



Avis de la Formation Spécialisée sur le Duerp et le Programme Annuel de Prévention de la DRFiP Paris pour l'année 2023

Vous soumettez pour avis, aux représentants des personnels, lors de cette FSSSCT du 22 septembre 2023, le PAP 2023 de la DRFiP Paris.

Nous donnons acte à l'administration d'avoir organisé un Groupe de Travail en juillet 2023, au vu de l'importance du sujet, et avec les spécificités que connaît la DRFiP :

– problématiques bâtementaires variées ; réorganisations permanentes de services, changement de méthode travail (fil de l'eau etc.) ; fusions de toute nature pour toutes les filières professionnelles ; implantation de services en constante évolution (déménagements, transferts, etc.) ; nombreux et importants travaux en cours ou devant être effectués dans les différents sites de la DRFiP ; pertes ou abandons de sites etc....

Modalités de réalisation

La direction a fait le choix d'adapter son calendrier local, et donc de finaliser son DUERP PAP 2023, en juillet, puis en septembre 2023 lors de la présente séance.

L'équipe de prévention (conseillère et assistants) en charge de la réalisation de cette campagne, c'est-à-dire la fabrication du DUERP et du PAP de la DRFiP dans un délai contraint se trouve face à des contraintes de temps, sans solution semble-t-il.

Nous alertons à nouveau la DRFiP sur la situation, selon nous préoccupante, de ce service, qui reste sous-dimensionné, au regard des enjeux de la santé et de la sécurité des agents au travail ;

Vous allez enfin valider un PAP au mois de septembre 2023, sur lequel ne figurent pas, :

- l'échéance de mise en œuvre ;
- le service en charge du dossier ;

- le coût estimatif ;
- le financement, directionnel ou CHSCT ;
- la date de réalisation ;

– dans lequel, il n'est pas possible pour les représentants des personnels de connaître le degré d'exhaustivité de réalisation du DUERP ; en effet, il est apparu , au fil des dernières années, que certains services ne produisaient pas de DUERP ...du tout, ou produisait un DUERP, mais sans faire de réunions de travail consacrée à son élaboration, ou procédait par copier/coller, d'une année sur l'autre par exemple, etc....

- et dont la mise à jour devra commencer, dès octobre 2023, pour les services fusionnés, transférés, déménagés, réorganisés, dans les semaines et mois à venir, etc....ce qui apparaît quelque peu illusoire.

Ce délai de réalisation, et de transmission tardif, et les modalités de consultation accordées aux représentants des personnels, ne permettent pas, non plus, aux membres de la FSSSCT, de faire réellement leur travail d'analyse des risques professionnels, et notamment des propositions d'améliorations qui pourraient être retenues par la direction, au profit des agents, de leur sécurité, de leur santé et de leurs conditions de travail.

Les désordres matériels divers

Selon les notes nationales, voire locales, les désordres matériels constatés quotidiennement (chauffage défaillant, dalles de sol décollées, dysfonctionnement des ascenseurs, des volets, câbles au sol, problème ponctuel d'hygiène des locaux, ...) doivent être inscrits, par les agents, sur le registre santé, sécurité au travail (RSST).

Aucun de ces risques n'aurait vocation à être inscrit dans le recueil des risques 2023 par le cadre de proximité. Et pourtant, certains d'entre eux l'ont fait, sans doute à raison... au vu des problèmes non résolus !!!

Seuls les problèmes n'ayant pas été traités seraient (en principe) donc recensés dans le DUERP, et pris en compte (ou non) dans le PAP 2023.

Pour la DRFIP Paris, il est d'usage que les lignes portant sur les désordres matériels constatés quotidiennement devant être inscrits sur le RSST, elles soient extraites du DUERP pour transmission aux gestionnaires de site, afin qu'ils soient résolus dans les meilleurs délais.

Ces sujets seront donc traités avec retardmais on peut espérer qu'ils le seront finalement.

Comment pourraient-ils en être autrement ? Y compris même avec l'assistance des AP et de la conseillère de prévention ? Et l'appui évidemment du BIL ? Et peut-être même faute du budget nécessaire ! Les gestionnaires des sites n'ont tous pas le temps, ni les moyens notamment humains pour y faire face.

Les risques liés au manque d'hygiène

Nous ne reviendrons pas en détail sur les difficultés de la DRFiP, à faire assurer le ménage dans ses locaux, et à établir à un niveau satisfaisant l'hygiène sur les lieux de travail, accroissant ainsi les risques qui en découleraient. De manière générale, l'hygiène des locaux pose des problèmes, partout, faute de moyens suffisants alloués aux missions de nettoyage.

