

## **AVIS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL SUR LE PAP 2018 CHST 74**

### **I- CONTEXTE 2018 :**

Depuis plusieurs années la DGFIP procède à des réorganisations incessantes de ses structures et de ses méthodes de travail (fusion, fermeture, regroupement des services ou de missions ...), non pour améliorer l'efficacité du service public, mais pour adapter ses structures aux moyens budgétaires et aux emplois revus à la baisse chaque année.

A chaque réorganisation ou à l'occasion de l'arrivée d'une nouvelle application, le personnel doit faire face à des contraintes supplémentaires pour s'adapter à une extension de ses missions, à une charge de travail supplémentaire, à la disparition de son métier, voire à défaire ce qui a été fait.

Dans les faits la pression sur les agents est de plus en plus prégnante, on leur demande de faire toujours plus, toujours plus vite, avec de moins en moins de moyens au détriment d'un travail de qualité.

La hiérarchie, quand a elle, est bien trop souvent préoccupée par l'établissement des tableaux de bord avec une quantité d'indicateurs à tous les niveaux d'organisation, mais qui sont totalement déconnectés de la réalité du travail des personnels.

Autrefois technicien, l'encadrant est devenu un généraliste et essentiellement un manager.

La multiplication des tâches de gestion qui lui sont désormais assignées l'ont éloigné de son rôle de soutien, de la connaissance du terrain et du travail réel des personnels au sein d'un service.

On peut également ajouter que la régulation du travail est devenue mission quasi impossible pour lui dans un environnement totalement contraint par des moyens à la baisse, des objectifs et des injonctions contradictoires, une pression temporelle reportée sur les personnes dans les services.

Cette réalité pèse beaucoup sur les agents sur qui repose finalement l'organisation du travail et la marche du service, chacun étant amené dans son service à arbitrer de façon individuelle des priorités dans le travail à effectuer.

Les directions imposent normes et standardisation des procédures et prescrivent des comportements au détriment des savoir-faire, des compétences et de la professionnalisme des personnels sans prise en compte de l'activité réelle des agents.

Travailler est devenu synonyme de trier entre ce que l'on va pouvoir faire et ce que l'on va laisser de côté.

Face à un travail qui a beaucoup perdu de son sens et de son intérêt, une qualité du service rendu au public qui ne sera bientôt plus qu'un lointain souvenir, l'insatisfaction des personnels s'accroît avec des conséquences inévitables sur leur santé physique et mentale.

Les résultats du baromètre social de décembre 2016 indiquent pour notre département :

- \* que 79% des agents évaluent leur stress entre 5 et 10 sur une échelle de 10 avec pour principale cause la charge de travail
- \* que 96 % des agents indiquent travailler dans l'urgence
- \* que 80 % des agents ont le sentiment de ne pas pouvoir faire face.

Ils sont 68 % à estimer que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens et 58% à trouver le climat social mauvais.

Les organisations syndicales vous alertent tant sur l'ampleur de cette réalité que sur le niveau historique de souffrance au travail dans les services.

Les mesures curatives, telles que les chartes de bonnes relations du travail, la semaine QVT, les cellules d'écoute psychologique ne sont que des palliatifs.

Enfin, 66% des agents du département estiment que l'attention portée aux conditions et à la qualité de vie au travail n'est pas assez importante et qu'il faudrait en priorité agir sur la rémunération, les conditions de travail, l'organisation interne et les méthodes de travail.

Si la rémunération ne relève pas de la compétence de la direction au niveau local, les conditions de travail et l'organisation sont de sa responsabilité et c'est sur ces points qu'il existe des marges de manœuvre à mettre en œuvre afin d'améliorer le quotidien des agents de la DDFIP 74.

## **II- QUAND AUX CONDITIONS D'ELABORATION DU PAP 2018**

La campagne ministérielle DUERP-PAP 2017/2018 connaît des évolutions significatives, le référentiel ministériel des risques professionnels (RMRP) ayant été allégé et simplifié.

Cette orientation s'inscrit dans les actions du plan ministériel santé, sécurité et conditions de travail 2016/2019 qui prévoit que les échanges autour du travail, lors de l'évaluation et de la prévention des risques doivent être renforcés, afin que chaque agent puisse s'impliquer dans une démarche participative.

Cette nouvelle approche devait permettre d'améliorer la description des situations d'exposition pour être en mesure de définir des mesures de prévention pertinentes.

Ainsi le nouveau référentiel ministériel comprend 12 grandes familles de risques au lieu de 11 et 58 situations d'exposition au lieu de 139. La diminution du nombre de situations est essentiellement due au maintien d'un seul risque « autre » en fin de référentiel, au regroupement des 6 risques psycho-sociaux en un seul, tout en les conservant mais en supprimant les sous rubriques alors qu'elles permettaient justement de préciser ce que recouvre chacun de ces items

Au niveau local, les représentants du personnel ont constaté cette année, une nette amélioration du nombre de réunions tenues au sein des services pour la collecte des risques.

