



Lettre ouverte CHS-CT 25 mars 2013

Depuis juillet 2008, la DGFIP s'est engagée dans un processus d'amélioration des conditions de vie au travail.

Dans le cadre de cette démarche des groupes de travail ont été mis en place et des intervenants externes (IRES, CNAM) ont été sollicités afin d'établir un diagnostic et proposer des solutions.

A l'issue de ces travaux divers outils ont été mis en place : DUERP, tableau de bord de veille sociale, espaces de dialogues, guide sur prévention des risques psychosociaux.

Au plan local, au début de l'année 2010, sous l'impulsion des organisations syndicales, le CHS-CT de la Creuse a réalisé avec le concours de l'ARACT une enquête sur les conditions de travail et les risques psychosociaux.

Aujourd'hui, il nous paraît nécessaire d'établir dans notre département un premier bilan du processus d'amélioration des conditions de vie au travail.

Qu'en est il au sein de la DDFiP de la Creuse ?. Les conditions de vie au travail des agents se sont elles améliorées ?

Pour nous représentants du personnel ainsi que pour une majorité d'agents la réponse est clairement non.

En effet, depuis quelques mois nous constatons dans notre département une multiplication des situations de conflits et de souffrance au travail générées en grande partie par certaines méthodes de management.

Cela se traduit par des dépressions, des arrêts maladie et des demandes de mutation.

Alors que la DGFIP est engagée depuis bientôt cinq ans dans un soi-disant processus d'amélioration des conditions de vie au travail, la situation a empirée.

Permettez nous de vous rappeler quelques passages issus du guide sur la prévention des risques psychosociaux .

Il est indiqué dans le préambule **« la jurisprudence a confirmé la responsabilité de l'employeur dans ce domaine, en substituant à l'obligation de moyen, une obligation de résultat dans la protection de la santé de ses employés ».**

Vous ne pouvez pas vous retrancher toujours derrière les problèmes personnels des agents qui rejailliraient au travail. **Nous vous invitons à consulter la fiche 3 – Les causes des risques psychosociaux –«La souffrance psychique au travail est encore volontiers attribuée à des prétendues fragilités individuelles, bien que les connaissances scientifiques (épidémiologiques, psychologiques, sociologiques) démontrent clairement qu'elle est d'abord liée à l'organisation du travail, en grande mutation depuis une vingtaine d'année, sous l'influence de certaines théories managériales issues du monde de l'entreprise (individualisation, «amélioration continue», planification par objectifs ...).**

Nous avons le sentiment que les résultats obtenus en matière d'amélioration des conditions de vie au travail et particulièrement en matière de prévention et de gestion des risques psychosociaux ne sont pas à la hauteur des ambitions affichées et de la communication déployée tant par la DDFiP de la Creuse que par la DGFIP.

Ainsi, dans le cadre de la démarche stratégique, la DDFiP de la Creuse sur le thème «comment promouvoir un dialogue professionnel confiant avec les agents» formule les propositions suivantes: associer le bien-être à l'efficacité au travail..., des managers appelés à évoluer vers un encadrement plus bienveillant, plus empathique, plus proche des collaborateurs et moins axé sur le reporting..., l'importance d'un management plus humain ..., porter une attention constante aux conditions de vie au travail des agents

Ses principales qualités sont rappelés dans le guide fiche 10 – **Le rôle et le positionnement de l'encadrement – les principales qualités d'un manager :**

« L'encadrement se définit par trois activités majeures :

- 1. diriger, c'est-à-dire définir des enjeux, des missions et des priorités ;**
- 2. organiser, c'est-à-dire fixer des objectifs adaptés aux moyens et gérer les urgences ;**
- 3. animer, c'est-à-dire informer, mobiliser et soutenir son équipe tout en permettant aux personnels la composant de développer leurs compétences (formation).**

Pour ce faire, l'encadrement ne doit pas lui-même être facteur de risques. Il doit donc :

- développer des qualités humaines, au même titre que des compétences techniques et de management ;**
- intégrer dans les pratiques managériales la prévention des risques professionnels ;**
- ne pas être stressé lui-même : les modes de pilotage de toute la chaîne du management doivent être adaptés en ce sens ».**

Si nous approuvons la plupart de ces propositions nous devons hélas constater que celles-ci ne trouvent aujourd'hui aucune traduction concrète dans la vie quotidienne des agents. Au contraire nous avons le sentiment que la situation se dégrade particulièrement en matière de risques psychosociaux.

Nous avons la conviction que l'amélioration des conditions de vie au travail nécessite au sein de la DGFIP et de la DDFiP de la Creuse une véritable « révolution culturelle » dans la manière d'aborder les relations humaines et les relations hiérarchiques, notamment depuis la fusion.

Le Directeur Général M BEZARD a d'ailleurs lui même conclu son message sur « la pression statistique » par la formule suivante « Je souhaite que l'on remette de l'humain dans l'accompagnement des agents de la DGFIP ... ». C'est aussi notre volonté.

Pour toutes ces raisons, nous demandons une nouvelle enquête de l'Aract permettant de connaître si les mesures mises en œuvre au niveau départemental et national ont permis d'améliorer les conditions de travail depuis la première enquête.