Concernant les prestations de ménage non faites, (horaires des personnels de ménage à respecter, manque de produits ménagers ou sanitaires, etc.), et celles faisant état d'achat de petits matériels (escabeaux, de lampes individuelles de bureau, de radiateurs d'appoint, etc.) et les diverses demandes des services dont les actions relèvent de la division Logistique et de la gestion de site.

Ces modalités de recueil de ces désordres matériels divers peuvent apparaître comme servant essentiellement à faire disparaître du DUERP (et donc du PAP) ces risques professionnels, et il n'est pas établi en quoi les nouvelles modalités de traitement de ces désordres seraient plus efficaces.

Situation d'exposition

La circulaire de la Direction des Relations du Travail (DRT) du 18 avril 2002 indique que :

"la pertinence de l'évaluation des risques repose en grande partie sur la prise en compte des situations concrètes de travail – dit « travail réel » – qui se différencie des procédures prescrites. Ainsi, l'activité exercée par l'agent, pour réaliser les objectifs qui lui ont été assignés, génère des prises de risques pour gérer les aléas ou les dysfonctionnements, qui surviennent pendant le travail. De ce fait, l'analyse des risques a pour objet d'étudier les contraintes subies par les travailleurs et les marges de manoeuvre dont ceux-ci disposent, dans l'exercice de leur activité.

L'association des travailleurs et l'apport de leur connaissance des risques ainsi que de leur expérience s'avèrent à cet égard indispensable.

Pour ces raisons, il est souhaitable que dans le document unique, ne figurent pas uniquement les résultats de l'évaluation des risques, mais aussi une indication des méthodes utilisées pour y parvenir.

Cela doit permettre d'apprécier la portée de l'évaluation des risques, au regard des situations de travail."

Or, analyser les risques : c'est le résultat de l'étude des conditions d'exposition des agents à ces dangers. Un inventaire des risques ne suffit pas à faire un DUERP.

La direction se doit de parvenir à une description la plus précise possible de la situation d'exposition, de chaque service ou agent concerné, afin de permettre une réponse cohérente et adaptée à chaque situation dans chaque service.

Le service de la prévention doit en principe effectuer un travail d'analyse détaillé de ces risques, pour tous les risques, et notamment les RPS. Ce travail d'analyse doit conduire à bien comprendre la situation d'exposition au risque, et vérifier et calibrer les mesures de prévention au mieux.

Ce travail détaillé et minutieux n'est pas possible en réalité pour le service de prévention de la DRFiP.

Les situations d'écrêtements qui nous sont régulièrement présentées comme peu « *impactantes* » pour les agents, car réparties sur un grand nombre de personnes demeurent un problème important. Nos visites sur le terrain nous montrent une réalité où des agents font des heures supplémentaires pour parvenir à faire leur travail, et au final pour pallier le manque de personnels, au détriment de leur santé. Ces écrêtements ne constituent d'ailleurs que la partie émergée de l'iceberg, et ne révèlent pas tout le travail effectué par les agents qui sont au forfait, dont une partie est bien souvent rapportée à la maison, faute de temps...

Le détail des mesures de prévention

Le détail des mesures de prévention concernant l'échéance de mise en œuvre, le ou les services chargés du dossier, le coût estimatif (lorsqu'il est possible de le chiffrer), les différents financements possibles, qui ne figurent pas sur le PAP, est donc encore à construire et à finaliser pour la DRFiP Paris...

... alors qu'ils sont indispensables à la direction elle-même, pour son propre PAP, aux agents de la DRFiP, et aux membres de la FSSSCT en termes d'information et de suivi.

Nous renvoyons aux précédent avis que nous avons proposés et votés lors des séances précédentes, dont les principales observations ou recommandations restent d'actualités.

Les représentants au CHSCT dénoncent les modalités de traitements des certaines thématiques dans le DUERP :

- le regroupement, sur une ligne de tous les services,
 - les modalités de cotation, qui peuvent apparaître comme minorant les risques,
 - et les réponses à caractère général, identiques, globalisées, insuffisantes, standardisées, trop souvent peu adaptées voire carrément inopérantes
- dans les colonnes « Description de la situation d'exposition » et « Mesures de prévention proposées », notamment les RPS.

Plus spécifiquement concernant les RPS : quelques bonnes pratiques

Pour lutter contre les RPS , il est essentiel de ne pas se focaliser uniquement sur des actions individuelles. Il faut au contraire, en principe, articuler « trois niveaux de prévention » : primaire, secondaire et tertiaire :

- la prévention primaire : agir collectivement au niveau des conditions d'exécution du travail afin de supprimer ou limiter les risques ;
- la prévention secondaire : aider les individus à gérer leurs réactions face à une situation à risque (par ex., via une formation) pour réduire les effets des risques et non les risques eux-mêmes ;
- la prévention tertiaire : prendre en charge, orienter et préparer le retour des salariés en souffrance – ce sont les mesures prévues en cas de « crise ». , **après que le risque se soit réalisé.**

Nous avons voulu rappeler les prérequis pour les 2 premiers niveaux de prévention primaire et secondaire avec quelques exemples.