Toutefois plusieurs améliorations peuvent être apportées au niveau de la collecte des risques :

### **1°- Modification du référentiel des risques :**

Suite à la modification du référentiel des risques, nous constatons pour certains risques une diminution notable du nombre de situations d'exposition remontées par les services et plus particulièrement

- **en matière de risques routiers :** avec la disparition dans le référentiel de la notion de risque routier dans le cadre du trajet domicile-travail au profit d'une notion généraliste d'utilisation d'un véhicule dans le cadre de l'activité professionnelle ( 43 lignes cotées en 2017 contre 82 lignes cotées en 2016). La notion de trajet domicile-travail disparaît alors qu'il s'agit de la situation d'exposition la plus génératrice d'accident dans le cadre de l'utilisation d'un véhicule.
- **En matière de RPS :** avec une chute de presque 50% du nombre de lignes dans la rubrique « exigences du travail » (79 lignes cotées en 2017 contre 140 cotées en 2016).

La nouvelle nomenclature ne donne qu'un référentiel généraliste qui parle peu aux agents qui ont du mal à définir l'origine du mal être tant les causes sont plurielles et interdépendantes les unes des autres. L'ancien référentiel qui détaillait et différenciait la quantité de travail de la pression temporelle, des objectifs, de la complexité du travail, de la qualification, des moyens matériels disponibles et de la conciliation travail-vie personnelle était beaucoup plus parlant pour les agents et leur permettait de réfléchir de manière plus fine sur les causes des RPS et donc sur les moyens de les réduire.

Les représentants du personnel préconisent que la grille de concordance soit redonnée chaque année aux agents et utilisée par les chefs de service dans le cadre de la réunion de recueil des risques afin qu'aucun risque ne soit oublié.

Les représentants du personnel soulèvent également l'incongruité du nouveau référentiel (7.7) en ce qu'il demande aux agents de juger des risques liés au défaut de mise en conformité ou de maintenance d'ascenseurs, monte charge, porte et portails automatique, sachant que les agents n'ont pas accès aux documents attestant de l'entretien de ces appareils. L'ancien référentiel faisant état du risque lié à l'utilisation des ascenseurs, monte charge et portails automatiques était bien plus lisible et adapté.

## **2°- Evolution des pratiques dans le cadre du recueil des risques**

- **Erreur de saisie sur l'application DUERPAP:** Les représentants du personnel relèvent de fréquentes erreurs sur la colonne « site ». Certains services ayant mal servi cette colonne se retrouvent tous sous le libellé « centre des finances publiques d'Annecy Dupanloup ». Si certains services comme les BDV sont ensuite facilement identifiables grâce à la colonne « service », ce n'est pas le cas des Trésoreries.

Cette situation non marginale limite ensuite l'analyse des lignes erronées par le groupe de travail.

Il apparaîtrait que cette erreur au niveau du libellé du service soit la conséquence d'un dysfonctionnement de l'application qui, lors de la suppression d'une ligne saisie entraîne d'emblée la requalification de la case « service » avec la mention « centre des finances publiques d'Annecy Dupanloup ».

Les représentants du personnel préconisent que l'attention des chefs de services soient appelées sur ce point lors de la prochaine campagne et préconisent que le secrétariat général soit alerté de ce dysfonctionnement,

- **Restitution aux agents de la saisie effectuée par le chef de service :** Il est constaté sur certains services des colonnes remplies unilatéralement par le chef de service sans que les agents en aient eu connaissance ou qui ne reflètent pas la parole des agents.

Les représentants du personnel demandent que soient suivies les préconisations de la fiche n° 7 (fiche sur les bonnes pratiques identifiées) annexée à la note DGFIP/RH-2C n° 2017/08/6232 du 07/09/2017 sur la campagne ministérielle DUERP-PAP 2017/2018 qui prévoit que le projet de compte rendu de réunion soit transmis par courriel à chaque agent par le cadre de proximité,

Les représentants du personnel demandent qu'une copie des lignes du Duerp de leur service, tel que rempli par le chef de service, leur soit également adressée par mail.

A ce sujet enfin, le rapport d'audit de l'IGF du 23 mai 2016, portant sur la mise en œuvre des dispositifs relatifs à la santé et à la sécurité au travail au sein des ministères économiques et financiers recommande de systématiser la diffusion aux agents d'un bilan sur le PAP, notamment lors de réalisations significatives. Cette recommandation serait en mesure de renforcer l'implication des agents dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

**- Utilisation de l'annexe 8 à la la note DGFIP/RH-2C n° 2017/08/6232 du 07/09/2017:**

Cette annexe prévoit, qu'une enquête soit effectuée (cf tableau en annexe) auprès des agents pour évaluer l'efficacité des actions de prévention des risques psycho-sociaux mises en œuvre dans le précédent PAP.

