



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



Comité national de suivi du plan d'actions sur les CVT

L'administration a présenté le 11 mai 2016 le bilan de la mise en œuvre des outils CVT (conditions de vie au travail) à la DGFIP, dont la cellule de médiation sociale qui est active depuis le début de l'année 2016.

Pour la CFTC, les CVT des agents et des cadres ne cessent de se dégrader. Les suppressions d'emplois, les restructurations, les restrictions budgétaires ne sont pas un terreau favorable à une amélioration de la situation. L'administration gère la pénurie. La dématérialisation et l'offre numérique sont vécus négativement. Les annonces gouvernementales, comme le prélèvement à la source, aggravent un sentiment généralisé d'incapacité de rendre un service public de qualité et de faire son travail dans de bonnes conditions.

Pour la CFTC, les restructurations doivent être anticipées et expliquées avec une vision à moyen terme (2 ou 3 ans) pour les agents et les chefs de poste.

Aujourd'hui, il n'y a aucune anticipation, tout se fait dans la précipitation au gré des opportunités, avec des incidences importantes au niveau organisation des postes impactés, mais également en regard de la responsabilité des chefs de services.

Le DUERP est l'outil le mieux maîtrisé, mais il est aussi le plus ancien. L'administration met en avant les bons élèves mais n'indique pas comment elle va réussir à convaincre, ou contraindre, les directions, et les directeurs, qui sont les moins impliqués dans la démarche d'amélioration des CVT.

Il y a des directions volontaristes. D'autres ne font que remplir des cases, voire minimisent les cotations ou reprochent aux cadres d'être le porte parole de leur service, alors que précisément c'est leur rôle principal dans la politique ministérielle .

La CFTC soutient la volonté de renforcer l'aide aux directions pour la lecture et l'analyse des outils CVT.

Toutefois, la confiance envers la hiérarchie est fortement entamée. Le management actuel ne favorise pas une amélioration des CVT. La formation obligatoire CVT déroulée depuis 2013 pour tous les cadres A ne semble pas avoir été suivie par certains supérieurs hiérarchiques.

Pour la CFTC il faut rappeler aux N°1 que le management toxique des cadres et des

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfi.fr

cftcdgfi@gmail.com



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



agents est répréhensible (cf jugement du TA Paris du 17-4-2016, condamnant l'Etat pour harcèlement ayant conduit au décès).

Les cadres ont l'impression que les outils CVT, et notamment les EDD (Espace De Dialogue), sont là pour remettre en cause leur management alors qu'ils sont avant tout des outils d'aide au management. Sur ce point, le message ne passe pas du tout.

Les agents n'expriment pas non plus un grand intérêt et une grande confiance envers ces outils CVT.

La CFTC a demandé la mise en œuvre des dispositions du décret de février 2016 sur le télétravail. Pour certains agents et selon des conditions à déterminer en concertation avec l'administration, le télétravail peut être un élément d'amélioration des CVT.

Le directeur des services RH de la DGFIP a indiqué que les agents de la DGFIP ne seraient pas exclus du télétravail. Un GT se tiendra dès que les discussions au niveau ministériel auront fixées le cadre. L'objectif de la direction est de trouver un équilibre entre les souhaits des agents et l'organisation des services.

La mission départementale dédiée aux CVT ou mission CVT

Cette mission a pour objectif d'identifier dans chaque direction une personne qui a la charge de fédérer tous les intervenants locaux dans le domaine des CVT et d'élaborer des mesures de prévention afin d'améliorer les CVT des agents. Le responsable de la mission CVT a un rôle primordial dans la gestion des conséquences des restructurations.

Cette personne est le plus souvent un cadre supérieur et majoritairement le responsable ou l'adjoint du pôle pilotage et ressources.