Prévention primaire : lutter contre les facteurs de risque

Lutter contre les RPS signifie principalement :

- **supprimer** ou **réduire** les facteurs de risque identifiés, c'est-à-dire au niveau des conditions de travail ou du travail lui-même ;
- sensibiliser les agents sur les moyens de prévention mis en place dans l'entreprise et leurs rôles (en particulier pour les fonctions d'encadrement).

Exemple : Agir sur la clarté des rôles et sur les perspectives professionnelles

Ces actions peuvent soutenir le sens donné par les agents à leur travail, notamment en donnant à chacun de la visibilité sur sa place, ainsi que sur l'utilité de son travail. Ce point peut paraître basique, mais il est fondamental. La motivation des agents est directement connectée avec le fait de se sentir utile, et de bien comprendre leur apport au sein de l'organisation globale de l'administration.

Il s'agit également de donner de la visibilité sur l'évolution des missions.

Il s'agit donc d'informer, suffisamment tôt, et complètement, de rassurer, d'apaiser les craintes liées à l'insécurité pour l'emploi, sur les règles de gestion ou à l'évolution professionnelle, du NRP, des fusions, déménagements délocalisations etc....

Exemple : Agir sur la charge de travail

De nombreuses actions peuvent viser la réduction de la charge de travail - en fonction du diagnostic posé sur l'origine de la surcharge constatée. Ces actions peuvent viser

- la révision des objectifs qualitatifs et/ou quantitatifs,
- la modification des moyens utilisés
- ou encore l'amélioration des informations sur les compétences nécessaires.

On peut lister les bonnes pratiques suivantes :

- Évaluer la charge de travail, surveiller la charge de travail (outils d'anticipation) et définir les ressources d'appoint si nécessaire ;
- fixer, réaliser et ré-évaluer les objectifs ;
- mettre en place des moyens et outils de communication et de circulation de l'information **sans créer de surcharge.**

En période de changement (de plus en plus fréquent aujourd'hui), il convient d'apporter une attention particulière à la charge de travail.

Tout d'abord, les changements d'organisation doivent être accompagnés de concertations à chaque niveau, puis d'une bonne communication.

Les agents impactés par le changement, peuvent avoir besoin de nouveaux outils ou équipements, mais ils ont surtout besoin d'être accompagnés, avec par exemple des formations pour acquérir les compétences attendues, etc....

Exemple : Agir sur l'autonomie

Développer l'autonomie vise :

- d'une part, à développer les marges de manœuvre de chacun, dans le cadre de son travail, y compris en termes de zone de responsabilité, et de prise de décision autonome ;
- d'autre part, à favoriser la participation aux choix sur les décisions qui concernent les agents.

Il s'agit de laisser les agents s'organiser pour réaliser les tâches et missions qui leur sont attribuées, dans la mesure du possible.

Redonner de l'autonomie suppose :

- de faire confiance et de réduire la prescription (procédures de travail, modes opératoires, reporting, etc....),

- de limiter la fréquence et l'intensité des contrôles et, au-delà, de limiter la division du travail en tâches élémentaires pour favoriser l'enrichissement des tâches.

Exemple : Agir sur le soutien social

Ces actions visent à favoriser la construction et la pérennité des collectifs de travail en vue de développer l'entraide, le soutien en cas de difficultés, le sentiment d'appartenance des salariés à leur collectif, l'accueil et l'intégration des nouveaux, etc.

Tout ceci passe d'abord par une bonne communication interne. Différents moyens peuvent être utilisés : Intranet, journal interne, mail, réunions... mais il est crucial de communiquer correctement sur les résultats, les succès, les échecs, les évolutions à venir...

Les nouveaux embauchés ou arrivants doivent être accueillis dans un parcours d'intégration, qui implique des anciens, via le tutorat par exemple. Une décharge du travail suffisante (par ailleurs objectivée) doit être opérée, afin que cette formation des plus jeunes par les « sachants » ne se fasse pas dans le stress, dans la contrainte, et dans « une course contre la montre » permanente.

La capacité de l'encadrement à être présent sur le terrain favorise les marques de reconnaissance apportées aux agents, le soutien social ou encore la régulation de la charge de travail (par ex., en prenant en charge ponctuellement une partie du travail).

