



Compte-rendu du CNS CVT du 10 mai 2022

La réunion était présidée par Olivier Rouseau, sous-directeur RH-2. Il était accompagné de Gaël Grimard, chef du bureau RH-2C et de Stéphanie Salen, cheffe de la cellule médiation interne.

Quatre thématiques à l'ordre du jour :

- les activités de la cellule de médiation interne ;
- la création des conseils médicaux ;
- prévention des risques professionnels : bilan, actions et perspectives ;
- la présentation des résultats de l'observatoire interne 2022.

Les activités de la cellule de médiation interne

La nouvelle cheffe de la cellule de médiation a indiqué que l'équipe de médiateurs se renforçait. Il y a désormais 3 médiateurs à temps plein en administration centrale ainsi que 4 médiateurs à temps partiel dans le réseau. Quatre nouveaux médiateurs à temps partiel finalisent leur formation qualifiante en pratique de médiation. Ils seront opérationnels en 2023.

Depuis sa création, la cellule de médiation est intervenue dans une centaine de services.

En 2021, ce sont 14 missions de médiation de conflits et 3 missions de médiations de projet qui ont concerné 307 agents dans 17 directions.

La durée moyenne d'une intervention est de 4,5 mois, soit deux mois de plus qu'auparavant en raison des contraintes de la crise sanitaire. Les échanges à distance dans la phase préparatoire des médiations se sont développés (réunions de présentation, entretiens individuels), mais les rencontres de médiation s'effectuent toujours en présentiel.

Mais les médiateurs ont un rôle de sensibilisation à la détection et la prévention des conflits. En 2021, 700 cadres du réseau ont ainsi été sensibilisés sur ces questions.

Les médiateurs interviennent à l'ENFiP pour sensibiliser les stagiaires et à l'IGPDE dans le cadre de la formation à la médiation interne.

La cellule de médiation supervise les ASEP (Ateliers Structurés d'Échanges entre Pairs) qui permettent d'accompagner les vérificateurs sur l'aspect relationnel des opérations de contrôle. Ce dispositif, initié en 2018, est composé d'un réseau national d'animateurs (14 vérificateurs actuellement). En 2021, 9 cycles ASEP organisés en visioconférence ont profité à 43 vérificateurs.

Au premier semestre 2022, les demandes de médiation de projet ont fortement augmenté et représentent la moitié des saisines de la cellule de médiation.

La médiation de projet est un processus participatif d'accompagnement des collectifs de travail sur l'aspect relationnel du changement en période de transformation. Elle est proposée, sur saisine des directions, à l'ensemble des acteurs participant au projet de transformation. Elle paraît pertinente quand deux critères cumulatifs sont présents dans un service réorganisé : un enjeu local fort et une situation relationnelle à risque.

Elle a trois objectifs :

- Anticiper les conséquences relationnelles inhérentes à tout changement.
- Réfléchir individuellement et collectivement aux futures interactions d'un collectif de travail.
- Aboutir à un plan d'actions concrètes, finalisé avec la direction, et un suivi/bilan réalisé par les médiateurs.

La cheffe de la cellule de médiation souhaite développer le recours à la médiation de projet. C'est une possibilité qui existait dès la création de la cellule mais qui ne pouvait être mise en œuvre faute de médiateurs formés. En 2023, avec 11 médiateurs opérationnels, les possibilités d'intervention dans ce domaine seront facilitées.

La cheffe de la cellule de médiation souhaite également développer le concept des ASEP vers d'autres communautés d'agents.

Pour la délégation UNSA/CGC, la cellule de médiation a fait ses preuves. L'intervention d'un tiers neutre dans la résolution de conflits relationnels nous paraît être la solution la plus efficace. Nous étions d'ailleurs à l'origine de la création de ce dispositif. Les relations de travail ne peuvent malheureusement pas toujours être apaisées.

Nous sommes plus dubitatifs sur la médiation de projet. Il nous semble que les objectifs de la médiation de projet devraient être naturels et ne pas avoir besoin d'un médiateur pour être recherchés. Nous ne pouvons qu'insister une nouvelle fois sur l'amélioration de la formation de l'encadrement supérieur sur ces sujets.

Nous sommes bien sûr favorables à l'extension des ASEP, par exemple à la communauté des huissiers.

La création des conseils médicaux

Le dispositif de prise en charge administrative et médicale des agents publics rencontrant des difficultés de santé et de maintien dans l'emploi a été modifié par le décret n° 2022-353 du 14 mars 2022.

L'organisation et le fonctionnement des instances médicales ainsi que certaines règles applicables aux congés pour maladie d'origine non professionnelle ou professionnelle sont rationalisés.

Le secret médical dû aux agents est renforcé.

Le comité médical et la commission de réforme sont remplacés par une seule instance, le conseil médical.

Ce conseil médical pourra se réunir en formation restreinte (3 médecins titulaires dont l'un d'eux est président) ou en formation plénière (+ 2 représentants de l'administration et 2 représentants du personnel). La formation plénière sera compétente en matière d'invalidité, d'accidents de service ou de maladies professionnelles.

Le conseil médical rendra un avis motivé mais qui devra respecter le secret médical.

Un conseil médical supérieur est créé. Il sera une instance d'appel de l'avis du conseil médical en formation restreinte.

Concernant les congés de longue maladie ou de longue durée, les conditions d'octroi, de renouvellement et de reprise sont réformés.

Les nouvelles dispositions s'appliquent à compter du 14 mars 2022. Les dossiers transmis avant cette date sont examinés par la nouvelle instance selon les anciens critères de saisine.

Pour la délégation UNSA/CGC la réforme de l'ancien dispositif était nécessaire. Il arrivait souvent que les deux instances se renvoient les dossiers, ce qui bloquait les prises de décisions.