L'administration souhaite enrichir la méthodologie de croisements des diagnostics issus des différents outils CVT pour améliorer leur compréhension et leur utilisation. Elle souhaite que les directions se concentrent sur 3 ou 4 thématiques fortes dans leur plan d'action d'amélioration des CVT. Enfin, elle veut développer la mutualisation des bonnes pratiques en créant notamment une communauté Wifip des responsables de mission CVT.

Pour la CFTC, le responsable de la mission CVT doit être une personne à temps plein, dédiée à cette mission. Il ne doit pas en même temps être assistant de prévention. Le fait que le responsable de la mission CVT soit aussi responsable du pôle pilotage et ressources peut générer des conflits d'intérêt préjudiciables à la mission CVT.

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



Il faut dépasser le simple affichage. Cette mission doit porter des mesures concrètes qui doivent ensuite être évaluées en demandant l'avis des agents. Cela ne sert à rien de mettre en place des mesures qui n'ont aucun effet.

Le responsable de cette mission doit être formé et choisi en fonction d'une réelle appétence pour les CVT. Enfin, ce responsable devra être plus visible.

La fiche d'impact des projets de la DGFIP

Tout projet d'aménagement des services (restructurations, fusions, réorganisations, ...) ou d'introduction de nouvelles technologies doit faire l'objet d'une fiche d'impact afin de cerner les enjeux et d'évaluer les conséquences sur la santé, la sécurité et les CVT des agents. S'il s'agit d'un projet « important », la fiche d'impact doit faire l'objet d'une présentation devant le CHS-CT.

Les directions remplissent une fiche d'impact quand la situation l'exige. Cependant, le soin donné à son élaboration est très variable. Certaines fiches sont bien documentées, d'autres sont très légères en terme de contenu. De plus, selon les directions, l'analyse du caractère « important » ou pas d'un projet pour éviter la présentation devant le CHS-CT est différente.

La DG reconnaît le caractère perfectible du dispositif. Elle souhaite impliquer davantage la mission CVT dans l'élaboration des fiches d'impact afin qu'elles deviennent un véritable outil d'accompagnement du changement.

Pour la CFTC, les fiches d'impact au CHS-CT, même si le projet n'est pas qualifié d'« important », devraient être systématiques afin de démontrer l'esprit de concertation et de dialogue sur ces sujet, et ce d'autant plus qu'il n'y a aucun risque de présenter ces fiches devant cette instance.

Le tableau de bord de veille sociale (TBVS)

Les directions se sont appropriées l'outil mais peinent encore parfois à interpréter les données. L'administration veut finaliser l'informatisation des données du TBVS pour 2017. Elle va également diffuser une fiche méthodologique sur les indicateurs « temps de travail » afin d'aider les directions dans leur analyse des données du TBVS.

Pour la CFTC, les représentants des personnels éprouvent parfois des difficultés à faire intégrer par les directions des indicateurs optionnels dans le TBVS. Les directions mettent en avant le temps passé à compléter les données. Avec l'informatisation et l'automatisation de la redescende des données, cet argument ne tiendra plus.

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



Donnez-vous les moyens d'agir



Les directions et les représentants des personnels doivent être aidés dans leur analyse du TBVS. Une fiche méthodologique sur les indicateurs temps de travail va dans ce sens.

Pour la CFTC, un cadre qui arrive dans un poste ou service doit avoir accès au TBVS de son unité afin de connaître la situation de celle-ci en termes de Risques Psycho Sociaux. Ce document doit également servir d'appui dans les dialogues de performance.

Le guide des préventions des risques psychosociaux (RPS)

L'administration a présenté le sommaire d'un guide RPS refondu qu'elle souhaite plus concret. Elle veut notamment qu'une partie du guide soit uniquement à destination des cadres et qu'il devienne un véritable outil de management.

Le sommaire du nouveau guide apparaît moins austère, plus didactique et plus dynamique. Ce guide refondu reprend tout ce qui se trouvait dans le guide RPS actuel en y ajoutant des éléments concrets (proches de la formation CVT 195 T). La mise en place d'une partie réservée aux cadres est indispensable. Mais peu d'agents lisent le guide RPS et il reste mal connu de l'encadrement.

