

# Conditions de vie au travail

## A la DGFIP : ça avance doucement...

À l'automne dernier, nous avons, sans pour autant crier victoire, souligné le volontarisme de la Centrale concernant la mise en œuvre du Document Unique, tant il demeurerait de chantiers à conduire.

Le 12 février 2010, à l'issue du second cycle de discussions du dernier trimestre 2009, s'est tenue une réunion «bilan et perspectives» au cours de laquelle l'Union a démontré que, si beaucoup de chemin avait été parcouru, les agents n'avaient pas encore perçu d'amélioration de leurs conditions de travail. Bien au contraire, pour nombre d'entre eux, la situation s'est dégradée : ils subissent en effet toujours les conséquences des suppressions d'emplois, les contraintes liées aux réorganisations, aux réaménagements successifs, aux travaux, ainsi que les conséquences de la réduction arithmétique des surfaces de bureaux. L'Union a également dénoncé les limites et faiblesses de l'exercice, dès lors que l'essentiel des maux trouve son origine dans l'organisation du travail et des moyens pour le faire : le pilotage, le management, le suivi de l'activité fondé sur une batterie d'indicateurs parfois contradictoires voire pathogènes.

C'est donc avec une triple préoccupation que nous avons abordé ce groupe de travail : analyser les causes pour installer une véritable culture de prévention dans notre administration, intégrer d'emblée les enjeux de santé au travail (physique et mentale) dans la conception de l'organisation du travail, permettre aux agents de se réapproprier leur espace professionnel et leur quotidien au travail.

La réunion a finalement débouché sur un certain nombre de décisions et de pistes de réflexion.

### Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

Hormis la constitution d'un comité national de suivi, la Centrale ayant elle-même constaté une «mobilisation inégale» sur le terrain, a élaboré

un questionnaire qualitatif sur la mise en place du DUERP ainsi qu'une plaquette d'information à destination de l'ensemble des agents, document pédagogique de sensibilisation qui met en avant la nécessité d'une démarche participative. Cette plaquette devra faire l'objet d'une présentation par les Directions locales à l'ensemble des cadres avant diffusion, soit par les chefs de service directs, soit par l'ACMO.

Parallèlement, la Direction Générale a enfin pris conscience qu'il était essentiel de renforcer et de professionnaliser le rôle des agents chargés de la mise en œuvre (ACMO). À ce titre, une lettre de missions a été réalisée avec, à l'appui, une note du Directeur Général qui précise notamment que :

- le recrutement donnera lieu à appel de candidature ou fiche de poste sur le site intranet des Directions ;
- le positionnement des ACMO devra être clairement identifié dans l'organigramme des Directions et sa nomination fera l'objet d'une «publicité» ;
- les missions des ACMO sont incompatibles avec tout poste en lien avec le budget, la logistique et l'immobilier ;
- ils bénéficieront d'une formation initiale et d'un parcours de professionnalisation sur la santé et la sécurité au travail ;
- enfin et surtout, à terme, au fur et à mesure de la création des DDFIP et des DRFIP, les ACMO seront nommés à temps plein.

Au-delà, La Direction Générale rédigera pour la rentrée une nouvelle note rappelant que le Document Unique est un document évolutif, qu'il doit être mis à jour au moins annuellement et qu'il est obligatoire qu'un suivi des mesures de prévention soit fait.

### Expérience en vue

À titre expérimental, de «nouveaux espaces de dialogue» vont être mis en place qui auront pour objectif d'échanger, de parler du travail et des conditions de travail en vue de faire émerger des pistes d'amélioration. La note de la DG précise : «l'objectif est d'associer les agents et les cadres à la définition de l'organisation du travail,

au sein même de leurs espaces de travail». Plusieurs formules seront proposées au sein de sites différents (l'unité de travail sera privilégiée), le panel devant être représentatif en termes de structures et de métiers au sein de chaque département concerné : l'Eure, la Seine St-Denis et le bureau BP 1A de la Centrale en juin, l'Hérault, le Morbihan, la Nièvre et le Vaucluse en septembre. Ils pourront réunir les agents entre eux, puis les agents avec les cadres de proximité, les cadres, etc.... Le choix se faisant sur la base du volontariat. L'IRES (Institut de Recherches Economiques et Sociales) qui participe aux discussions nationales, est chargé d'organiser et de suivre les expérimentations.

**Pour l'Union SNUI - SUD Trésor Solidaires, il ne pouvait s'agir de créer une nouvelle «strate» dans les instances de dialogue. En effet, il faut retrouver un dialogue professionnel naturel et faire en sorte que le sujet des conditions de vie au travail soit discuté dans toutes les instances du dialogue social existantes.**

Ainsi, nous avons obtenu que les CTP locaux soient associés à l'expérimentation et qu'un échange d'informations soit formalisé. Des bilans seront réalisés localement et nationalement afin d'alimenter la réflexion des CTP et du Comité national permanent.