Exemple : Agir sur la reconnaissance

Un autre levier important est de favoriser la reconnaissance à différents niveaux :

- reconnaissance de la personne en tant qu'être humain (sa dignité, sa singularité, ses droits fondamentaux) ;
- reconnaissance de ses habilités, compétences, savoirs et savoir-faire ou expertises ;
- reconnaissance de ses résultats, de son utilité ;
- reconnaissance de ses initiatives et de sa capacité à s'exprimer sur les décisions qui le concernent.
- Les rémunérations....

Exemple : Agir sur le respect et contre les violences

Une politique ferme d'engagement contre les incivilités et violences de toutes natures au travail (VSST) doit s'articuler de façon cohérente avec les dispositions existantes sur la violence, et les harcèlements au travail. Il s'agit pour la direction de communiquer sur son refus de la violence sous toutes ses formes, et son intention de sanctionner systématiquement les comportements répréhensibles. Nous revendiquons la poursuite des travaux engagés, et des dispositifs mis en place précédemment par la DRFIP, et le CHSCT.

Exemple : Agir sur l'équilibre vie professionnelle, vie personnelle

Ces mesures visent à favoriser l'articulation des différents temps de vie des salariés, et notamment pour le télétravail, en proposant non pas des dispositions personnalisées ou « à la carte », mais des mesures générales d'organisation.

Les pratiques suivantes peuvent être mises en place :

- organiser les plannings de façon concertée (horaires, repos, congés...), par exemple la prise de rendez-vous téléphonique par les deux nouveaux centres de contact pour les gestionnaires des dossiers parisiens alors qu'ils ne sont pas en possession du planning de ces collègues. Quid du stress de l'agent qui découvre un emploi du temps élaboré au pied levé par autrui sans qu'il ne puisse intervenir. Et si l'agent est en stage ou en congés, le contribuable est floué et sans réponse. ;
- instaurer un délai de prévenance en cas de modification de planning ;
- faciliter la conciliation vie personnelle et professionnelle (proposition de choix de poste à temps partiel, horaires flexibles, services à disposition des salariés : transport, restaurant...).

Exemple : Environnement de travail

S'il est évident que l'environnement de travail joue un rôle dans le bien-être des salariés, ce point doit venir bien après ce qui est du ressort du travail lui-même, mais des efforts doivent être faits sur l'éclairage, les espaces, la qualité acoustique, les locaux collectifs, la superficie de travail réellement allouée aux agents. Nous alertons l'administration sur les contraintes que nous voyons poindre avec l'application de la note de février 2023 relative à la gestion de l'immobilier par les administrations de l'état, et les dégradations possibles des espaces de travail des agents.

Prévention secondaire : former les salariés

Exemple : Informer et former aux RPS

Le plan de formation doit être élaboré en fonction des résultats de l'évaluation des risques auxquels sont exposés les salariés. Pour une information et une formation efficace, il faut combiner mesures générales concernant l'ensemble des salariés et mesures ciblées au poste de travail.

Dans les principes généraux de prévention, l'information et la formation des agents est ce qui vient en dernier – la prévention des RPS doit donc faire l'objet d'autres actions préalables.

Pour les agents exposés à des RPS, dans le cadre de leur activité, une formation peut les doter des connaissances et compétences nécessaires pour se protéger. Par exemple :

- pour les agents en contact avec le public : faire face à l'agressivité et à la violence au travail ;
- pour les salariés faisant face à des situations de stress chroniques :

De façon générale, le management occupe une place importante dans la prévention des RPS .

Il est donc utile :

- de rappeler les bonnes pratiques de management (ex. : laisser des marges de manœuvre suffisantes aux agents dans l'exécution de leur travail) ;
- d'éviter ou réduire les instructions contradictoires, en aménageant des temps d'échange et de transmission ;
- de développer l'écoute des agents qui souhaitent enrichir leurs tâches ;
- de **former les chefs de service à la bienveillance, à la gestion des relations et des conflits, et à la communication non violente.**

Exemple : Collaborer avec les services de santé au travail et les acteurs de prévention

Le médecin du travail, et les acteurs de la prévention en général constituent une partie prenante importante dans la prévention des RPS .

Il est indispensable de réaliser des points réguliers avec eux pour avoir leur perception sur l'état de santé mentale du collectif de l'entreprise. Le suivi médical doit évidemment être facilité.

Il apparaît donc aux représentants des personnels que les mesures de prévention envisagées par l'administration, notamment pour les RPS, ne répondent que très partiellement, aux préoccupations des agents, dans le meilleur des cas. Elles ne tiennent pas compte de la spécificité de chaque service, ou des agents, qui s'expriment, et donc ne répondent pas de manière précise à leurs demandes. In fine, la mise en œuvre de mesures de prévention effectives est rendue impossible.

