

ACTION DE PREVENTION 2011 SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La réunion du matin avait pour but de présenter à l'ensemble des membres du CHS-DI de l'Yonne l'action de prévention qui va être entreprise sur 2011, sous couvert d'une intervenante extérieure (Mme Sciacca - psychothérapeute), et qui dirigera des «Espaces de dialogue» entre cadres et entre agents sur le thème des risques psychosociaux, du stress et de la souffrance au travail rencontrés au sein même des services de la DGFIP (même si la Douane est partie prenante de cette formation). Cette action est d'autre part motivée par le fait que les risques psychosociaux et organisationnels ressortent en tête des risques au sein des Documents Uniques sur l'Evaluation des Risques professionnels (DUERP) des administrations de l'Yonne.

Notre participation en tant que représentants **Cgt** du CHS à cette réunion visait donc à recevoir des informations sur la mise en place du dispositif et à faire état de notre scepticisme sur la volonté réelle de notre administration d'améliorer les conditions de vie au travail et d'instaurer un mode de fonctionnement et d'organisation qui prenne enfin en compte l'humain.

En effet nous avons rappelé au fil des ans, que bien que nous nous soyons fait l'écho de toutes les difficultés rencontrées dans les services ou par les agents, pour faire face aux missions dans **un contexte marqué par les suppressions d'effectifs et un mode de management qui ne prend en compte que les indicateurs** suivis par la direction générale, nous n'avons jamais reçu de réponse de la part de l'administration, celle-ci ne tenant aucun compte de nos alertes multiples et réitérées.

Ainsi, au cours de tous nos derniers CTP mais également CAP, nous avons dénoncé fermement les **politiques d'austérité, de rigueur et d'attaque systématiques de l'emploi public et des services publics** qui vont se traduire encore une fois pour la DGFIP par un **nombre très important d'emplois supprimés en 2011**.

Dans notre déclaration liminaire, nous avons tenu à rappeler **qu'au cours des derniers mois, les travailleurs, les retraités et au premier plan les fonctionnaires ont défilé dans la rue par millions**

pour refuser l'allongement de la durée du temps de travail pour bénéficier d'une retraite à taux plein.

Pour nous, les conditions de vie au travail sont indissolublement liées à ce contexte : **comment demander aux agents et aux cadres de la DGFIP de travailler plus longtemps alors que les conditions dans lesquelles les missions sont réalisées se dégradent d'année en année, notamment en raison de l'inadéquation grandissante entre les effectifs réels et l'évolution des charges au sein des services de la DGFIP ?**

En effet, nous recevons actuellement de nombreuses alertes de la part des agents qui nous décrivent à la fois des **difficultés à assurer les missions dans de bonnes conditions** (retards qui s'accumulent pour faire face au flux des actes aux pôles enregistrement et à la conservation des hypothèques à Auxerre ; files d'attente insupportables à l'accueil sur les sites ; TP Amendes sinistrée ; SIE sous pression...) et des **situations subies par les agents de plus en plus insupportables** (pression individuelle sur certains agents pour les droits à congés et pour les autorisations d'absences syndicales ; agents en dépression contraints à s'arrêter pour se soigner et récupérer leur intégrité physique et mentale).

La responsabilité de cette situation revient à notre administration aussi bien au plan national (avec les réductions d'effectifs imposées aux directions locales, mais aussi avec la marche forcée pour mettre en place les SIP et absorber les réformes qui s'empilent et les incidences des nouvelles applications) **qu'au plan local** (avec les réorganisations géographiques imposées notamment aux services sur Auxerre (TP, Paierie, CFP) qui se sont traduites ou vont se traduire par des déménagements de services, de dossiers et une mobilité importante des personnels ; avec la réforme CDI-CDIF qui a impacté certains CDI en même temps que la mise en place des SIP ; avec pour les SIE le cauchemar du recouvrement de la TP qui s'est ajouté aux autres catastrophes liées à GESPRO et aux Télé procédures (en plus de la réforme de la TP) **sans que la pression des objectifs ne se soit relâchée** (les « DPA descendantes » ont imposé un niveau des indicateurs au moins égal à celui atteint précédemment et souvent à améliorer sans tenir compte du contexte décrit ci-dessus).

