



**FINANCES
PUBLIQUES**

Compte rendu Comité national du suivi des plans d'action sur les conditions de vie au travail Du 11 février 2015

La Direction générale a invité les organisations syndicales pour le premier comité de suivi des conditions de vie au travail de l'année. L'ordre du jour portait sur l'impact des grands projets, une étude ergonomique, le bilan des espaces de dialogue, le bilan de l'utilisation du tableau de bord de veille sociale et la médiation sociale à la DGFIP.

La réunion s'est tenue en l'absence de la CGT Finances.

En préambule, la CFDT Finances publiques a rappelé le contexte dans lequel s'inscrivait cette réunion : accord cadre prévention des risques psychosociaux et négociation de l'accord sur la qualité de vie au travail qui prévoit la généralisation des espaces de dialogue (EDD) et des fiches d'impact.

Elle est revenue sur la période où selon une enquête sur les conditions de travail de la DARES, l'intensification du travail a augmenté de 8 points entre 2005 et 2013 dans la fonction publique ; où la question du soutien social est au premier plan (il relève essentiellement de l'aide des collègues) et où les exigences émotionnelles liées au contact avec le public sont très fortes.

Pour la CFDT Finances publiques, l'objectif est de remettre le travail au cœur de la réflexion sur l'organisation de la DGFIP afin que les agents soient en situation de le réaliser dans un environnement leur garantissant une qualité de vie indispensable à un travail de...).

Il faut aller au-delà de la communication, c'est-à-dire anticiper, suivre l'exécution des plans de prévention, agir sur l'organisation du travail pour répondre aux besoins des agents de tout grade et recentrer les actions sur le sujet « travail ».

La CFDT Finances publiques, précurseur en matière de condition de vie au travail, pense qu'aujourd'hui le processus tel qu'il existe arrive à son terme. Pour poursuivre l'exercice, il faut une volonté générale des partenaires sociaux pour faire fonctionner les outils mis en place bien souvent suite à l'opiniâtreté de la CFDT.

La Direction générale relève que l'esprit du comité est bien de faire progresser les conditions de vie au travail (CVT), en étant le plus en amont possible. Elle reconnaît qu'il existe une marge de progrès dans ce domaine et qu'il faut être plus concret et plus lisible. Elle s'engage à procéder à un approfondissement des outils, à aider les managers à mieux les comprendre et à mieux les analyser.

Généralisation des fiches d'impact : un sujet qui avance mais la DG reste dans le quantitatif...

La CFDT Finances publiques se félicite de cette généralisation. Cependant, la proposition de la DG est trop superficielle et risque d'être interprétée comme un document administratif de plus.

Pour la CFDT Finances publiques la fiche d'impact est indispensable dès lors qu'il y a restructuration, son objectif est d'anticiper les risques humains des projets. A ce titre, la définition de l'importance d'un projet à partir de notions quantitatives (en termes de volume de personnel

impacté) n'est pas pertinente. Il faut s'appuyer sur les données sociales existantes, consulter le médecin de prévention et les agents concernés, prendre avis auprès des CHSCT et CTL. Pour connaître le niveau d'acceptation, il faut reprendre les thèmes permettant d'appréhender les RPS au travail, comme le recommandent les experts, et aborder son organisation même.

La DG persiste à rester dans le cadre quantitatif. De ce fait, elle restreint notablement l'intérêt de la fiche qui sera essentiellement utile pour mettre en exergue les défauts des projets et objectiver les choses. La Direction générale corrélera sa démarche avec les projets de SPIB et garantirait ainsi la dimension CVT.

Dans ces conditions, la CFDT Finances publiques émet de vives réserves.

Double écran, une étude ergonomique

Cette étude s'inscrit dans le cadre générale de la dématérialisation. Elle vise à mieux comprendre l'impact des évolutions des nouvelles technologies sur le travail à la DGFIP pour faire des recommandations. Mais le panel de services retenus est très restreint, 2 trésoreries et 2 SIP, pour 2 applications : version 2 du protocole d'échange standard (PES v2) et Gestion des particuliers (GESPART).

