



## **Comité de suivi des conditions de vie au travail du 21 mai 2019 Une situation qui n'a jamais été aussi dégradée**

Seules l'UNSA et la CGC ont assisté à ce groupe de travail national.

Lors de nos différentes interventions, nous avons insisté sur la nécessité pour la direction de donner le plus d'informations possibles, en toute transparence, sur les projets de réorganisation à venir. Les agents de la DGFIP veulent savoir ce qui les attend. L'attente a assez duré. Il n'est pas acceptable que par ce culte du secret, les dirigeants de la DGFIP deviennent eux-mêmes des facteurs de risques en matière de risques psycho-sociaux et de dégradation des conditions de vie au travail.

Nous allons demander une audience auprès du nouveau directeur général et réclamer plus de transparence de l'administration mais aussi un dialogue social rénové. En effet, aujourd'hui, le dialogue social n'est souvent qu'une façade où la concertation n'est qu'une simple information.

L'UNSA et la CGC, malgré les difficultés, ont fait le choix de maintenir leur participation aux groupes de travail nationaux qui ne sont en pas en rapport direct avec le projet de réorganisation de la DGFIP. Ils nous semblent important d'être présent pour porter la voix des agents, mais aussi continuer à faire des propositions concrètes.

Notre participation au comité de suivi des Conditions de Vie au Travail (CVT) nous paraît essentiel. Il faut, sur un sujet aussi important, maintenir la pression sur l'administration et chercher à améliorer les dispositifs existants. Tous les outils CVT vont être mis à rude épreuve par les réorganisations qui s'annoncent.

En faisant cela, l'UNSA et la CGC ne cautionnent pas les projets de réorganisation voulus par l'administration. Nous n'avons de cesse de dénoncer les réformes qui se profilent ou qui sont déjà en cours (agences comptables, agence de recouvrement, suppressions massives de postes, déconcentration du réseau, réorganisations des services). L'UNSA et la CGC veulent faire preuve de responsabilité et préfèrent apporter des propositions sur les projets de réforme du réseau et leur impact sur les agents, leur quotidien, l'organisation de leur travail, les conséquences sur leur vie personnelle soient bien prises en compte et que l'administration ait

l'obligation d'apporter des solutions individualisées.

Pour l'UNSA et la CGC, il est important que les cadres et les agents soient formés et informés sur les risques psycho-sociaux et les CVT. Aucune redite n'est inutile. Nous demandons que dans chaque service, en septembre, à la suite de l'arrivée de nouveaux collègues, tous les chefs de service organisent une réunion afin de rappeler les outils CVT qui existent, leur intérêt et comment il faut faire pour les solliciter. C'est en répétant inlassablement ces messages que les outils CVT s'ancreront dans l'inconscient des personnels de la DGFIP.

L'UNSA et la CGC ont évoqué également la possibilité d'une demi-journée présentielle de présentation des différents outils CVT, à l'instar de celle tenue en son temps pour le respect de la déontologie, à l'attention de l'ensemble des personnels, tous grades et postes confondus.

Nous avons également demandé à l'administration une plus grande visibilité des CVT sur le site « Ulysse ». Pour utiliser les outils CVT, il faut avant tout les connaître, mais aussi savoir où trouver l'information utile. Aujourd'hui, il faut trois clics pour accéder aux pages réservées aux CVT, dont le numéro d'appel de la cellule d'écoute. C'est trop long. Nous demandons qu'un pavé « CVT » soit mis en place sur la page d'accueil d'Ulysse. Cette remarque vaut également pour l'espace « Ulysse cadres » où les CVT sont relégués dans l'espace manager / j'anime mon équipe.

La présentation des outils CVT sur la page dédiée est obsolète. Nous avons également demandé à ce qu'elle soit rendue plus dynamique afin de faciliter l'accès aux informations.

L'administration a reconnu que l'idée était bonne et s'est engagée à porter notre proposition sans garantir sa faisabilité.

