

GROUPE DE TRAVAIL du 8 juillet 2009 sur les conditions de Vie au travail

etat d'AVANCEMENT SUITE A LA REUNION DU 10/02/09 ET PLAN D'ACTION

Dans le prolongement des décisions du directeur général du 11 juillet 2008, la DGFIP s'est engagée dans un processus permanent visant à améliorer les conditions de vie au travail. Elle a souhaité que soit mise en place une vision renouvelée et élargie du travail, qui dépasse le strict champ des conditions matérielles et qui touche à la qualité de vie et au bien être des agents dans leur environnement professionnel.

Partant du constat qu'un certain nombre de facteurs pouvaient constituer des sources de difficulté au quotidien, elle s'est engagée à mener une politique volontariste globale qui touche tous les domaines, qu'il s'agisse de l'organisation du travail, des relations managériales ou du pilotage et qui s'inscrive à la fois dans le champ de la prévention et dans celui des actions correctrices.

Parce que la question de l'amélioration des conditions de travail constitue une des composantes de la qualité du dialogue social, la DGFIP a proposé d'établir un constat partagé sur le sujet avec les représentants des organisations syndicales, avant de présenter une première série d'orientations retracées ci-après, et en fera un élément de l'évaluation des cadres supérieurs.

-I- La suite des engagements du 10 février 2009

A la suite du groupe de travail du 10 février, sept sous groupes techniques ont été constitués de représentants de l'administration et de représentants du personnel librement désignés par les organisations syndicales, d'experts de la DPAEP ou d'organismes extérieurs dont la liste est jointe en annexe.

Ils se sont réunis autour des thèmes suivants : les risques psychosociaux, les risques organisationnels, la formation des cadres, les relations hiérarchiques, les indicateurs et le pilotage, le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), l'indicateur global sur les conditions de travail.

Une première série de réunions s'est tenue entre le 16 avril et le 5 mai 2009 pour les sept groupes. Elles ont eu, entre autres, pour objet de préciser le périmètre d'analyse et de recenser les actions à mettre en œuvre.

Une deuxième vague de réunions a été organisée pour cinq d'entre eux, à l'exclusion des sous groupes techniques DUERP et de l'indicateur global sur les conditions de travail, compte tenu de la complexité de certaines problématiques abordées. Elles se sont déroulées du 27 mai au 12 juin 2009.

Les sous groupes techniques ont eu pour mandat de proposer des actions concrètes à mettre en œuvre à court, ou à plus long terme. Leur contribution respective s'établit comme suit :

- Les risques psychosociaux (RPS) :
fiche n°4 sur la place des ACMO au sein de la DGFIP ,
fiche n°8 sur l'institution des espaces de dialogue ,

- Les risques organisationnels :
fiche n°9 sur la création d'un espace dédié aux conditions de travail sur Ulysse,
fiche n°10 sur la création d'un guide DGFIP sur la prévention des RPS,
fiche n°11 sur la priorisation des services à risques organisationnels,

- La formation des cadres :
fiche n°6 sur la formation aux conditions de travail ,

- Les relations hiérarchiques :
fiche n°7 sur le renforcement de la confiance au sein des relations hiérarchiques,

- Les indicateurs et le pilotage :
fiche n°5 sur les indicateurs et le pilotage,

- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) :
fiche n°2 sur le DUERP dans les services déconcentrés,
fiche n°3 sur la communication sur le DUERP pour l'ensemble des agents,

- L'indicateur global sur les conditions de travail :
fiche n°12 sur la création d'un tableau de bord de veille sociale.

-II- Les nouvelles propositions

L'objectif de proposer des mesures concrètes, à portée immédiate, susceptibles d'améliorer les conditions de travail des agents au quotidien, amène l'administration à soumettre à la discussion les propositions suivantes :

1) Le document unique

La mise en place du document unique d'évaluation des risques professionnels constitue un enjeu majeur de la politique d'amélioration des conditions de travail, en raison, d'une part, de son caractère réglementaire et d'autre part, parce qu'il représente, à lui seul, la synthèse de toute la problématique.

Pour cela, il est nécessaire que chaque agent s'approprie bien la démarche, comprenne ce qu'on attend de lui, pour participer activement à son élaboration.

Plusieurs actions favorisant cette prise de conscience sont proposées : diffusion d'une note de sensibilisation à la démarche DUERP ; élaboration d'une plaquette d'information sur le sujet ; organisation de réunions locales d'informations et d'échanges, etc.

Par ailleurs, il est également nécessaire d'accompagner les services et les responsables territoriaux en leur rappelant l'esprit du dispositif et les recommandations à respecter.

2) Les ACMO

Dans ce contexte, l'ACMO qui est un acteur essentiel, doit disposer des moyens nécessaires à son action. Dans chaque direction des finances publiques, un ACMO exercera ses fonctions à temps plein.