Enfin, nous attirons d'ores et déjà votre attention sur un certain nombre de points clairement identifiés, au fil des séances, de cette instance :

1) Sécurité incendie

La Direction doit continuer à se conformer à l'obligation légale, sans se retrancher derrière des difficultés matérielles ou réglementaires, de réaliser en conditions réelles, 1 exercice d'évacuation incendie destiné aux agents par semestre, et en conditions réelles ;

Par la note du 13 juillet 2023, sur l'adaptation de la prévention du risque incendie aux nouvelles organisations du travail, la Direction exprime en faire une priorité absolue. SOLIDAIRES veillera de la réalité des mesures prises.

Il est nécessaire de s'assurer s'agissant des agents RQTH, et/ou en situation de handicap, que les mesures de sécurité ont bien été prises, et que notamment, les éventuels EAS sont disponibles sur les différents sites, là où ils sont indispensables. L'appui de l'ISST pourra être utilement sollicité.

Un bilan du dispositif mis en place par l'administration pour les nouveaux arrivants pourra être opéré en temps utile, s'agissant de la présentation des cheminements d'évacuation, et des bâtiments de manière générale.

2) Risques liés aux fortes chaleurs et aux épisodes caniculaires

La Direction doit inscrire ce risque dans le DUERP, et dans le PAP y afférent, en y associant des mesures de prévention effectives, à la fois techniques (fontaines à eau, ventilateurs, etc.) et organisationnelles (ex : aménagements horaires, etc.), y compris si nécessaire des dispositifs de climatisation pour les services les plus exposés ;

Forts des éléments que nous avons apportés aux débats lors des CHSCT « canicule », et lors de la FSSSCT Canicule, nous attendons que vous proposiez aux agents des mesures qui évitent les situations intenable connues lors des étés récents.

À des températures supérieures à 28°C dans les bureaux (30, 32, 35 degrés!!) , il est illusoire de penser qu'un travail efficace puisse être rendu par quiconque, et à partir de 30°C, les médecins du travail considèrent que la santé de personnes effectuant un travail sédentaire est en danger.

3) Risques liés aux agressions, et à l'accueil physique notamment

L'examen des fiches de signalement nous démontre que les agents de la DGFIP sont victimes d'agressions verbales, voire physiques, pendant leurs missions d'accueil du public.

De plus, la lecture attentive des « *Relevés annuels des décisions de justice prononcées en faveur des personnels et de l'administration* » montre que l'administration (ou beaucoup de Directions) est en capacité de soutenir les agents :

- en les invitant à porter plainte ;
- en faisant des signalements au titre de l'article 40 du Code de procédure pénale ;
- en fournissant un avocat au frais du Trésor.

Il fait apparaître également que les décisions de justice sont très souvent favorables aux agents des Finances publiques, en condamnant les auteurs de faits à des peines lourdes, allant parfois jusqu'à la prison ferme, des dommages et intérêts. L'ensemble de ces

sanctions peut se révéler, a minima pédagogiques, et bien souvent dissuasives par leur exemplarité pour certains usagers.

Ce constat, qui s'inscrit dans l'engagement total affiché par la DGFIP de soutenir et défendre ses agents dans l'exercice de leurs missions, met selon nous en lumière, les difficultés persistantes de la DRFiP de Paris à soutenir suffisamment ses propres agents.

Ainsi, nous renouvelons nos demandes déjà réitérées les dernières années :

- apposer sur tous les sites accueillant du public des affiches dans tous les accueils qui disent clairement que « *toute agression physique ou verbale envers le personnel de la DGFIP en exercice fera l'objet de poursuites judiciaires au titre des articles 222-7 et 433-3 du Code pénal* ».
- inviter systématiquement les agents victimes d'agression verbale ou physique à porter plainte avec l'assistance de la Direction ;
- utiliser l'article 40 du CPP dès qu'un délit est constaté : propos racistes, sexistes...
- mettre en œuvre le bénéfice de la protection fonctionnelle (avocat fourni par l'administration, etc), dès que la situation le nécessite ;
- informer les chefs de service de toutes ces mesures dans le cadre des réunions auxquelles vous les invitez régulièrement et ce afin qu'ils transmettent ces informations à leurs subordonnés dans le cadre de réunions de service.
- Enfin, nous vous demandons de consulter tous les agents, qui assurent les missions d'accueil sur la pertinence, site par site, service par service, de l'installation de vitres de protection, ou autre dispositif de protection (vigiles etc...). Et de consulter l'ensemble des agents sur la possibilité d'anonymiser la relation à l'utilisateur, a minima dans le cadre de l'accueil.