Cette enquête, qui n'a pas été mise en œuvre dans le cadre de la campagne 2017/2018, est un vecteur essentiel pour les agents pour faire remonter auprès de la direction l'efficacité ou non des mesures retenues ainsi que pour juger de l'évolution des risques. Nous souhaitons que cette enquête soit effectuée pour la campagne 2018/2019.

**- Faible pourcentage de risques recueillis auprès des services de direction :** Les représentants du personnel s'étonnent du peu de lignes remontées par les services de direction, notamment en ce qui concerne les RPS. Certains services de direction n'ont coté aucun RPS, et lorsqu'un RPS est coté, la gravité est cotée très faiblement, voir cotée G0. Aucune ligne dans le DUERP (tout risque confondu) n'apparaît pour la MDRA ni pour la division RH pourtant touchée par les restructurations .

### **III- PRECONISATIONS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL**

➤ nous remarquons tant au niveau national que local que le nombre de risques cotés en risque intolérable (A) est en baisse constante tandis que ceux faiblement cotés sont en augmentation.

L'idée même de ne coter aucun risque en A parce qu'il s'agirait d'un risque intolérable, est dénuée de sens. Dans ce cas, quel intérêt à établir une cotation inutilisable ?

Même si l'essentiel n'est pas de coter les risques mais bien de les supprimer et à défaut de les réduire, ce n'est pas en bridant le thermomètre que l'on empêchera la fièvre de monter.

Ce n'est qu'en allant dans le détail des situations de travail d'un service qu'il sera possible d'y apporter des réponses différenciées et non standardisées.

➤ Suite au GT risques électriques du 26/02/2018, les RP ont constaté une absence quasi totale de levées des observations sur l'ensemble des sites contrôlés en 2017 et s'inquiètent des risques qui perdurent , notamment sur Seynod qui totalise le plus grand nombre d'anomalies constatées.

Nous demandons la création d'une ligne 7.1.1 travaux ou interventions sur électricité, tous sites, tous services, cotée B, F2/G3/P3/M2 avec comme mesures de préventions :

- ✓ Faire réaliser sur chaque site le rapport quadriennal prévu par l'arrêté du 26/12/2011
- ✓ création d'un dossier « gestion du site » comprenant, outre les registres et documents obligatoirement tenus sur site, les notices de réarmement des alarmes et les jeux de clés,
- ✓ Respecter la périodicité des vérifications des installations électriques en vertu des articles R. 4226-14 à R. 4226-20 du code du travail
- ✓ Remettre en état les BAES sur le site d'Annemasse
- ✓ Faire réaliser un contrôle complet des installations en basse tension en faisant mettre hors tension la totalité des installations.

➤ risque lié au tout numérique :

Dans son rapport de décembre 2017 intitulé «Les services déconcentrés de l'État», la Cour des comptes estime ainsi que le numérique a permis des gains de productivité qui non seulement doivent «permettre d'absorber les baisses d'effectifs de l'État » mais aussi qui permettront «d'obtenir de nouveaux gains de productivité». Elle estime que la dématérialisation des procédures a permis un gain de productivité estimé à 3 383 emplois temps plein (ETP) entre 2011 et 2016 et que « ce mouvement est destiné à s'amplifier », la généralisation de la déclaration en ligne étant estimée à 640 ETP. La Cour ne livre toutefois aucune analyse sur les changements que le numérique a opéré ni ses conséquences. Rien sur les listings par exemple, sur les anomalies à traiter, sur le temps de traitement des messages électroniques dont le volume ne cesse de croître, rien sur les risques du télétravail avec sollicitation des agents en arrêt maladie.

Nous demandons la création d'une ligne 10-1, RPS les exigences du travail, tous sites, tous services, avec comme situation d'exposition « risque lié au tout numérique : surcharge de travail induite, suppressions d'emplois induits, stress lié au volume des messages électroniques » cotée B, F4/G2/P4/M2 avec comme mesure de prévention : Établissement d'un bilan contradictoire des mesures de dématérialisation et des simplifications précédemment mises en œuvre, avec les organisations représentatives du personnel, notamment, quant à leur impact concret sur les emplois et le travail réel.

Nous terminerons notre avis en citant une nouvelle fois un exemple du manque d'attention qui est portée aux conditions de vie au travail des agents dans plusieurs services du département : comme l'année précédente, un mail a été adressé à l'ensemble des chefs de service par l'intermédiaire de notre assistant de prévention visant à recenser des besoins des services pouvant être financés par le CHSCT.

Il semblerait logique que les chefs de service s'enquière auprès de leurs agents de leurs besoins. Malheureusement, une grande partie des agents que nous avons interrogés nous ont indiqué ne jamais avoir été informé de ce recensement par le chef de service,

C'est souvent par la voie syndicale que les agents arrivent à faire remonter leurs besoins. Il serait temps que les conditions de vie au travail soit l'affaire de tous.