

Externalisation de la prise en charge du mal- être et de la souffrance au travail des agents par une société privée !

Éléments de contexte :

Le 13 mars 2018, La CGT finances publiques était atterrée de découvrir un marché public lancé par la DGFIP (SPIB-2b) concernant un appel d'offres sur la mise en place de deux cellules d'écoute psychologique :

► l'une **à destination de tous les agents de la DGFIP ouverte 7j/7et 24h/24 (simple dispositif d'écoute et d'orientation téléphonique**)

► l'autre **à destination des cadres dédiée aux problématiques de management ouverte les jours ouvrés de 8h à 19h, afin qu'ils puissent résoudre les problèmes de "conflits et tensions, évènements traumatiques, gestion des personnalités difficiles, addictions" (qui malgré le démenti de la DG s'apparente pour la CGT Finances publiques à un coaching au rabais).**

Consternation!

Le 15 mars 2018 un article d'acteur public titré « *bientôt des cellules d'écoute psychologiques pour les agents des finances publiques* »... « *il est attendu que"1 à 2 %" y aient recours. Les représentants du personnel restent dubitatifs sur l'efficacité réelle de cette initiative* ».

Cet article a provoqué la fureur de la direction générale qui parlait d'espionnage .

Le 16 mars, la CGT Finances a interpellé la DGFIP lors du dernier CHSCTM au cours duquel nous avons aussi dénoncé le scandale de la « *gestion des agents difficiles* » selon de pesudo- critères psychologiques.

La DGFIP n'a répondu sur aucun de ses deux sujets renvoyant au comité national de suivi du plan d'action sur les conditions de vie au travail à la DGFIP du 17 avril.

La Secrétaire générale du Ministère a toutefois condamné les pratiques de la DGFIP sur la gestion des agents difficles, affirmant qu'elles n'avaient rien à voir avec la politique de santé sécurité au travail portée dans ce Ministère, et que la DGFIP devait rennoncer à ce type de pratiques !

Souffrance au travail : quid de l'obligation de résultat !

Indiquez votre adresse de courriel pour recevoir notre lettre d'information

Courriel *

Dans les documents communiqués pour le comité du 17 avril, la DGFIP motive sa décision de création de ces cellules psycologiques sur **le constat** fait au travers des outils de prévention des risques professionnels de l'identification **d'une « *proportion importante d'agents qui estiment être insuffisamment entendus lorsqu'ils expriment attentes ou mal être, voire de la détresse.* »**

Nous n'avons malheureusement pas eu communication de tous les éléments issus de ces outils qui ont alerté le DG sur l'état psychique de mal-être et de souffrance de nombre d'agents de la DGFIP.

Leur examen dans le cadre institutionnel d'un CHSCTM et d'un CTR auraient été certainement instructifs et nécessaires aux acteurs de prévention comme à nos représentants pour établir après consultation des agents un plan d'action.

Une fois de plus nous sommes mis devant le fait accompli, en l'absence de toute consultation ou même d' information du personnel et de leurs représentants.

Nous parlons d'une politique de prévention que nous avons arraché à l'administration par la lutte et notre obstination à défendre la santé et la sécurité des personnels.

Mais la DGFIP en a décidé auttrement, et botte en touche!

La DGFIP doit continuer à avancer à marche forcée vers sa restructuration, l'externalisation de ses missions, peu importe les dégats humains et sociaux.

Ce marché conclu pour une durée de 12 mois renouvelables concerne bien les 107 000 agents de la DGFIP succeptibles de bénéficier des services de ces cellules psychologiques mais la DG espère ne pas dépasser 1 à 2% de son effectif comme cela est le cas sur les plateformes d'autres administrations fiancières et de banques (Orange Crédit Agricole).

En externalisant la prise en charge de la souffrance au travail des agents, elle essaye une fois de plus de s'exonérer de son obligation de résultat en se comtentant d'une obligation de moyen et en essayant d'éviter toute mise en cause éventuelle au pénale.

Souffrance au travail : vers une nouvelle statistique ?

Nous exprimons des doutes sur la transparence et la confidentialité de ces cellules ! En effet on retrouve dans les termes du marché les demandes concernant :

►les modalités de suivi et de traçabilité des appels permettant de s'assurer du respect du quota maximal d'appels par agents et garantissant, dans la mesure du possible, que les appelants puissent être pris en charge par le même psychologue tout au long de leur accompagnement

►les modalités de gestion des appels nécessitant un prolongement de la prise en charge par des relais internes ou externes... ;

►les modalités de gestion des appels en cas de danger grave et immédiat pour un agent ;

►les modalités d'établissement des restitutions mensuelles et annuelles et de transmission des documents à la DGFiP (envoi par courriel, accès à une plate-forme de téléchargement, etc.) ;

►Les candidats peuvent proposer dans leur offre une réponse à la prestation supplémentaire éventuelle de mise en place d'un dispositif d'appels sortants qui permettrait à la DGFiP de solliciter les psychologues du titulaire pour appeler un ou plusieurs agent(s) de la DGFiP qu'elle estimerait avoir besoin d'un accompagnement psychologique et qui seraient peu susceptibles d'appeler spontanément le titulaire.

Souffrance au travail : un problème psychologique personnel ?

Indiquez votre adresse de courriel pour recevoir notre lettre d'information

Courriel *

La CGT Finances Publiques dénonce la mise en place de telles cellules qui se voudraient un semblant de prévention tertiaire corrective individuelle.

Non seulement elles abordent le problème sous la seule approche psychologique mais en plus elles se limitent à l'orientation vers une prise en charge curative, isolée, sans recherche des causes réelle du mal être de l'agent.

Il n'y a pas de volonté de régler les problématiques réelles et collectives du mal-être ou de la souffrance des collègues car elles sont liées le plus souvent aux conséquences des suppressions d'emplois, de l'augmentation de la charge de travail et des réorganisations perpétuelles de services et de missions et à la perte du sens du travail.

Aujourd'hui , la DGFIP a recours à des outils bien connus d'accompagnement d'un « *new public management* » transposant dans le secteur public les méthodes de gestion du secteur privé, et dont l'idéologie est basée uniquement sur la culture du résultat !

Pour la CGT Finances publiques ce mal-être et cette souffrance au travail doit être prise en charge dans un processus global et collectif de prévention des risques psychosociaux et organisationels interne à l'adminsitration au travers du réseau de nos CHSCT et du CHSCTM.

Public: Thématiques
Conditions de Travail Hygiène Sécurité
Conditions vie au travail

- -A
- +A
- Version imprimable
- version PDF

Leave this field blank