4) RPS exigences du travail : tous services de la DRFiP

Les exemples sont explicites :

Stress / Burn-out / fatigue / sentiment de ne plus y arriver / perte de sens/honte du métier / plus de légitimité / déshumanisation du travail et grande difficulté à communiquer/ tensions entre collègues liés à : Surcharge de travail/diminution des effectifs / complexité de la législation / taylorisation des tâches / l'organisation du travail/applications informatiques défaillantes, NRP, déménagements fusion, réorganisation, insécurité de l'emploi, incompréhension sur l'application des règles de gestion etc.etc, etc

Mesures de Prévention préconisées par la direction :

- Temps d'échange ;
- Soutien de l'encadrement ;

- adapter le travail demandé aux effectifs disponibles ;
- prise en compte de la réalité du travail compte tenu des moyens disponibles ;
- définition des priorités ;
- hiérarchisation ou priorisation.
- demander un EDR
- demander un rendez vous à la médecine de prévention
- A revoir avec le pôle métier

etc...etc...

Nous pourrions examiner en détail le PAP de la DRFIP et questionner la direction sur les descriptions des situations d'expositions, et leur caractère généraliste, et le caractère opérant et/ou opérationnel des mesures de prévention figurant sur le PAP, en correspondance avec ces situations d'exposition.

Les représentants de la FSSSCT considèrent les modalités de traitements des certaines thématiques dans le DUERP, et le PAP, et les réponses à caractère général, identiques, globalisées, insuffisantes, standardisées, trop souvent peu adaptées voire carrément inopérantes dans les colonnes « Description de la situation d'exposition » et Mesures de prévention proposées », notamment pour les RPS.

Par exemple, lors du groupe de travail du 20 juillet, avait été exposé que l'item 10-6 « insécurité de l'emploi et du travail » apparaissait dans toutes les catégories de la DGFIP. Particulièrement, a été évoquée l'appréhension des agents sur les nouvelles règles de mutation. Il avait été proposé, qu'outre les propositions d'informations et de communication, soient remis aux organisations syndicales

- Le tableau des suppressions d'emplois par service et nominatif,
- Le tableau des entrées et sorties (départ, concours, mutations)
- Et une réunion à l'issue du mouvement pour faire le point sur les trois mouvements A, B et C.

La proposition faite par la Direction « instance de dialogue social » étant par ailleurs inopérante, les CAPL ayant disparu.

Par contre, nous retiendrions plutôt, au moins, **pour commencer**, ces mesures de prévention adoptées dans le PAP 2023 pour le SIE Reims 17^e, au vu de la situation d'exposition rappelée ci-après :

- charge de travail trop importante due au manque de personnel,
- pluralités des applications informatiques et défailtantes alourdissant davantage la charge de travail
- pluralité des canaux de contact avec le public,

- gros problèmes de motivation induits par ces deux points supra,
- sentiment de ne pas avoir les moyens et les ressources pour bien faire son travail
- de nombreux arrêts de travail dont un "burn-out" pénalisent le reste du service, car pas de remplacement

ce qui caractérise une situation d'exposition que bien des services de la DRFIP connaissent ;

et donc les mesures de prévention suivantes portées au PAP 2023 :

— disposer du personnel nécessaire pour l'accomplissement des missions ; ***donc arrêter les suppressions d'emplois, et recruter par concours des agents publics en nombre suffisant ;***

— disposer d'applications performantes, et mises en fonction seulement, lorsqu'elles sont effectivement utilisables (mises à jour fonctionnant correctement : exemple des dernières mises à jour RSP régressives) ; ***Ce qui n'est pas le cas, et les exemples sont nombreux (au CDIF, en SIE, en CFE voir CFIR etc....)***

— soutien de l'encadrement ;

— soutien du PPR ;

— faire remonter ces dysfonctionnements, et ces problématiques au pôle métier ; ***c'est donc que cela n'est pas fait, ou pas suffisamment !***

— continuer à faire appel aux EDR ; ***encore faut-il qu'il y en ait, ce qui suppose, pour SOLIDAIRES , là encore, des recrutements en nombre suffisant, des formations pour multiplier les compétences, et un retour à une doctrine d'emploi où les EDR sont des agents de renfort, et pas seulement, ou pas quasi exclusivement, des remplaçants (à titre temporaire) des agents absents et/ou manquants ;***

Ce PAP ne constitue donc, selon les représentants des personnels, qu'une réponse partielle aux risques professionnels RPS.

5) Télétravail

Les risques induits par le télétravail ont été discutés.