Il bénéficiera d'un complément de formation adapté et ses missions lui seront précisées. En outre, en vue de renforcer leur professionnalisation, une journée de rencontre nationale des ACMO sera organisée au cours du dernier trimestre de l'année.

3) La rénovation du dialogue de gestion

Le pilotage de l'activité par les indicateurs peut être perçu comme un facteur de difficultés, dans le travail des agents au quotidien : l'articulation objectifs / indicateurs est parfois mal connue ; les cibles des indicateurs peuvent également apparaître comme trop ambitieuses. Il est donc nécessaire de mettre en place une série d'actions permettant de mesurer le phénomène et proposer des mesures d'allègement.

Pour que la parole des agents sur ces sujets soit mieux entendue, une étude, confiée à des spécialistes, sera menée avant la fin de l'année. Elle permettra d'éclairer la manière dont les agents ressentent la démarche de la performance et comment elle s'inscrit dans leur activité quotidienne.

De plus, un travail de toilettage des indicateurs sera mené, avec pour objectif de réduire le nombre de demandes d'information adressées aux agents, de mieux les répartir dans le temps, en privilégiant les restitutions disponibles dans les applications informatiques.

4) L'intégration de la dimension « conditions de travail » dans notre vie professionnelle

La dimension « conditions de travail » doit être intégrée dans toutes les formations et toucher tous les publics. D'ores et déjà, un certain nombre de mesures ont été prises lors du GT du 10 février : introduction d'un module spécifique sur les conditions de travail dans les séminaires de prise de grade pour les cadres de la

DGFIP ; présentation à l'encadrement local de la note d'orientation annuelle du CHSM ; incitation à participer aux formations inter directionnelles des membres des CHSDI et CHSS.

Il convient d'aller plus loin en offrant à tous les agents, en fonction de leurs compétences et leurs responsabilités, une formation adaptée aux conditions de travail dans son contenu et sa durée. Le plan de formation 2010 sera conçu en ce sens.

En outre, au-delà de ce socle commun, il conviendra également d'intégrer la dimension « conditions de travail » dans les réflexions métiers, dès la conception des nouvelles procédures ou des nouveaux dispositifs.

Enfin, pour contribuer à diffuser une « culture conditions de travail » dans l'ensemble de la DGFIP, un espace dédié au sujet sera créé sur Ulysse. Il permettra à chacun d'accéder à des informations régulièrement mises à jour dans le domaine de l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale, l'ergonomie, etc.

5) Les espaces de dialogue

La question du travail doit être remise au cœur du rapport hiérarchique pour que puisse se développer une relation de confiance. Les agents, les cadres ont parfois le sentiment d'un trop grand isolement face à l'automatisation des tâches, à la pression de multiples objectifs simultanés et ont besoin de se réappropriier collectivement les procédures.

Toutes les formes de réunion, réunions de service traditionnelles mais également espaces de dialogue, à l'occasion d'une restructuration, d'une réforme ou à la simple demande des agents, pour parler de l'organisation du travail au sein du service, seront encouragées. Afin de favoriser l'expression des agents, les formes de ces espaces de dialogue ne seront pas normalisées et la souplesse de ces échanges sera promue comme mode d'organisation.

6) La prévention des risques psychosociaux

La nécessité de mettre en place des dispositifs de prévention constitue une priorité car le phénomène, à travers les nombreuses études menées sur le sujet, est désormais mieux identifié. Il est donc proposé de rédiger et diffuser un guide pratique sur la prévention des risques psychosociaux, à destination des responsables territoriaux, des représentants du personnel, des acteurs de la prévention mais également des agents. Ce guide aurait pour vocation de donner des outils et méthodes aux différents intervenants au niveau local.

-III- Propositions de travail et calendrier

Les propositions qui sont contenues dans les fiches sont, pour certaines, immédiatement opérationnelles et nécessitent, pour d'autres, des travaux d'approfondissement.

Pour les sujets qui demandent une expertise complémentaire, il est proposé, sur la base d'une liste de thèmes établie en concertation avec les organisations syndicales, que l'administration élabore des projets et qu'elles les soumettent ensuite à l'avis des représentants du personnel, dans des groupes de travail spécifiques.

Soucieuse que la poursuite de ces travaux s'inscrive dans un cadre de relations respectueuses et constructrices avec les organisations syndicales, l'administration confirme sa volonté de pérenniser le GT permanent et de le transformer en comité de suivi national du plan d'actions sur les conditions de travail.

Ce comité, dont la composition resterait inchangée par rapport au GT permanent, aurait pour objet de s'assurer que les propositions d'actions sont bien mises en œuvre et que les délais sont respectés. Il aurait également pour mandat de faire de nouvelles propositions.

A ce titre, un tableau de bord, dont un projet est joint en annexe, en constituerait l'outil de suivi.
