

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
DU 18 MAI 2017****PLANS D' ACTIONS SUR LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

Différentes initiatives sont prises par les directions : mise en place de groupe de travail référent RPS, de mission départementale conditions de vie au travail, d'aide à la modernisation et à l'amélioration des conditions de travail et de plans d'actions (DR/DDFiP Corrèze, Côte-d'Or, Var, Vaucluse).

Exigences du travail (quantité de travail, pression temporelle, objectifs, complexité du travail, qualification, moyens matériels disponibles, conciliation travail et vie personnelle)

Plan de soutien au management

Convention cadres A, collège des chefs de service, réunions métier, journée d'étude, soutien aux services en difficulté, conférences téléphoniques, équipe de renfort, renforcement du lien entre les encadrants, mutualisation des fiches de procédure, BAO du manager, visites des services par l'équipe de direction (DRFiP/DDFiP Isère, Yvelines, Somme, Vienne, DVNI).

Formation

Programme pluriannuel de formation RPS de 3 jours pour les encadrants (DRFiP Rhône), formation des cadres à l'organisation du travail : hiérarchisation des objectifs, organisation de réunions participatives, dialogue régulier avec les équipes (DRFiP Martinique).

Mutualisation des métiers avec la formation des EDR et mise en œuvre d'actions de formation pour développer la qualification des agents.

Publication des travaux des divisions métiers sur le site intranet local, diffusion de notes métiers commentées aux agents, fiches de synthèse, fiches techniques thématiques, vade-mecum du chef de brigade (DR/DDFiP Corrèze, Gironde, Deux-Sèvres, DIRCOFI Ouest, Ile-de-France).

Référents métiers : liste publiée sur les sites intranet (DDFiP Somme).

Organisation

Organisation du transfert de savoir lors du départ d'agents expérimenté, mutualisation des connaissances, échanges d'expériences et de bonnes pratiques : tutorat, référent (DR/DDFiP Corrèze, Gironde, Deux-Sèvres, Somme, DIRCOFI Ile-de-France).

Création de nouvelles divisions (pôle pénal et programmation) suite aux remontées du terrain pour mieux coordonner les différentes sources de programmation et éviter les ruptures d'approvisionnement en 3909 (DIRCOFI Ouest).

Création d'un pôle de consultants en appui technique des vérificateurs pour renforcer le soutien à l'international (DIRCOFI Ouest).

Mise en place d'un comité de programmation, silo de secours mutualisé entre les brigades, augmentation du nombre de vérifications ponctuelles (DIRCOFI Ouest).

Mesures organisationnelles des pôles métiers pour alléger les exigences des missions pesant sur les agents, définition de priorité métiers départementales, mutualisation des méthodes en groupe de travail métier (DR/DDFiP Gironde, Deux-Sèvres).

Appui et soutien aux équipes pour atténuer la charge de travail : Service d'appui au réseau (SAR), EDR, équipes prenant en charge de manière mutualisée des opérations (parfois à distance) et sur des domaines complexes (DDFiP Aube).

Prise en charge des travaux prioritaires structurants par la direction : tenue du fichier immobilier et codification des voies dans MAJIC (DR/DDFiP Isère, Somme).

Détermination de fourchettes sur les objectifs et d'axes pour cerner les tâches prioritaires (DDFiP Gers), transparence complète sur les objectifs du service (DIRCOFI Ouest), sur ceux de la direction et les règles mises en place (DIRCOFI Ile-de-France).

Dialogue de gestion, dialogue de performance : attention accrue aux RPS (DDFiP Dordogne, Gironde, Rhône), mention spécifique inscrite dans la lettre de cadrage du dialogue de gestion annuel (DDFiP Corrèze), transparence du dialogue en présence des équipes (DDFiP Mayenne, DIRCOFI Ouest).

Amplification des mesures visant à réduire les écrêtements horaires (DDFiP Dordogne)

- envoi trimestriel de la liste des agents écrêtés aux chefs de service ;
- évocation des écrêtements par le chef de service lors des entretiens ;
- sujet abordé systématiquement lors du dialogue de performance avec les chefs de service ;
- agents les plus fortement écrêtés reçus en direction ;
- réunions spécifiques sur les écrêtements : acteurs de prévention et PPR.

Exigences émotionnelles (contact avec la souffrance des autres, relations avec le public, maîtrise de ses émotions et peur au travail)

Fiche réflexe protection des agents présentée en CHSCT et envoyée à chaque service pour informer les agents des voies de recours et de soutien en cas de mal-être au travail ou d'agression (DDFiP Corrèze).

Mémento des agents d'accueil et des caissiers sur les attitudes à adopter (DDFiP Loire).

Vérifications en binôme, mise en place d'un tutorat pour les jeunes vérificateurs (DIRCOFI Ile-de-France).

Formation par le CHSCT d'agents référents des agents en difficultés avec deux thématiques : comment mieux écouter la souffrance des autres et comment se protéger face à cette souffrance (DRFiP Rhône), détection en amont, dialogue et intervention du directeur, sensibilisation des cadres (DDFiP Deux-Sèvres, DIRCOFI Ile-de-France).

Démarche « accueil » du CHSCT pour développer la capacité d'écoute pour les agents soumis à la pression d'interlocuteurs en difficultés ou agressifs. Démarche mobilisable pour d'autres services et notamment pour les cadres en attente d'écoute et de soutien dans leur pratique quotidienne de management et pour rompre l'isolement professionnel de certains (DDFiP Yvelines).

Cellule de veille psychologique, recours à un psychologue (DR/DDFiP Corrèze, Rhône, Somme, Vaucluse).

Insécurité de l'emploi et du travail (soutenabilité du travail)

Renforcement du dispositif d'accompagnement des agents après CLM/CLD : fiche mémo et check-liste (DR/DDFiP Corrèze, Oise, Somme).

Élaboration d'un livret informant les agents en début de congé supérieur ou égal à 3 mois des conséquences et des démarches à accomplir lors de la reprise du travail. Intégration au dépliant d'une proposition de RDV avec le service RH pour associer le chef de service de l'agent à son retour. Questionnaire de satisfaction sur le dispositif (DDFiP Corrèze).

Accompagnement de la direction, entretien RH, lisibilité sur l'évolution du métier et changement de mission (DDFiP Oise).

Accompagnement du changement, présentation des projets et concertation (DRFiP Côte-d'Or, Gironde, Mayenne, Rhône).