Nous estimons que le nouveau dispositif est plus favorable. Toutefois, nous serons vigilants sur sa mise en œuvre pratique.

Nous avons insisté sur la nécessité pour les services RH d'être très vigilants sur la communication et les informations apportées aux agents concernés qui sont dans des situations souvent difficiles.

Prévention des risques professionnels : bilan, actions et perspectives

La campagne 2020/2021 a été marquée par la crise sanitaire. Les risques « biologiques et infectieux » sont devenus majoritaires (37 %), devant les risques psycho-sociaux (RPS) (25%). Avec le développement du télétravail, de nouveaux RPS sont apparus : séparation vie professionnelle/personnelle, sentiment d'isolement.

La crise sanitaire a aussi été marquée par une augmentation de RPS en matière de rapports sociaux et de relations de travail.

Pour renforcer la culture de prévention, deux e-formations sont disponibles depuis février 2022 : détecter et traiter les problématiques CVT dans le pilotage courant ; intégrer les CVT dans la conduite du changement.

L'animation du réseau des assistants de prévention a été renforcée avec la mise en place de webinaires thématiques.

La perspective pour 2023 est la création d'un nouvel outil de recensement et de suivi des risques professionnels développé par le secrétariat général du ministère. L'application Prévaction remplacera DUERPAP.

L'administration espère que cette nouvelle application facilitera la restitution des données et les possibilités de mutualiser les bonnes pratiques.

L'application sera plus souple d'utilisation et permettra un recensement des risques au fil de l'eau. Cependant, l'administration souhaite conserver une campagne annuelle qui

débutera, dans chaque service, par une réunion obligatoire des agents du service (présentation du bilan et des mesures de prévention mises en place, discussion sur le travail, les risques liés aux activités du service).

Une expérimentation de Prévaction doit débuter en septembre, notamment dans la DRFiP 69. La généralisation de la nouvelle application est prévue pour la campagne 2023, ou celle de 2024 en cas de difficulté.

La présentation des résultats DGFIP de l'observatoire interne 2022

La synthèse des résultats DGFIP de l'observatoire interne 2022 est en ligne sur Ulysse.

L'administration s'est félicitée de l'augmentation du taux de participation à l'enquête qui passe de 34 % en 2021 à 39 % en 2022. Elle se félicite également que de nombreux indicateurs sur les conditions de travail s'améliorent. Elle met notamment en avant que :

- 69 % des participants sont satisfaits de leurs conditions matérielles de travail (+ 6 points par rapport à 2021) ;
- 68 % sont satisfaits de l'ambiance de travail (+ 3 points par rapport à 2021) ;
- 72 % sont satisfaits de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle (+ 6 points par rapport à 2021).

Le focus sur le télétravail montre que 85 % des participants font un bilan positif de leur pratique du télétravail. Pour 58 %, le télétravail permet un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle et il permet d'être plus efficace (53%). Cependant, 36 % des télétravailleurs qui ont répondu disent se sentir plus isolés par rapport à leurs collègues et 20 % indiquent être mal installés pour travailler à leur domicile.

Pour la délégation UNSA/CGC, l'analyse des résultats de l'observatoire interne 2022 montre effectivement un léger frémissement de certains indicateurs, notamment en matière de conditions de travail ou de fonctionnement des services.

Cependant, certaines données, même si elles s'améliorent très légèrement, restent préoccupantes :

- 56 % des participants trouvent que le rythme du changement au sein de la DGFIP est trop rapide ;
- 63 % pensent que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens ;
- 62 % ne sont pas optimiste sur leur avenir au sein de la DGFIP ;
- 49 % indiquent que leur chef de service ne leur dit pas régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de leur travail ;
- 67 % ne sont pas satisfaits des possibilités d'avancement et de promotion.

Pour la direction, ces résultats doivent être considérés comme un encouragement à persévérer dans la voie engagée d'amélioration des conditions de travail. Mais il existe des points de vigilance, notamment pour les télétravailleurs (risque d'isolement, aménagement du poste de travail à domicile), sur lesquels l'administration doit travailler. Il ne faut pas non plus négliger les difficultés issues du développement du télétravail et la gestion des activités non télétravaillables qui retombent sur les agents en présentiel.

Quoi qu'il en soit, le télétravail, pour la délégation UNSA/CGC, est désormais installé dans le paysage de la DGFIP et nous pensons, contrairement à d'autres organisations syndicales majoritaires, qu'il est un plus pour les agents et qu'il est un outil important pour améliorer leur qualité de vie au travail.

La perception que les agents de la DGFIP ont de leur administration reste globalement dégradée. C'est d'autant plus problématique que l'attractivité de nos concours n'a jamais été aussi faible. Or, ce sont les agents de la DGFIP qui devraient être les meilleurs ambassadeurs de leur administration et en faire la promotion dans leur entourage pour susciter des vocations. Ce n'est malheureusement plus le cas. Si la DGFIP veut retrouver son attractivité, il faut d'abord qu'elle convainque ses propres troupes qu'il fait bon travailler à la DGFIP. Et dans ce domaine, il y a un long chemin encore à parcourir.

Nous avons également demandé à l'administration de trouver des leviers pour susciter une participation plus importante à l'enquête chez les agents de la catégorie B et surtout ceux de la catégorie C. En effet, alors que le taux de participation est de l'ordre de 51 % chez les inspecteurs et 60 % chez les cadres supérieurs, il est seulement de 31 % chez les agents C et un peu plus de 38 % chez les contrôleurs. Il s'agit aussi d'un enjeu de crédibilité des résultats de cette enquête. Cependant, pour l'instant, en volume, les agents B et C restent majoritaires parmi les répondants.