Le comité de suivi s'est déroulé en deux parties.

## **Première partie : les bilans des cellules d'écoute, de l'observatoire interne et de la médiation sociale**

### **Les cellules d'écoute et de soutien téléphonique**

Il existe deux lignes d'appel, l'une dédiée à l'ensemble des agents (ligne DGFIP) et une deuxième centrée sur les problématiques managériales (ligne DGFIP management). Les appels sont anonymes.

En tout, ces deux lignes ont recueilli 466 appels de 367 agents, ce qui, selon l'administration, est conforme au volume d'appels reçus par des cellules d'écoute de structures équivalentes à la DGFIP.

La ligne DGFIP a reçu 388 appels. 305 appelants ont sollicité les services d'un psychologue. 43 % des appels proviennent des trésoreries et des SIP, ce qui n'est pas étonnant puisque ce sont ces services qui sont en première ligne dans les réformes.

25 % des appels concernent « un problème personnel impactant la vie professionnelle ». Les autres motifs principaux d'appels sont le ressenti de harcèlement moral (13 %), le conflit avec l'équipe (12 %), le conflit avec la hiérarchie (11 %), l'épuisement professionnel et la surcharge de travail (8 %). Les autres motifs d'appels sont : les agressions et les incivilités, les problèmes de santé, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), le sentiment d'être sous-employé, l'anxiété liée aux réorganisations, l'isolement professionnel.

La ligne DGFIP management n'a été utilisée que par 62 appelants et les principaux motifs d'appels sont l'épuisement professionnel et la surcharge de travail (21 %), la demande de conseil en management (18 %), le conflit avec l'équipe (9 %), l'organisation du travail et ses contraintes (9 %) et le conflit avec la hiérarchie (8 %).

Pour l'UNSA et la CGC il est difficile de tirer des enseignements des données transmises, d'autant que ces données ne sont pas suffisamment fines. Il est impossible de croiser les données entre les motifs d'appels et les services des appelants.

La ligne DGFIP management semble sous-utilisée. D'ailleurs, de nombreux cadres se sentent stigmatisés par le simple fait qu'une ligne, avec plages d'appels fixes, leur soit dédiée. L'administration a précisé que cela ne relevait aucunement d'une pratique discriminante, les cadres pouvant, en dehors de ces horaires, utiliser la ligne « DGFIP ».

Au regard de cette situation, l'UNSA et la CGC ont donc demandé la fusion des deux lignes pour traiter les appels généralistes liées aux problèmes de personnes, quel que soit le grade, et la création d'une cellule d'écoute professionnelle « cadres » dédiée aux problèmes techniques.

L'administration a pris acte de notre demande, reconnaissant qu'en l'état la différenciation des deux lignes n'avait pas d'utilité.

Dans 69 % des appels, la cellule d'écoute a proposé une orientation vers une prise en charge médicale (rencontre avec un psychologue, rencontre avec le médecin de prévention, rencontre avec le médecin traitant, prise de rendez-vous avec un médecin psychiatre).

Pour l'UNSA et la CGC, la cellule permet à un agent de trouver une écoute et de libérer la parole. En cela, elle présente un intérêt pour les collègues qui l'ont contacté.

Cependant, par le biais de la cellule d'écoute et de l'anonymat des appels, il est impossible de connaître les suites données par un agent aux conseils qui lui ont fournis. Seuls quatre agents ont accepté la levée de l'anonymat de leur appel et la transmission des données de leur dossier à l'administration.

Même si le nombre d'appels reste peu important, il doit nous interroger sur les raisons qui poussent certains agents à préférer contacter une personne extérieure à la DGFIP plutôt que les collègues (assistant de prévention, assistant social, représentant du personnel, responsable RH, médecin de prévention) dont c'est le rôle au sein des directions.