Aussi, nous ne pouvons qu'émettre des doutes sur la **volonté affichée aujourd'hui par l'administration d'améliorer les conditions de vie au travail**. De

participants). Enfin, alors que **le taux des grévistes dans notre département a dépassé à quelques reprises depuis deux ans les 60 % dans certains services (CDI-SIP, SIE, CDIF)**, alors que nous avons interpellé la direction locale à de multiples reprises et sous différentes formes **sur la situation des services et les difficultés personnelles rencontrées par des agents et des cadres**, rien n'a bougé, aucune réponse n'a été apportée si ce n'est nier ces faits.

C'est pourquoi, bien que nous n'ayons aucune illusion sur la volonté réelle de l'administration d'améliorer les conditions de vie au travail, dans la mesure où de nouvelles suppressions d'effectifs sont annoncées dans les services, nous restons toujours disponibles pour :

- **obtenir une véritable mise à plat des effectifs et des charges** (évolution dans le temps selon les services ; transparence sur les effectifs réels) **pour mettre en évidence les déséquilibres flagrants qui expliquent les difficultés rencontrées pour assurer les missions ;**

- et, en même temps, **initier un mode de fonctionnement et des conditions de vie au travail répondant mieux aux besoins des agents d'un travail satisfaisant et épanouissant**: soutien technique et rôle de facilitation des services de direction au lieu du flicage par les tableaux de bord ; action volontariste pour la promotion interne des agents ; restauration de marges de manoeuvre au niveau des services au lieu d'une DPA vidée de sens ; appréciation du travail collectif réalisé par les équipes de travail au lieu de la fixation d'objectifs individuels ; incitation à la mutualisation au sein des services et entre les services au lieu de leur mise en concurrence ; rôle accru et non inféodé à la direction des instances affectées à la santé au travail (Médecin de prévention, ACMO, Services sociaux).

Nous sommes persuadés qu'un autre mode de management est possible et même indispensable à notre administration, y compris pour une meilleure efficacité dans la réalisation de nos missions !

Encore faudrait-il pour cela autre chose que des leurres ou des initiatives purement d'affichage (cf les péripéties du DOS et, antérieurement, les défuntes « Chartes de l'encadrement » ou les « Cercles de qualité » de l'ère Rocard !). Pour éviter que les Finances Publiques deviennent le disciple managérial de France Télécom, **les agents, les cadres intermédiaires, les représentants des personnels attendent la fin de l'ère du mépris et l'avènement d'un « véritable dialogue »** (pour reprendre les termes du Rapport Choussat et les promesses de M. Lemierre suite au conflit historique de 1989 !).

La balle se trouve donc dans le camp de notre administration locale :

n'ont pas empêché les drames que l'on connaît !), tout juste bon à servir de paratonnerre en cas de catastrophe future : « nous avions tout fait pour l'éviter. Ce n'est pas de notre faute ! » ;

- ou bien, on met tout à plat - les indicateurs, les effectifs, les conditions de travail, les modes d'organisation et de fonctionnement - et on débat vraiment de tout cela sans tabou, sans à priori, à partir des besoins des services et de la préservation de la santé des agents qui sont le « capital » le plus précieux pour assurer nos missions dans les meilleures conditions !

Alors Chiche ! Le jeu en vaut la chandelle.... Ouvrons en grand la boîte de Pandore comme tient à le rappeler le président du CHS, suivi dans ses propos par le TPG, tout en nous rappelant que « persévérer dans l'autisme serait la pire des solutions ».

