

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS  
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL  
DU 21 MAI 2019**

**BILAN DE LA MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME  
D'ECOUTE ET DE SOUTIEN TELEPHONIQUE**

Dans le cadre de son plan national d'amélioration des conditions de vie au travail, la DGFiP a renforcé son offre d'écoute et de soutien en confiant à un prestataire spécialisé (Pros-Consulte) la mise en place de deux cellules d'écoute psychologique, l'une destinée à l'ensemble des agents et l'autre dédiée spécifiquement aux problématiques managériales. Le présent bilan porte sur la période d'octobre 2018 à mars 2019.

### 1. Bilan global des deux lignes d'appel

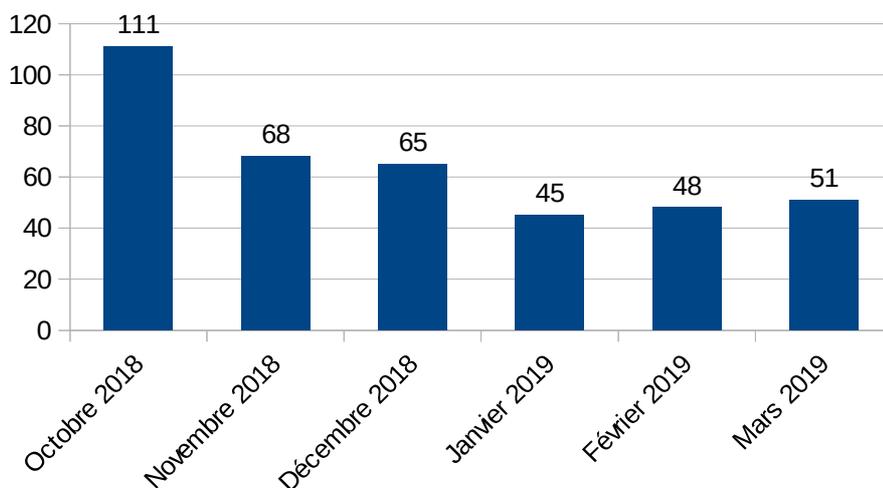
La plateforme a reçu 468 appels concernant 367 agents sur les six premiers mois d'activité, soit en moyenne entre deux et trois appels par jour.

La durée moyenne des appels est de 30 minutes. 34 entretiens se sont déroulés par chat.

### 2. La ligne dédiée à l'ensemble des agents (« ligne DGFiP »)

Entre octobre 2018 et mars 2019, 305 appelants (pour 388 appels) ont sollicité les services d'un psychologue sur cette ligne, provenant principalement des trésoreries (24 %), services des impôts des particuliers (21 %) et services de direction (14 %). Les services centraux représentent 7 % des appelants.

Evolution du nombre d'appels pour les 6 premiers mois d'activité



L'accompagnement se limite généralement à un appel (83 %). Il nécessite parfois deux appels (10 %), mais très rarement trois appels et plus (6 %). Le dispositif ne constitue en effet pas une psychothérapie mais avant tout une écoute active ponctuelle, qui vise à prendre du recul pour rechercher des solutions.

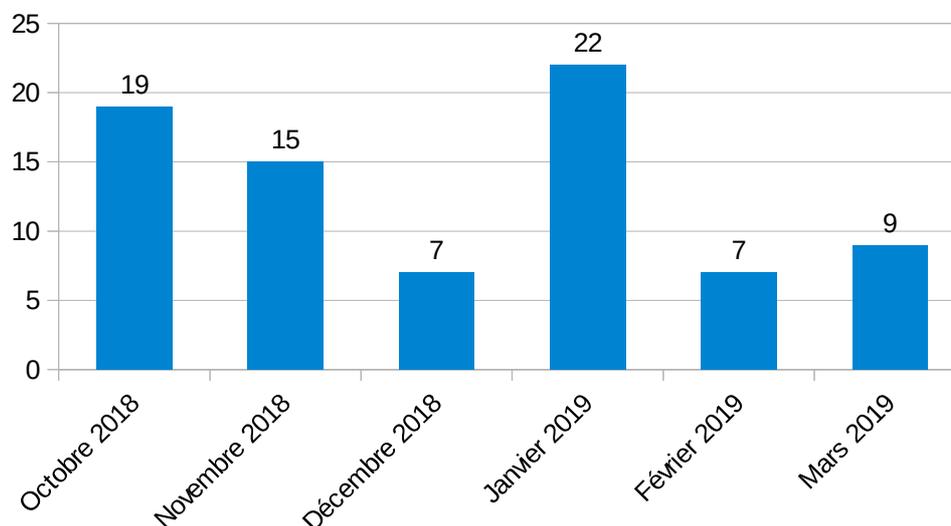
5 motifs principaux<sup>1</sup> de consultation concentrent 69 % des appels sur la ligne DGFIP :