Si cette organisation de travail présente pour certains, des avantages, elle peut occasionner des risques, notamment liés à :

- des postes de travail informatique mal aménagés pouvant favoriser la survenue de troubles musculo-squelettiques (TMS) ;
- aux postures sédentaires prolongées pouvant engendrer diverses atteintes à la santé ;

- l'usage intensif de l'écran d'ordinateur responsable de fatigue visuelle ;
- une organisation du travail non adaptée, et/ou susceptible de provoquer l'apparition de risques psychosociaux, l'exigence de reporting trop intrusifs, et quotidiens etc....

Compte tenu de la diversité des effets potentiels du télétravail sur la santé des salariés, ce mode d'organisation doit être pris en compte dans l'évaluation des risques professionnels réalisée par l'administration.

Les actions de prévention à mettre en place doivent porter à la fois sur l'organisation du travail, la formation et l'information de l'encadrement, et des agents, ou encore sur l'aménagement des postes de travail des personnes concernées.

Le télétravail induit notamment un risque de perte du collectif ce qui peut générer des situations de stress dues aux exigences des missions et aux délais contraints.

L'évaluation des risques professionnels et des dispositifs de prévention à mettre en place concernant le télétravail est encore en phase de construction pour la DGFIP. Et les modalités de la mise en place de la prévention des risques est encore récente pour en apprécier la réalité concrète. **Les réponses apportées sont donc partielles notamment sur le plan matériel.**

Recommandations de la FSSSCT s'agissant des emplois

- arrêter les suppressions d'emplois
- adapter les objectifs aux moyens humains réellement disponibles, comme le stipule le Code du Travail en son article L4121-1 et s.
- combler les vacances d'emplois en faisant coïncider le nombre d'agents au TAGERFIP
- y compris en compensant les absences notamment dès lors qu'elles sont connues voire prévisibles
- recruter à hauteur des besoins des services et doter le SIE de suffisamment d'agents en termes de TAGERFIP et aussi en termes d'agents réellement affectés afin de permettre de faire leur travail dans des conditions normales,
- créer des d'équipes de renfort et d'assistance en nombre suffisant pour renforcer ou assister les services si nécessaire au sein de la DRFIP, sans prélever des agents dans d'autres services de la DRFIP au détriment de leurs propres missions.

Recommandation de la FSSSCT s'agissant des objectifs et des charges des différents services :

- adapter les objectifs aux moyens humains réellement disponibles,
- au vu des écrêtements d'horaires significatifs sont régulièrement constatés concernant les services, même si aucun élément précis et détaillé, n'est produit sur ces points permettant une évaluation ou une comparaison de ces sujets ;
- au vu des charges lourdes qui pèsent sur les services,
- au vu de la multiplicité des missions à accomplir,
- au vu des exigences liées aux objectifs assignés aux différents services,
- qui pèsent de manière générale sur les conditions d'exercice des missions, sur les conditions de travail des agents (cf. DUERP, ou HMI, tournées de services, audiences etc... de toute nature concernant les services)

Recommandations de la FSSSCT s'agissant des horaires de travail

- adapter les objectifs aux moyens humains réellement disponibles.
- veiller au respect des horaires de travail tant s'agissant de l'amplitude de ces horaires que du respect des droits à congés
- nous demandons expressément que la direction veille au respect du temps de travail et donc au respect du crédit temps via SIRHIUS, pour éviter que trop d'agents soient écrêtés, comme nous avons pu le constater régulièrement à la lecture des tableaux fournis par l'administration ;
- nous demandons expressément que la direction veille au respect des temps de pause,
- nous demandons expressément que la direction veille au respect des droits des agents et des notes de la DRFIP en matière de congés, et soit attentive notamment au cas de refus de congés
- nous demandons expressément que la direction veille au respect des droits des agents en termes de pause méridienne,

Recommandations de la FSSSCT sur les risques incendie :

L'analyse des retours d'exercices incendie, depuis plusieurs années, a mis à jour des lacunes graves en matière de prévention de ce risque, notamment quant au nombre d'exercices d'évacuation pour la direction, sur l'ensemble des sites, et aussi sur les modalités d'exercice en conditions dégradées (régime vigipirate) .

La Direction doit s'engager à respecter les textes réglementaires et agir, conformément aux orientations ministérielles, sur ce risque spécifique, de manière volontariste et exemplaire, les 2 exercices annuels minimums, **et dans un mode d'exercice réel.**

En effet, nous attirons particulièrement votre attention sur les vagues de renouvellement des agents, pour partie liées aux décisions en matière de suppressions (donc renouvellements) d'emplois, et aux difficultés spécifiques, créées par le télétravail qui peuvent constituer un angle mort de la formation/prévention au risque incendie.