Voici donc le programme qui vous sera proposé et mis en place sur 2011, et qui **visera plus particulièrement les agents d'encadrements supérieurs (comités de directions Dgi & CP) et quelques agents au niveau départemental Dgfip** (à noter que nous vous indiquons le coût prévisible de chacune des réunions, nécessaire nous semble-t-il à vous sensibiliser encore plus sur la démarche) :

I - $\frac{1}{2}$ journée de sensibilisation aux Risques Psychosociaux (RPS) commune à tous les cadres Dgfip et Douanes (maxi 80 agents), traitant des enjeux humains, des facteurs de risques, des facteurs de prévention,... (700€HT)

II - 1 journée de formation (10 à 12 cadres appartenant aux comités des 2 directions) pour analyser les changements en cours, savoir développer l'écoute active vis-à-vis des autres, appréhender les techniques de prise de recul...) **suivie de 4 $\frac{1}{2}$ journées de co-développement animées par la consultante et qui conseillera les mêmes acteurs** sur une problématique manageriale concrète à laquelle il seront confrontés, de même que ces derniers contribueront à apporter des réponses sur des problématiques apportées par les autres participants. Les bénéfices attendus seront d'accompagner les changements en prévenant les RPS occasionnés par le changement, de développer la collaboration et de favoriser le décloisonnement des équipes, de favoriser l'échange de bonnes pratiques (ça c'est le programme de l'intervenante), mais ce que nous souhaiterions nous la **Cgt**, c'est aussi qu'il soit mené une réflexion sur de nouvelles méthodes manageriales de travail, une nouvelle organisation du travail, sur les priorités à définir aux niveaux des missions, sur la redéfinition des objectifs et des indicateurs... tout ceci en lien avec les difficultés récurrentes couplées aux suppressions d'emplois, aux changements liés aux

réformes et des suppressions de postes représente un certain coût).

III - 3 journées de formation (12 agents) à destination des agents sur la gestion du stress et les situations relationnelles stressantes : **1 journée sur la gestion sur le stress** (comprendre ses mécanismes, développer ses capacités à prendre du recul, savoir identifier et gérer ses émotions dans les situations de stress - 1400€HT) **et 2 jours sur la gestion des conflits** (savoir développer ses compétences relationnelles pour prévenir les conflits, développer ses compétences émotionnelles et acquérir une méthode de gestion des conflits (usagers et/ou hiérarchie - 2800€HT).

IV - enfin ces journées de formation seront accompagnées par un comité de pilotage (médecin, assistante sociale, membres du CHS) qui tentera d'analyser les sources de stress exprimées de manière transversale et récurrente lors des sessions de formations ou co-développement. Cette synthèse (700€HT) devra tenter d'apporter des pistes de réflexion à la direction sur les actions à mettre en place au niveau de l'organisation du travail. Enfin !!!....

Vous serez donc sollicité début 2011 par messagerie pour participer à la ½ journée de sensibilisation des RPS (cadres), à la journée gestion sur le stress et/ou les 2 jours sur la gestion des conflits (agents)

Il ne s'agit pas d'un DOS bis que nous vous aurions d'ailleurs invité à boycotter.

La méthodologie adoptée dans ces journées de sensibilisation peut et doit permettre aux agents de s'exprimer librement sur leurs conditions de vie au travail. Nous considérons que ces espaces de dialogue peuvent être malgré tout un moyen de faire ressortir nos revendications en matière de conditions de vie au travail, un moyen de démontrer la réalité des risques psycho sociaux à la DGFIP.

C'est pourquoi, nous vous encourageons (une fois n'est pas coutume) à participer à ces réunions en vous portant volontaire.