Pour l'UNSA et la CGC, le prochain comité de suivi sera l'occasion de tirer des conclusions plus précises sur le fonctionnement de la cellule d'écoute et de voir comment ce dispositif peut évoluer et être amélioré.

### **L'observatoire interne 2018**

L'UNSA a déjà publié sur son site internet une analyse des résultats de cet observatoire interne 2018.

Le taux de participation à cette enquête est en baisse constante. Alors que 54 % des agents avaient répondu en 2015, ils ne sont plus que 36 % en 2018.

Le taux de participation est plus élevé parmi les cadres (47 %) et les inspecteurs (42 %). Les contrôleurs (36 %) et les agents administratifs (29 %), qui constituent l'ossature de notre administration ne font plus l'effort de participer à cette enquête.

Si le taux de participation continue à chuter, les données recueillies ne seront plus représentatives de la population de la DGFIP. Il faudra alors s'interroger sur l'intérêt de cet observatoire interne et peut-être revoir sa périodicité (tous les deux ans au lieu de tous les ans).

L'administration a noté la proposition de l'UNSA et de la CGC concernant l'insertion d'une question propre à la DGFIP « Êtes-vous prêt à quitter la DGFIP si l'administration vous en donne l'opportunité ? ».

### **Le bilan de l'activité de la médiation sociale au 1er mars 2019**

L'UNSA et la CGC ont salué le travail de la médiation sociale. Les équipes interviennent dans des situations compliquées, souvent bloquées.

Le bilan montre que les interventions de la médiation sociale (43 demandes depuis sa mise en place) sont plutôt bien ressenties par tous les acteurs (direction, agents, chefs de service et organisations syndicales) et que les relations et les actions des médiateurs sont jugées positives.

La moitié des saisines concernent les SIP et les trésoreries, et dans 70 % des cas dans des unités de moins de 20 agents. 75 % des situations de conflits concernent directement l'encadrement de proximité.

Les points forts mis en avant sont : la réactivité et la disponibilité de la cellule de médiation, ses principes déontologiques, le fait que les médiateurs soient extérieurs à la direction, la neutralité et l'écoute des médiateurs.

Le seul bémol serait que la médiation sociale est saisie trop tardivement, reproche qui ne peut pas être imputé à la cellule de médiation sociale.

Pour l'UNSA et la CGC, il est important que la médiation intervienne le plus tôt possible afin d'éviter le pourrissement de la situation. La médiation sociale est une aide pour trouver des solutions à des situations complexes et en aucun cas une marque de désaveu.

La cellule de médiation sociale souhaite créer un groupe de médiateurs plus étoffés. Ces médiateurs seraient rattachés à mi-temps à la cellule de médiation et seraient soumis aux mêmes contraintes et obligations déontologiques que les médiateurs en place. Ils suivraient le même cursus de formation certifiante. Ils seront recrutés par les membres de la cellule de médiation.

Pour l'UNSA et la CGC, le rôle de médiateur est très spécifique, requiert des qualités particulières et une forte appétence pour la matière.

Nous avons posé comme un impératif que ces nouveaux médiateurs ne puissent pas intervenir dans leur direction d'affectation.

L'administration a retenu cette demande qui est un gage de neutralité et évite les conflits d'intérêt.

## **Deuxième partie : les travaux en cours**

### **Les propositions d'orientations 2019-2020 de la démarche d'amélioration des CVT**

Nous avons indiqué à l'administration qu'il était réducteur de limiter ses propositions d'orientations à 2019-2020 alors que nous savons que la mise en œuvre des réorganisations iront bien au-delà de 2020.

L'administration souhaite se lancer dans une grande campagne de sensibilisation des équipes dirigeantes des directions sur l'usage qui doit être fait des différentes procédures et outils CVT. L'administration souhaite également revoir le contenu des actions de formation des cadres vers plus de concret.

Pour l'UNSA et la CGC, la formation des cadres à la démarche CVT est essentielle. Tout ce qui contribue à « banaliser » la démarche CVT et à la rendre incontournable est positif.