1	Problème personnel impactant la vie professionnelle	25 %
2	Ressenti d'harcèlement moral	13 %
3	Conflit avec l'équipe	12 %
4	Conflit avec la hiérarchie	11 %
5	Épuisement professionnel / Surcharge de travail	8 %

### 3. La ligne centrée sur les problématiques managériales (« ligne DGFIP management »)

Entre octobre 2018 et mars 2019, 62 appelants (pour 79 appels) ont sollicité les services d'un psychologue sur cette ligne, provenant principalement des trésoreries (25 %), des services de direction (17 %), et des services des impôts des particuliers (11 %).

Evolution du nombre d'appels pour les 6 premiers mois d'activité



L'accompagnement des managers se limite généralement à un appel (84 %) et parfois deux appels (11 %). L'intervention du psychologue ne constitue pas une formation au management, ni un coaching individuel ni un accompagnement technique (expertise métier).

1	Épuisement professionnel / Surcharge de travail	21 %
2	Demande de conseil en management	18 %
3	Conflit avec l'équipe	9 %
4	Organisation du travail et contraintes	9 %
5	Conflit avec la hiérarchie	8 %

<sup>1</sup> Un agent a pu donner plusieurs motifs pour un même appel.

#### 4. Les orientations proposées suite à appel

Sur les 367 appelants, 201 orientations ont été conseillées :

1	Rencontrer un psychologue en face à face	33 %
2	Évoquer la situation avec leur service RH ou manager <sup>2</sup>	24 %
3	Rencontrer le médecin de prévention	18 %
4	Rencontrer leur médecin traitant	15 %
5	Saisir le CHS-CT	4 %
6	S'adresser à un psychiatre	3 %

Au total, une orientation vers une prise en charge médicale aura été préconisée dans 139 cas sur 201, soit 69 %.

-----

En conclusion, après 6 mois de mise en œuvre, le premier bilan de la plate-forme fait apparaître plusieurs enseignements :

- une surreprésentation des trésoreries est constatée (25 % des appels alors qu'elles représentent 19 % des structures de la DGFIP) ;
- 25 % des appels concernent un « problème personnel impactant la vie professionnelle » ;
- les appels sur la ligne « encadrants » relèvent en premier lieu d'une écoute sur l'épuisement professionnel et la charge de travail.

Par ailleurs, la plate-forme d'écoute a démontré son utilité pour mieux accompagner certaines situations pouvant être vécue de manière très difficile par le collectif de travail (décès brutal d'un agent par exemple) en proposant à chacun une prise en charge immédiate et anonyme avant que le dispositif directionnel soit mis en place (généralement le lendemain de la survenance du décès via la mobilisation du médecin de prévention et de l'assistante sociale). La cellule vient donc en complément du dispositif de soutien et non en substitution de celui-ci en offrant très rapidement aux agents une écoute par un psychologue.

Enfin, la plate-forme d'écoute et de soutien téléphonique a fait l'objet d'une campagne de communication active<sup>3</sup> lors de son ouverture. Un bon niveau de visibilité devra être maintenu sur la durée pour pérenniser le fonctionnement du dispositif. À ce titre, une nouvelle sensibilisation sera menée à l'occasion du renouvellement des équipes dans les services en septembre 2019, notamment lors de l'organisation de la traditionnelle journée d'accueil des nouveaux arrivants mais aussi par une communication ciblée sur Ulysse. .

<sup>2</sup> Sur la période, 4 agents ont explicitement demandé que soit procédé la levée de l'anonymat de leur appel. Sur la base de leur demande écrite, les dossiers de ces 4 agents sont examinés en étroite collaboration entre le bureau RH2C et les directions concernées.

<sup>3</sup> Messages sur Ulysse et Ulysse Cadres, article dans eFip, envoi d'un kit de communication au réseau, distribution d'un dépliant à chaque agent.