Même si l'équipement en double écran peut s'avérer nécessaire, ça ne doit être ni une fin en soi, ni un palliatif de dernier recours à un défaut de conception applicative parfois involontaire, mais plus souvent sciemment occulté quand il est « découvert » trop tardivement.

La bonne question pour la CFDT Finances publiques : les applications sont-elles ergonomiques ? Car une application qui fonctionne sur 2 écrans doit être conçue pour ça !

La bonne réponse pour la CFDT Finances publiques : étudier la question en amont dès la conception des applications et a minima doter les agents de 2 écrans identiques et de taille suffisante.

Espaces de dialogue : le dévoiement d'un bel outil

Au-delà de la baisse sensible du nombre, la CFDT Finances publiques s'inquiète du dévoiement des orientations et des objectifs des EDD et du non respect du protocole.

En ce sens, la CFDT Finances publiques remarque l'absence de transmission des documents prévus pour comprendre et assurer le suivi des EDD.

L'EDD est utilisé comme outil de médiation ou de conciliation. C'est une confusion regrettable. Il est trop souvent enclenché trop tardivement alors que le conflit est déjà installé.

Les EDD sont victimes de défiance/méfiance, de la part des délégués et des directeurs. Leur usage actuel effraie à la fois agents, cadres et surtout directions parce qu'ils sont aux antipodes de leur philosophie : permettre une expression brute et libre des agents ou des cadres sur leur travail, mis en forme par un facilitateur formé, anonymement.

Face aux remarques de la CFDT Finances publiques, la Direction générale s'engage à dynamiser le recours à cet outil favorisant l'expression des agents sur leur environnement professionnel.

Tableau de bord de veille sociale : un rôle d'alerte pour les directions

Le tableau de bord de veille sociale (TBVS), instantané de la situation des services est un outil précieux. Il interpelle les directions sur les difficultés et leurs évolutions.

Mais attention aux mirages. La CFDT Finances publiques a une autre conception : le TBVS doit faciliter le dialogue social local. A ce titre, un TBVS détaillé par service doit être remis aux instances départementales et les TBVS départementaux communiqués en amont du comité national de suivi pour apprécier les différentes situations.

Il conforte les compétences locales en matière de CVT. La Direction générale se doit d'accompagner les directions en ce sens, leur apporter tout le soutien qu'elles réclament de manière récurrente.

La CFDT Finances publiques partage l'idée de la stabilité des indicateurs CVT du TBVS dès lors qu'ils ont fait l'objet d'un débat local.

Un remède aux écrêtements !

La DG appliquera un assouplissement du dispositif qui prévoit que "dans les services à forte activité cyclique, le nombre de récupérations pouvant être prises par mois peut-être augmenté à deux, pour un maximum de deux mois dans l'année (tout en maintenant un nombre maximal de 12 récupération par an)". Pour faire simple, il sera possible de poser 2 jours de récupération dans le même mois ou dans le mois qui suit, si l'écrêtement est dû à un surcroît de travail lié à une période de pointe. Le problème restant la définition de la période de pointe...

La CFDT Finances publiques considère que les écrêtements posent une question individuelle au regard de la situation de l'agent, une question collective sur l'organisation du travail et nécessitent un examen précis de l'activité du service.

La réponse de la Direction générale est administrative alors qu'il s'agit d'un problème plus global de volume de travail et de gestion du temps. Cette mesure ne prend pas en compte ce que révèle les heures écrêtées : difficultés professionnelles et/ou personnelles de l'agent, qui nécessitent l'intervention du médecin de prévention, des RH et du CHSCT, voire la mise en place d'EDD.

Le type de récupération proposé soulève aussi la problématique de l'introduction de la flexibilité du travail à la DGFIP, génératrice de dégradation des conditions de vie au travail.

La CFDT Finances publiques suggère que la DG étudie l'organisation du travail, le dimensionnement des services plutôt que de trouver des palliatifs masquant la réalité.

Affaire à suivre...