Dans le cadre du déploiement de la géographie revisitée, l'administration indique qu'elle va insister sur l'obligation des directeurs à compléter de façon la plus exhaustive possible le dossier de présentation. Ce dossier, qui se substitue à la fiche d'impact, doit détailler l'ensemble des éléments du projet de restructuration, et s'attacher à prendre en compte toutes les situations, voir même à les individualiser (sans qu'elle soit nominative). Le dossier de présentation doit présenter les solutions envisagées pour réduire l'impact du projet sur les agents (mobilité, organisation du travail, ...).

Pour l'UNSA et la CGC, nous attendrons de voir comment cela se passe dans la réalité. Nos militants locaux rappelleront aux directeurs que le dossier de présentation n'est pas une simple formalité administrative.

L'administration souhaite aussi utiliser les Espace De Discussion (EDD) pour évaluer, a posteriori, l'impact des réorganisations et proposer des pistes d'amélioration.

Pour l'UNSA et la CGC, il nous paraît plus important de faire du préventif plutôt que du curatif, même si l'utilisation des EDD dans le contexte des réorganisations à venir est un moyen intéressant de donner la parole aux agents.

Nous pensons qu'il est nécessaire, voir même impératif, que dans chaque direction, dans chaque unité de travail, l'administration, sous une forme ou sous une autre, présente au plus vite les projets de transformations qui sont en cours d'élaboration.

Il n'est plus possible que cette attente se prolonge, ne serait-ce que d'un mois. Les agents ont le droit de savoir. Nous irons même plus loin. À ne pas communiquer, l'administration met en danger la santé physique et mentale de nombreux agents qui n'en peuvent plus d'attendre et de ne pas connaître leurs perspectives au sein de la DGFIP.

L'administration (bureau RH2C) a affirmé qu'elle était là pour faire en sorte que l'humain soit au centre de la réforme. Elle a toutefois reconnu que malheureusement elle était aussi dans « un tunnel » ; sans savoir ce qui est prévu...

### **Installation du comité de suivi de l'étude d'impact réalisée par l'ANACT sur l'utilisation des outils CVT**

ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail.

Cette étude d'impact avait été annoncée lors du précédent comité de suivi des CVT.

Deux objectifs :

- s'assurer que les services s'approprient les outils du dispositif CVT et qu'ils en tirent des mesures concrètes ;
- disposer d'outils et méthodes de prévention mieux adaptés et mieux intégrés aux démarches de transformation, notamment dans le cadre de la conduite de projets.

Trois thématiques :

- l'appropriation du dossier de présentation (dans 3 CSRH) ;
- l'utilisation des EDD dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des SAR (dans 3 directions territoriales) ;
- les modalités d'intégration des outils CVT dans le cadre des projets de réorganisations (dans 4 directions de catégorie 1 à 4).

L'administration n'a pas pu nous donner les directions retenues mais s'est engagée à nous transmettre la liste de ces directions dès que le choix aura été validé.

L'UNSA et la CGC soutiennent toutes les initiatives qui peuvent conduire à trouver des solutions innovantes pour améliorer les conditions de vie au travail.

Au niveau local, l'administration souhaite limiter la participation à l'étude aux seules organisations syndicales représentées en CHS-CT.

Nous nous sommes formellement opposé à cette proposition. Toutes les organisations syndicales qui disposent d'une section constituée au plan local, doivent être invitées à participer à l'enquête de l'ANACT. Il n'est pas acceptable que des organisations syndicales représentatives au niveau ministériel soient mises de côté alors qu'elles participent déjà, au niveau local, à la démarche CVT, notamment lors de la mise à jour des DUERP-PAP.

Pour finir, l'administration a annoncé la création d'une communauté Wifip pour les Assistants de Prévention référents.

L'UNSA et la CGC soutiennent toutes les initiatives qui contribuent à la mutualisation des bonnes pratiques en matière de CVT.