Les espaces de dialogue (EDD)

Pour les directions qui ont mis en œuvre des EDD, le dispositif est utile mais reste difficile à organiser. Le nombre d'EDD reste faible. Pour la DG, la lourdeur du protocole est un frein au développement de cet outil. Elle propose d'introduire plus de souplesse dans le protocole, de simplifier le relevé de dialogue, de resserrer le calendrier du dispositif.

La DG reconnaît que l'outil EDD n'est pas assez connu des agents et des cadres. Il faut davantage le promouvoir, notamment en diffusant des retours d'expériences aux directions.

Pour la CFTC, la lourdeur du dispositif n'est pas la cause principale du faible nombre d'EDD. L'introduction de la souplesse doit être laissée à l'appréciation des facilitateurs. En aucun cas, les directions ne doivent pouvoir agir sur le déroulement du dispositif.

Les EDD ne sont pas connus par les agents et les cadres. A cela s'ajoute la méfiance des agents et de la hiérarchie vis à vis des conséquences possibles des EDD. Les agents ont peur d'être victime de représailles de la part de la direction ou du chef de service. Les chefs de service craignent des reproches de la direction sur leur management. Enfin, les directions ne veulent pas que la DG se mêle de leurs histoires.

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com



**Donnez-vous
les moyens d'agir**



Tant que l'ensemble des acteurs ne comprend pas que les EDD sont un outil pour les aider dans le management, mais aussi pour améliorer l'organisation du travail, l'utilisation de ce dispositif ne décollera pas. L'EDD doit être considéré comme un acte naturel de management et pas comme un constat d'échec.

La DG doit augmenter la visibilité sur les résultats des EDD en diffusant des témoignages afin de faire comprendre tout l'intérêt du dispositif. L'EDD ne juge personne, il est là pour aider à la recherche de solutions.

La campagne DUERP-PAP 2015

Le DUERP-PAP est l'outil CVT le mieux maîtrisé par les directions même s'il existe encore des difficultés concernant la cotation du risque. Certaines directions oublient de mettre à jour le DUERP en cas de restructuration et réorganisation.

Les risques les plus fréquemment cités par les agents sont liés au travail sur écran et aux exigences du travail.

Pour la CFTC, le DUERP est un moment important dans la vie d'un service et d'une direction. On peut toutefois regretter que les directions ne communiquent pas davantage sur les mesures du plan d'action annuel élaborées suite au groupe de travail DUERP auxquels participent les organisations syndicales. Il est nécessaire de communiquer sur les réalisations concrètes qui découlent des travaux du DUERP. Cela permettra aux agents de comprendre l'intérêt du DUERP pour l'amélioration de leurs conditions de travail au quotidien.

La cellule de médiation sociale

La cellule de médiation sociale comprend deux personnes qui ont pris leurs fonctions au 1er janvier 2016. Elles ont élaboré un guide en ligne sur Ulysse où sont indiqués les modalités de saisine et le cadre d'intervention. La cellule a été saisie 4 fois depuis sa création.

La CFTC DGFIP attendait la mise en place de ce nouvel outil qui est complémentaire aux EDD. Désormais, il existe un véritable outil pour intervenir dans les situations conflictuelles interpersonnelles.

Nous allons travailler à le faire connaître et à inciter les directions et les cadres, mais aussi les agents, à faire appel à cette cellule de médiation sociale pour aider à trouver des solutions à certaines situations conflictuelles.

Syndicat national CFTC FINANCES PUBLIQUES

6 rue Louise Weiss

Bâtiment Condorcet – Télédoc 322

75013 PARIS

TEL 01 44 97 32 74

WWW.cftc-dgfip.fr

cftcdgfip@gmail.com