaces De Dialogue (EDD) communs aux cadres et aux agents, ce qui permettrait un échange plus constructif sur la qualité du travail. Les EDD version actuelle n'ont en effet qu'un succès très mitigé.

Au sujet de l'encadrement, **F.O.-DGFIP** pense qu'avant de renforcer son écoute et son soutien, il conviendrait de définir ce qu'est pour vous un cadre à la DGFIP.

Doit-il avoir comme simple ambition d'accompagner le changement et de suivre la démarche stratégique ou doit-on lui donner de réelles marges de manœuvre qu'il n'a plus du fait d'effectifs tendus et l'extraire d'un carcan normatif lui annihilant toute initiative sur la base du bon sens et de la qualité relationnelle ?

Garantir que les projets se mettent en place de façon optimale pour les agents est un objectif louable en soi, mais **F.O.-DGFIP** veillera surtout à ce que les instances CTL et CHSCT soient consultées le plus en amont possible desdits projets.

Sur la médiation sociale et les réseaux collaboratifs, **F.O.-DGFIP** sera très attentif à la question des moyens alloués à ces dispositifs.

Le réseau collaboratif, notamment, devra être doté d'un animateur ayant non seulement de grandes compétences techniques dans le domaine considéré mais exerçant également à temps plein sur cette mission. Le cas échéant, le risque est grand de retomber dans les travers des anciens forums que l'on a pu connaître dans les années 2000.

Enfin, sur le TBVS, l'obstination de certaines directions locales à refuser les indicateurs optionnels et un rendu par structure en CTL va finir par lui ôter toute forme d'intérêt.

**F.O.-DGFIP** vous met également en garde contre la tentation que vous auriez de vous servir du TBVS pour cautionner les suppressions d'emplois par rapport à l'indicateur 5b relatif aux emplois non demandés.

Dans le même ordre d'idées, des voyants au vert sur telle ou telle structure ne doit pas vous donner la tentation de pratiquer des coupes sombres au sein de celle-ci.



**BULLETIN  
D'ADHESION**



NOM : ..... PRÉNOM : .....

N° DGI ou N° AGORA : ..... ADRESSE MÈL : .....

GRADE : ..... QUOTITÉ DE TEMPS DE TRAVAIL : ..... %

AFFECTATION : .....  
déclare adhérer au Syndicat National Force Ouvrière des Finances Publiques (F.O. – DGFIP)

Fait à ..... le .....  
(signature)

→ **66 %** de la cotisation syndicale fait l'objet d'un crédit d'impôt sur le revenu