Recommandations de la FSSCT pour les stages type gestion des conflits :

Les représentants des personnels s'interrogent et craignent qu'une des conséquences de ce moyen de prévention ne soit d'entraîner un dépassement des limites personnelles des agents (entre autres en leur faisant intégrer qu'ils ont toujours une part de maîtrise sur les situations conflictuelles, et donc de responsabilité et qu'en fin de compte l'échec puisse être vécu aussi comme un échec personnel...). Les représentants des personnels identifient alors un risque de conséquences plus durables et graves : dépression, burn-out, addictions diverses...

Recommandations du CHSCT - RPS de manière générale (stages gestion du stress) :

Considérant le caractère stéréotypé des mesures de prévention, dont il n'est pas possible aux représentants des personnels d'évaluer la pertinence, et/ou le côté inadapté, à répondre à de tels risques, les propositions de la Direction ne règlent, à priori, en rien les causes précises des situations à risques, car elles ne sont jamais vraiment désignées précisément. Elles constituent des réponses générales.

Elles ne peuvent donc être analysées sérieusement afin de mettre en œuvre une véritable politique de prévention en matière de santé et sécurité au travail des agents des services concernés.

Concernant toute mesure, et notamment les stages type gestion du stress, qui viserait, ou aurait pour effet de tenter de faire « gérer » les stress, induits par les suppressions d'emplois, la charge de travail, les réformes permanentes, les fusions incessantes, les déménagements contraints, etc.... , ...par les agents eux-mêmes, nous affirmons qu'il ne faut pas faire reposer sur les agents par le biais de ces stages, la responsabilité du stress et des risques professionnels, dépendants de l'organisation du travail, imposée par l'administration, et des moyens limités, alloués par cette même administration aux services, et aux agents.

Les représentants des personnels rappellent que l'octroi d'une telle formation ne supprime pas le risque (cf les 9 principes de prévention).

Nous ré-alertons donc sur le fait que toute mesure qui viserait, ou aurait pour effet de faire « gérer » leur stress par les agents eux-mêmes, ne constituerait pas une mesure de prévention primaire, mais pourrait être considérée, de facto, comme une tentative de déresponsabilisation de l'administration, et une tentative d'externalisation perverse et dangereuse des responsabilités de la direction, au détriment des agents, concernant la santé physique et psychique et/ou la sécurité des agents.

Nous attirons particulièrement la direction sur le fait que le DUERP, et le PAP reflète aussi les doutes et la perte de sens du métier (donc une forme de souffrance telle que définie par les médecins et sociologues du travail) d'une grande partie des agents et y compris de la hiérarchie de proximité.

Cette hiérarchie se trouve aussi confrontée à la fois à son propre désarroi, mais aussi à celui grandissant de leurs agents, tant en matière de gestion des problèmes RH etc...que sur les aspects réglementaires, sans cesse fluctuant, mais également en termes d'objectifs, de missions

Nous affirmons qu'il s'agit là d'un marqueur indéniable de la percolation (montante et descendante) de la souffrance psychique liée aux contraintes du travail, notamment de son organisation.

L'administration doit absolument analyser le sens de cet état de fait, en lien avec la FSSSCT.

Il appartient aux chefs de services de veiller à la sécurité, et à la santé des agents placés sous leur autorité.

Ils doivent ainsi informer, prévenir, intervenir. Tout cela passe d'abord par l'analyse de chaque situation : moyens humains, objectifs réalisables ou non, formation ad hoc, charge de travail, etc.

Pour toutes ces raisons, les représentants des personnels affirment à nouveau que le DUERP n'a pas été réalisé complètement, au sens de la loi n°91-1414 du 31 décembre 1991, et que le PAP 2023 ne permet donc qu'une réponse insuffisante aux risques auxquels sont exposés les agents de la DRFIP de Paris.

Enfin, nous rappelons ici tout l'intérêt des articles L 4121-1 et -2 du Code du travail, qui donnent les grilles de lecture qui permettent de réaliser une véritable politique de prévention des risques professionnels, et in fine une prise en compte des conditions de travail et de la santé au travail des agents de la DRFIP !

L'obligation de sécurité de résultats en matière de protection de la santé physique et mentale incombe à l'ensemble des employeurs, publics comme privés, pour l'ensemble des salariés et des agents publics, quel que soit leur statut professionnel.

En conséquence, nous invitons l'administration à veiller tout particulièrement au respect des dispositions de l'article L. 4121-2 du Code du travail, qui s'appliquent à la fonction publique et établissent les principes généraux de la prévention qui incombent à tous les services de l'État :

1. Éviter les risques ;
2. Évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
3. Combattre les risques à la source ;
4. Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
5. Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique ;
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
7. Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;
8. Prendre les mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
9. Donner les instructions appropriées aux travailleurs.