

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL
DU 18 MAI 2017**

**LE DISPOSITIF « FICHE DE SIGNALEMENT CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL –
PRÉVENTION DU RISQUE PSYCHOSOCIAL »**

1. RAPPEL DU DISPOSITIF

Depuis 2011, la fiche de signalement « Conditions de vie au travail – Prévention du risque psychosocial »¹ a été mise en place dans les services pour signaler les atteintes aux agents (insultes, menaces, violences physiques des usagers ou des collègues...) ou aux biens (vols d'objets, dégradations...).

Les victimes exposent précisément l'ensemble des éléments relatifs à l'événement (lieu et date, identification des victimes, auteurs, témoins, intervention des forces de l'ordre ou des services de secours, type d'événement, circonstances et description des faits).

L'efficacité du dispositif repose sur un circuit de transmission court et un acteur facilement identifiable au sein du réseau, l'assistant de prévention. Les fiches de signalement sont directement adressées par la victime à l'assistant de prévention. En cas d'incapacité de la victime, le chef de service ou à défaut un collègue peuvent compléter la fiche de signalement pour la transmettre à l'assistant de prévention dans les meilleurs délais.

Dès réception de la fiche, l'assistant de prévention met en œuvre la procédure suivante :

- 1) collecte, auprès du chef de service, d'éléments complémentaires sur l'événement ou sur les mesures prises dans le cadre de l'événement ;
- 2) transmission du document complété des annotations du chef de service au service des ressources humaines, au référent protection juridique et aux acteurs de la prévention (inspecteur de santé, sécurité au travail, médecin de prévention, assistant de service social, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

Cette information simultanée de l'ensemble des acteurs favorise l'efficacité de la prise en charge de la victime et la mise en œuvre de mesures d'accompagnement conjointes et adaptées à l'événement.

Parallèlement, l'assistant de prévention veille à coordonner l'intervention des acteurs et à informer régulièrement la victime des suites données au signalement.

2. ÉVALUATION DU DISPOSITIF EN 2016

Un sondage, réalisé en avril 2017, sur la communauté des assistants de prévention du réseau collaboratif wiFiP fait apparaître les résultats suivants pour une trentaine de directions (DR/DDFiP, DiSI, DNID et DIRCOFI) :

- 15,6 fiches en moyenne/an par direction ;
- 87,6 % des agressions sont d'origine externe. Les agents des services d'accueil et les personnels itinérants sont, compte tenu de leurs missions, les plus exposés aux incivilités et agressions ;
- 12,4 % des incidents sont d'origine interne. Les directions signalent des relations plus tendues dans les services liées au manque d'effectif ;

¹ Fiche annexée au guide DGFIP sur la prévention des risques psychosociaux publié sur le site intranet Ulysse>Les agents>Vie de l'agent>Conditions de vie au travail.

- 43,3 % des agressions ont lieu dans les SIP et 32,2 % dans les trésoreries ;
- 35,2 % des agents de catégorie B et 35,8 % des agents de catégorie C sont victimes de ces agressions ;
- 50,4 % des agressions sont des insultes, 48,7 % des menaces et, dans des proportions moindres, d'autres actes non qualifiés (5,7 %) et des violences physiques (2,9 %) ;
- 30 % des atteintes aux biens sont des dégradations, 10 % des vols d'objets et 60 % d'autres actes dont la nature n'est pas précisée ;
- les suites données à ces signalements sont majoritairement apportées par les services des ressources humaines et les assistants de prévention (72,2 %), les services de la médecine de prévention (22,9 %), la police, les pompiers, les SAMU/SMUR (4,5 %) et les psychologues (0,4 %).

Des directions soulignent la problématique de l'accueil dans les sites importants implantés dans des quartiers difficiles (Bron, Vaux-en-Velin, Annemasse, Cluse...) ou dans les trésoreries amandes (Lyon, Dijon Banlieue...) qui génère beaucoup de visites. Les usagers en difficultés font entendre leur mécontentement et la situation est parfois très tendue, voire explosive dans certains cas. Si la mise en place de vigiles en permanence permet de mieux maîtriser les files d'attente, quelques directions sont parfois amenées à faire intervenir la police pour apaiser les tensions.

De manière générale, les directions précisent que le dispositif est désormais bien connu de l'ensemble des acteurs qui se sont appropriés cet outil, accessible en ligne sur les sites intranet locaux. Au vu des remontés des données du tableau de bord de veille sociale, le nombre de fiches de signalement² semble se stabiliser (1600 en 2015, 1695 en 2014, 1510 en 2013 et 652 en 2012).

Dans ces services, les fiches de signalement, comme les accidents de service et maladies professionnelles, ainsi que les registres de santé et de sécurité sont examinés plusieurs fois par an dans les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de proximité (CHSCT).

Les procédures administratives (lettres de soutien aux agents et d'avertissement aux contribuables) sont mises en place par les équipes de direction, particulièrement attentives à ces situations, dont les conséquences individuelles et collectives peuvent être extrêmement préjudiciables.

Ce dispositif de signalement a permis une mise en synergie de l'ensemble des acteurs (ressources humaines, acteurs de prévention dans le domaine de la santé, la sécurité au travail et de l'action sociale) permettant une prise en charge globale et réactive de ce type d'événement.

Toutefois, certaines directions, comme la DRFiP du Rhône, souhaite aller au-delà en améliorant l'accompagnement des agents dans le temps. Des réflexions sont actuellement conduites en CHSCT pour mettre en place un véritable dispositif de soutien sur le long terme, notamment par un suivi de la médecine de prévention, mais également par des actions de formation (compagnie théâtrale...).

Par ailleurs, le référent protection juridique (RPJ) et le protocole d'analyse et de traitement des incidents, renforcent l'accompagnement des agents victimes et le traitement, au plan judiciaire, des incidents assuré par le bureau RH-2B.

² Chiffre disponible fin avril 2017.