



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail de la DGFIP

Les actions suivantes de prévention des risques professionnels pour le réseau DGFIP sont proposées.

1 / Formations d'accompagnement à l'attention des services RH, AP et encadrants :

Il s'agit de visioconférences de deux heures, dont 1h30 de conférence et 30 minutes de questions/réponses (à ce stade 8 sessions pour chacune des 3 thématiques, mais il sera prévu dans le nouveau marché 12 sessions sur 1 an). Elles peuvent accueillir jusqu'à 50 participants. Dans le cadre du nouveau marché relatif à la cellule d'écoute, les thèmes suivants ont été retenus :

- Gestion des incivilités et agressions
- accompagnement santé mentale

Un autre module dédié à l'accompagnement des agents victimes d'agression est en cours d'élaboration avec PROCONSULT.

2 / Accompagnement au déploiement de l'outil de diagnostic de l'organisation du travail en mode hybride

L'accord ministériel relatif à la mise en œuvre du télétravail au sein des ministères économiques et financiers, signé le 11 juillet 2022, prévoit le déploiement d'un outil de diagnostic et d'évaluation sur la mise en place du télétravail conçu avec le concours de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT).

Conçu à partir des enseignements tirés d'expérimentations menées en 2020-2022 à la DGFIP (DRFIP 31 et DDFIP 35) comme dans différentes directions des ministères économiques et financiers (Douanes, INSEE, CISIRH), l'outil de diagnostic et d'évaluation repose sur une méthode d'évaluation participative du télétravail, à travers des moments collectifs d'échanges (espaces de discussion).

Compte tenu des évolutions des organisations de travail à la DGFIP, l'outil permet de faire le diagnostic du fonctionnement collectif articulant présentiel et distanciel. Il permet de construire collectivement le bon équilibre entre le cadre juridique du télétravail, les situations individuelles et les exigences du service.

Cet outil a pour vocation de faire le point sur le fonctionnement collectif articulant présentiel et distanciel. Il permettra de construire collectivement le bon équilibre entre le cadre juridique du télétravail, les situations individuelles et les exigences du service.

3 / Sur la sécurité, mise en place de formation et d'une campagne de communication pour réduire les incivilités à l'accueil

Une campagne d'affichage dans tous les halls et boxes d'accueil permettrait de sensibiliser le public à la lutte contre les incivilités. Des affiches avec un message court et simple, voire humoristique, permettraient de faire réfléchir les usagers sur des comportements qu'ils peuvent adopter lorsqu'ils sont énervés ou impatients en cas de forte influence.

Enfin, la formation « l'agent d'accueil face à l'agressivité et à la violence : savoir prévenir et réagir » devrait également être dispensée courant 2024 (12 interventions en présentiel) par un ancien négociateur de crise de la gendarmerie nationale.

4 / Étude d'impact de l'intelligence artificielle (IA)

Une étude permettant de mesurer les conséquences de l'IA sur l'organisation et les conditions de travail sera menée en 2024 (cf. Fiche n°7).

Les travaux de cadrage de son périmètre, l'élaboration du cahier des charges et de suivi de sa réalisation relèvent de l'instance. À ce titre, ils pourront se tenir dans le cadre de réunions techniques ou de groupes de travail préparatoires dédiés.

5 / Projet d'un module CVT intégré dans l'application ARCHE :

Le projet consiste à un développement de l'application ARCHE via l'intégration d'un module relatif aux conditions de vie au travail (CVT). Ce module permettra l'appui méthodologique à l'appropriation des outils CVT via notamment une analyse conjointe des 3 principaux outils CVT : le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), le Tableau de Bord de Veille Sociale (TBVS) et l'observatoire interne (OI).

Il vise à faciliter le recours aux outils liés aux conditions de vie au travail, et à accompagner dans l'appropriation de ces derniers.

L'outil sera conçu sur une approche basée sur le besoin du manager ou du service RH à accompagner l'analyse des résultats des outils CVT afin de mettre en place des actions.

6/ Mise en place d'un marché national d'intervention de psychologues.

Un marché national ministériel va être mis en place pour des prestations de soutien psychologique à destination :

- des agents confrontés à une situation professionnelle génératrice de souffrance au travail ou de problématique de maintien dans l'emploi ;
- des agents impactés par la survenance ou l'annonce d'un événement grave.

L'orientation vers le psychologue se fera dans les deux cas par le médecin du travail

Des interventions sont également prévues pour un conseil et/ou un accompagnement à la résolution en cas de collectif dégradé auprès du manager et le cas échéant auprès du collectif. La sollicitation du psychologue sera réalisée par le chef de service

Le marché devrait démarrer à l'automne 2024.

Une enveloppe de 100 000 € est provisionnée sur les crédits SSCT en 2024 pour ce marché. Les prestations auprès du manager et des collectifs de travail pourront être financées sur les crédits SSCT de l'enveloppe locale, ou sur les crédits propres au service.

Cette nouvelle prestation ne remet pas en cause les dispositifs de soutien psychologique existants :

- plateformes téléphoniques (numéros verts) ouvertes à l'ensemble des agents ;
- consultations chez un psychologue financées par les crédits de l'action sociale des CDAS.

7/ Santé mentale

La sensibilisation à la question de la santé mentale s'inscrit dans le cadre de la circulaire de la Première ministre du 23 février 2022.

Un webinaire de sensibilisation a été réalisé le 2 mai avec le prestataire Club House, qui reste accessible en ligne. Une session de formation « premiers secours en santé mentale » sera expérimentée cette année en région Centre.

8/ Charte MILDECCA

Signature le 12 septembre dernier par la Secrétaire générale d'une charte pour la prévention des conduites addictives en milieu de travail.

Un module de sensibilisation « Prévenir les addictions et accompagner les salariés en difficulté » sera proposé aux agents en 2024. Des outils pratiques seront élaborés afin d'enrichir la page Alize dédiée (guide à destination des managers, fiches pratiques relatives à l'organisation des moments conviviaux, à la gestion de situation d'alcoolisation sur le lieu de travail, n° utiles...)