Par ailleurs, un Tableau de Bord de Veille Sociale est créé, outil de diagnostic et d'analyse, construit sur une série d'indicateurs, les uns liés au fonctionnement de la DGFIP (temps de travail, formation, relations sociales et professionnelles,...), les autres à la santé et à la sécurité des agents (les situations graves, les situations dégradées, les accidents du travail et leurs causes, les maladies professionnelles). Il sera mis en place dans les structures d'au moins 20 agents et fera là aussi l'objet de bilans présentés en CTP et en CHS tant au niveau local que national, bilans qui devront permettre de dégager des axes d'amélioration des conditions de vie au travail.

# : où en est-on ?

L'Union n'avait pas demandé la création de ce tableau. Nous avons cependant fait en sorte qu'il soit le plus exhaustif possible, et que, notamment, y soient intégrés le recensement des suicides (sur le lieu de travail ainsi que ceux attribués au travail) et des tentatives de suicide sur le lieu de travail. De même, seront recensées les violences physiques ou verbales tant internes qu'externes.

**A ce titre, et à notre demande, la Centrale doit réaliser une fiche de recensement des situations d'agression sur la base des très intéressants travaux des CHS de la Haute-Vienne et du Val d'Oise. Cela démontre bien qu'il est possible de «mutualiser», ou plutôt de généraliser des démarches initiées localement.**

Certes, on peut saluer un certain nombre d'avancées, la DGFIP mettant à disposition des Directions locales des outils d'analyse et de méthode. Pour autant, le chemin est encore long et sans doute encore semé d'embûches. Pour preuve, le contenu du nouveau cycle de discussions qui s'est ouvert au printemps.

## **Nouvelles discussions**

Un premier thème porte sur les risques psychosociaux (RPS), liés à l'environnement professionnel et suscep-

tibles de provoquer l'apparition de troubles tant individuels que collectifs. Leur particularité tient au fait qu'ils sont difficilement repérables et identifiables et donc compliqués à objectiver. Ils sont de plus très dépendants de l'organisation du travail, de la charge de travail et des méthodes de management. Autant dire qu'en dépit de la rédaction par la DG d'un guide relatif à la prévention des RPS à l'intention de l'ensemble des agents, leur réelle prise en compte n'est pas gagnée d'avance.

Les quatre autres réunions seront consacrées aux indicateurs et au pilotage (deux sur le Contrôle Fiscal, deux sur le Service Public Local) ; l'Administration a admis, à la suite d'une première étude interne très superficielle (et surtout partielle), que certains indicateurs sont inappropriés, redondants, voire inutile. Elle reconnaît également que l'approche doit être à la fois transverse, pluridisciplinaire et par métier, ce qui ne simplifie pas la tâche. En ce sens, le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers), qui avait travaillé en 2007 sur les «transi-



tions organisationnelles et santé au travail» dans quatre départements du Ministère : Drôme, Ardèche, Côte d'Or et Calvados a été chargé d'une étude ergonomique sur «le ressenti et l'impact des indicateurs sur le travail des agents».

Les intervenants rendront compte régulièrement de leurs travaux et seront conviés à un groupe de travail national pour restitution.

Parallèlement, un questionnaire sur le dialogue de gestion infra départemental a été envoyé dans les Directions en mai. Cependant, pour l'Union, ces deux démarches sont loin d'être suffisantes et ne permettront sans doute pas d'aller très loin dans l'identification affinée des mécanismes qui sont source de dysfonctionnement.

L'Administration aura en effet du mal à prendre en compte l'impact de «son» management sur les agents et à le faire évoluer.

## **Au ministère, ça patine...**

Il ne s'agit pas là de remettre en cause la réelle volonté du bureau de la DPAEP en charge de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail de faire avancer ce dossier au sein de nos deux Ministères, mais de dénoncer la «panne» administrative imposée depuis janvier.

En effet, notamment du fait des départs du Directeur de la DPAEP et de la sous-Directrice des «politiques sociales et des conditions de travail», la note d'orientation 2009, discutée lors du CHSM du 3 décembre 2009, véritable feuille de route sur ce dossier, n'a été signée qu'au mois d'avril 2010, alors même que nombre de CHS-DI se sont réunis dès le début du mois de mars.

Puis, au prétexte de la réorganisation du Secrétariat Général et de l'attente de la nomination du nouveau Directeur des ressources humaines, le CHSM prévu le 11 mai (dont l'ordre du jour portait sur l'examen des rapports de la médecine de prévention et de l'inspection hygiène et sécurité et sur la mise en œuvre du «Plan ministériel santé et sécurité au travail») a été reporté unilatéralement au 1er juillet, la décision nous ayant été communiquée deux jours ouvrés avant la date de la réunion !

Gageons que le Secrétariat Général réorganisé et «renforcé» saura réparer la panne et démontrer que les grandes déclarations ne sont pas que d'intention.

***Redonner la parole aux agents, cela passe d'abord par une remise en cause des pratiques qui ont conduit à la disparition de tout vrai dialogue professionnel, au mal-être, à la souffrance.***

***Confrontée à une fusion d'une telle ampleur, la DGFIP est aujourd'hui en première ligne sur ces questions.***