**DOCUMENT UNIQUE SUR
L'EVALUATION DES RISQUES
PROFESSIONNELS (DUERP)
DE LA DGCP 89**

Une présentation a été faite par l'administration sur la méthodologie employée pour la réalisation du Duerp et du programme annuel de prévention. Il nous a été évoqué les difficultés qu'a pu rencontrer le **groupe de travail mis en place pour restituer les différents risques au travers des 24 sites** et le retard qui a été pris dans sa finalisation. 10 réalisations ont déjà été prises en compte au titre de

l'indice semblait surévalué (l'HS). De même, un site tel que Charny n'apparaissait pas dans le document et a été rectifié. Malgré cela, nous avons réaffirmé lors de cette séance plénière **certaines manques au niveau de plusieurs unités de travail** tels les services de caisse, les huissiers, l'équipe de renfort, la Cmib, l'Ati (pour le risque routier) et bien d'autres encore dont il aurait fallu du temps pour les énumérer. Nous avons constaté **le non respect de la nomenclature** qui avait pourtant été soumise à l'administration comme fil conducteur dans la démarche. A l'évidence, **les informations données aux chefs de postes sur la manière de procéder au recensement semblent ne pas avoir été retransmises de manière cohérente sur la façon de procéder aux agents**. Autre exemple, et contrairement aux Documents uniques élaborés par la Douane et la Dgi qui en font des risques majeurs et prioritaires, **aucun élément apparent ne ressort à la CP sur les risques organisationnels ou les risques psychosociaux liés aux réformes de structures ou de fusion**, sauf en dehors de ceux attachés aux agressions physiques ou verbales lors de dégagements et d'approvisionnement de caisse. **Le document laisserait donc à penser que les collègues de la CP vivraient comme des « bisounours » en marge du stress et de la souffrance au travail constatés dans les autres administrations ?**

La Cgt s'est donc abstenue au moment du vote au regard des remarques que nous avons faites (administrations - solidaires - FO votant Pour).

SOLDE DU BUDGET CHS 2010

Une intervention de Solidaires est faite en introduction sur le **problème rencontré par l'agent d'entretien sur le CFP de Joigny** (miroir tombé sur la tête de l'agent) et de l'intervention plus que limite du chef de service qui semble t'il a voulu minimiser la chose en corrigeant ses propos dans le registre HS. Le président a tenu à rappeler que les écrits faits par les agents sur ces registres n'ont pas à être corrigés derrière par les chefs de service auprès de qui il est surtout demandé d'apporter une réponse de 1^{er} niveau. **Pour ce qui concerne la Cgt, nous sommes intervenus de nouveau dans le détail sur les chiffres** (même si ça agace le Président nous traitant de « pointilleux »). Mais comment ne pas le faire lorsque les chiffres **changent en permanence d'une réunion à l'autre**, parfois à quelques jours d'intervalle, alors que nous avons donné notre aval sur des devis en début d'année et qui ne semblent plus être en concordance avec les dernières facturations.

Sinon, que **les agents d'accueil sur le CFP Joigny se rassurent, les fauteuils rehaussés** dont ils avaient fait la demande seront financés sur les crédits direction et arriveront d'ici la fin d'année.

La Cgt est également intervenue sur **les formations CHS de 2010** et a demandé à nouveau qu'un bilan soit

seraient sur les rangs l'année prochaine.

Le président a convenu qu'un bilan serait en effet utile et a fait remarquer que **contrairement à cette année, le recensement et l'inscription aux stages se ferait courant du 1^{er} trimestre** de façon à tenir le cap sur du calendrier.

Enfin, pour terminer, la Cgt a demandé qu'il soit procédé à un vote solennel sur ce budget, ce qui nous a été refusé par le président (nous aurions certes voter contre). En effet, lors de la séance du 4 octobre, les élus Cgt avaient été porteurs de nouvelles demandes se rapportant à l'hygiène ou la sécurité comme l'achat de brassard (TG), de travaux sur des réseaux VMC (TP, CFP Sens), de blocs de secours (TG). Il n'en a pas été tenu compte alors qu'il restait des sommes au budget ! Les administrations ne cessent de nous reprocher que les années précédentes, nous rendons de l'argent du fait que nous nous opposons aux actions qui n'appartenaient pas au programme de prévention. Mais lorsque nous faisons des propositions, celles-ci sont refusées ou reportées !