Un médiateur social à la DGFIP

La CFDT Finances publiques appelait de ses vœux la mise en place d'un médiateur social. Sa mission s'inscrit pleinement dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Pour la CFDT Finances publiques, ce médiateur doit pouvoir intervenir en toute indépendance préventivement dans les situations de tension et curativement dans les situations de conflit.

C'est pourquoi, il doit disposer de véritables marges d'autonomie et être vraiment indépendant, situé directement au plus près du Directeur général tout en étant en lien avec les services RH, le pôle des agents en difficultés et les bureaux métiers. Il devra avoir accès à toutes les données sociales détenues par l'administration pour étudier la situation en expert avant d'intervenir in situ.

La DG considère la médiation comme une fonction nécessaire. Elle prévoit une mission au sein du service RH qui agira à la demande des directions.

La CFDT Finances publiques demande des médiateurs certifiés, entouré d'une équipe (psychologue du travail, médecin de prévention, ergonomiste du travail...). Elle veillera à ce que les instances CHSCT et CT et les organisations syndicales nationales et locales soient informées des missions initiées tant en amont qu'en aval.

La CFDT Finances publiques suivra avec une grande attention l'évolution de cette mission.

Des questions supplémentaires, quelques réponses ;

La CFDT Finances publiques a souhaité un retour sur la création dans les directions des missions « qualité de vie au travail ». Cela serait prématuré ! Car toujours en cours mais un bilan sera programmé au second semestre 2015.

Concernant le DUERP, la CFDT Finances publiques a demandé où en était la réflexion sur une mise à jour au fil de l'eau ainsi que le suivi et la réalisation des plans de prévention. Un comité de pilotage abordera ces sujets au mois de mai 2015.

La CFDT Finances publiques pose la question des suites données aux fiches de signalement CVT, véritable lanceur d'alerte des difficultés rencontrées dans les services et dans l'exercice des missions. Les directions locales doivent saisir les CTL et les CHSCT. Et après ? Quant aux fiches

de signalement « agression », la cellule protection des agents les suit et accompagne les victimes et les directions dans leurs démarches.

La CFDT Finances publiques a pris des nouvelles du rapport sur le télétravail et le travail à distance qui reste sans suite à ce jour. La Direction générale promet un groupe de travail dédié pour soumettre aux organisations syndicales un plan d'action et étudier le cadre de son développement.

La CFDT Finances publiques réclame un bilan et une étude sur la question des suicides à la DGFIP. La Direction générale refuse de commenter des chiffres (ce que la CFDT Finances publiques ne lui demande pas d'ailleurs !). Elle prétend ne pas être dans le déni et envisage « pourquoi pas » d'étudier la situation en compagnie des organisations syndicales.

La CFDT Finances publiques souhaite une déclinaison à la DGFIP de l'accord cadre sur la prévention des risques psychosociaux alors que la négociation avec le Secrétariat général piétine depuis plus d'un an.

Amiante, la CFDT Finances publiques demande l'ouverture d'une négociation locale sur l'aménagement du temps de travail pour les agents victime du Tripode de Nantes, conformément aux dispositions des accords de Bercy. Selon la Direction générale, cela est impossible tant que le Secrétariat général n'a pas conclu le groupe de travail sur ce thème !?

La CFDT Finances publiques exige des comptes rendus des missions de « bons offices » menées auprès des centres d'encaissement, du SIE de Lille Lesquin et de la DIRCOFI centre. Elle veut savoir la suite donnée à la mission Saint Pierre et Miquelon. Le point d'étape sur la médiation abordera ces questions.

Elle reste en attente du groupe de travail SIE annoncé lors du prochain comité national de suivi du 10 juillet 2014.

Enfin, la CFDT Finances publiques demande la mise en œuvre des recommandations de l'IRES quant au soutien à apporter à l'encadrement pour lui permettre de travailler dans un environnement capacitant.

La CFDT Finances publiques veut que ces sujets soient appréhendés globalement. Elle veillera à leur inscription dans le calendrier.

Paris, le 14 Janvier 2014