Le solde du budget 2010 (env 4400€) sera donc affecté à une partie de la dépense des robinets thermostatiques des radiateurs du CFP Auxerre (dépense lié à l'amélioration des conditions de travail des agents, dit le président !?). Les agents de Sens devront prendre leur mal en patience concernant les odeurs de cuisine ou de sanitaires, à moins que le stress ne les gache avant.

QUESTIONS DIVERSES

Le Président nous a informé que le budget du CHS sera géré via l'application CHORUS d'ici 2011. De gros changements sont à prévoir !

Concernant la médecine de prévention, la Centrale a demandé aux directions le 6/10 dernier que les lieux de consultation médicale soient « resserrés » géographiquement et qu'il ne soit conservé que le site d'Auxerre. Les directions ont proposé qu'il soit conservé au moins le site de Sens, à défaut de pouvoir conserver Joigny. Affaire à suivre...

Le responsable de la CP évoqua quant à lui le problème rencontré à la TG concernant une fuite importante de gaz sur une conduite de 30m. Elle sera changée rapidement à compter du 1/12 (28000€ tout de même).

Enfin, la Cgt a tenu à parachever ce CHS en questionnant l'administration sur :

- les formations hygiène & sécurité aux élus qui n'ont jamais vu le jour depuis les dernières élections de ... 2007 !

Réponse du Président: les prochaines élections devant se tenir en 2011...

du risque permanent lié aux travaux sur ce site, qu'advierait-il si un départ de feu réel était à constater, surtout que la seule cage d'escaliers est parfois inaccessible (travaux de peinture, échafaudages, ...), et que l'autre est condamnée pendant les travaux, en cas d'évacuation.

Il n'est pas tolérable que sur un site si important, tant sur le nombre d'agents qu'en terme de réception du public, de telles règles ne soient pas respectées.

Réponse du président : les alarmes fonctionnent, elles ne sont déconnectées que ponctuellement lorsque des travaux sont entrepris sur certaines zones.

Nous avons à nouveau soulevé que depuis le passage en septembre de l'inspecteur Hygiène et sécurité, rien n'a été entrepris de la part du coordinateur qui nous avait proposé de mettre en place un système alerte temporaire.

La Cgt tient à suivre scrupuleusement ce dossier et n'entend pas s'en dessaisir tant que ne sera pas réglé ce problème majeur de sécurité incendie sur ce site.

Un nouveau rappel lui sera donc fait lors de la prochaine réunion de chantier (NB : ce qui a été fait dès le lendemain avec le DRH et le coordinateur - le dossier devrait donc rapidement évoluer et certaines zones à nouveau « sécurisées »).

Pour conclure, nous avons reposé la question sur le problème des stores de la rue des Moreaux (CFP Auxerre) qui ne sont pas compris dans la dotation budgétaire allouée aux travaux.

Réponse du président : c'est un problème que nous évoquerons sur 2011, et dont il est vrai, on aura à reparler. Il faudra donner des priorités sur les espaces qui ont déjà été réaménagés sur la face sud de l'immeuble.

Voilà, c'est fini pour cette fois-ci. Le prochain groupe de travail CHS aura lieu le 8 février 2011 et portera sur les actions de formation ainsi que l'action de prévention sur les risques psychosociaux (1^{er} thème abordé).

D'ici là, n'hésitez pas à remplir les registres hygiène & sécurité avec les problèmes que vous rencontrez et les propositions que vous soumettez.

Alors, pour être encore plus efficaces, rejoignez-nous, et si ce n'est encore fait, syndiquez-vous à la Cgt !

Pour la Fédération des Finances :

Pascal DUPUIS (titulaire CGT - CDIF Auxerre)

Didier BOURIGAULT (titulaire CGT - Brigade des Douanes Monéteau)

J. Jacques TRABAUD (titulaire CGT - trésorerie de Toucy)

Caroline GERMAIN (suppléante CGT - Service Impôts Entreprise Auxerre)

Nathalie ZELMAT (suppléante CGT - SIP Joigny)

Daniel BERRY (suppléant CGT - TG Auxerre)