

**COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS  
SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL  
DU 21 MAI 2019**

**LES ORIENTATIONS 2019-2020  
DE LA DEMARCHE D' AMELIORATION DES CONDITIONS  
DE VIE AU TRAVAIL**

Agir sur les conditions de travail constitue la 2<sup>ème</sup> priorité des agents de la DGFIP (38 %) après la rémunération (58 %)<sup>1</sup>. Mieux répondre à cette attente dans un contexte de fortes réorganisations constitue un enjeu fort pour l'année à venir.

### **I. Renforcer l'adhésion des directions à la démarche CVT**

La DGFIP a mis en place depuis plusieurs années un éventail complet d'outils pour mesurer les conditions de vie au travail et développé des procédures pour accompagner les directions dans la mise en œuvre de leurs projets.

Le bureau RH2C a, dès 2018, revu certains d'entre eux afin de les rendre plus souples, plus faciles d'utilisation et donc plus utiles. A ce stade, il est proposé de **stabiliser un outillage CVT déjà très complet et à maturité pour se concentrer sur l'usage qui doit être fait des différentes procédures CVT.**

La communication CVT a, en effet, été jusqu'à présent principalement axée sur la description des outils et leurs interactions possibles. Il paraît désormais nécessaire d'ancrer davantage le message sur les implications pratiques d'une prise en compte des CVT sur l'organisation des services.

Pour ce faire, les interventions de la centrale lors de ses déplacements sur le terrain (réunion des responsables territoriaux, réunions thématiques des délégations interrégionales, etc...) doivent adopter une approche tournée davantage sur l'usage que sur les outils eux-mêmes. Ces interventions, s'appuieront sur des exemples concrets visant à démontrer que la prise en compte des CVT dans la vie des services et lors des projets de réorganisation, loin de constituer une charge supplémentaire, participe de la performance collective.

Cette approche permettra également de valoriser le fait que les CVT constituent une thématique pour laquelle les moyens d'action existent (impulsion financière des CHS-CT, évolution du management des services, etc...) avec des résultats concrets et visibles par les agents.

Des **journées de sensibilisation à l'utilisation des outils CVT pour détecter des situations de fragilité et pour accompagner le changement** seront organisées par le bureau RH2C et proposées aux délégations à destination des responsables opérationnels en matière de CVT dans les directions. Elles seront fondées sur une pédagogie interactive visant à solutionner des cas pratiques. Une première journée de ce type sera testée à Lyon en juin 2019. Le déploiement se poursuivra dans les autres délégations à partir de septembre.

<sup>1</sup> Observatoire interne 2018.

## II – Mobiliser les outils CVT pour aider les responsables de service dans le cadre du déploiement de la géographie revisitée

Dans le cadre des évolutions que connaît le réseau de la DGFIP, la prise en compte des CVT dès l'origine des projets est primordiale.

En amont de la mise en œuvre d'un projet, le dispositif du « **dossier de présentation** » a été présenté en 2018 aux directions. Cette « check-list », bâtie avec le Secrétariat Général, se substitue à la fiche d'impact dont le caractère trop sommaire ne permettait pas une description satisfaisante des projets. Il s'agit, en 2019, de continuer à le promouvoir et de s'assurer de son utilisation effective pour piloter les chantiers de transformation. Un rappel sera effectué auprès des directions sur le caractère obligatoire de l'utilisation de ce dossier.

Les procédures CVT relatives à la conduite du changement ignoraient jusqu'alors la phase aval de la mise en œuvre des grands projets. Elles ont donc été complétées sur ce point grâce à l'élargissement des conditions d'utilisation de l'**Espace De Discussion (EDD)**. Le recours à cet outil, désormais basé sur une grille plus simple et accordant une place plus importante à la formulation de propositions d'amélioration, est particulièrement adapté quelques mois après la mise en œuvre d'un projet ou d'une réorganisation. Il permet, en effet, aux directions et bureaux métiers d'obtenir un retour terrain direct des agents concernés. Quant à ceux-ci, ils ont le sentiment de ne pas être oubliés et apprécient d'être consultés après que le projet a été déclaré achevé.

Cette procédure a déjà été utilisée et a donné pleine satisfaction. A titre d'illustration, un EDD a permis d'évaluer a posteriori les effets de la réorganisation liée à la mise en place des services d'appui au réseau. La procédure est cependant encore sous-utilisée. Il est proposé de mieux valoriser cet outil lors des différentes interventions dans le réseau.

Dans le cadre du marché public conclu avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), des études d'usage du dossier de présentation et de l'EDD seront menées entre mai et décembre 2019 dans une dizaine de directions (voir fiche n°5).

Enfin, la volonté de replacer les responsables au cœur de la démarche CVT impose de **revoir le contenu des actions de formation** dans un sens plus concret. Ainsi, les interventions du bureau RH2C notamment dans le cadre des séminaires de prise de fonction des nouveaux responsables de service sont réorientées depuis le début de l'année avec pour objectif pédagogique d'insister sur le caractère opérationnel des actions à mener par le responsable lors de sa prise de fonction, face à des situations complexes et dans le cadre des projets de réorganisation du service.

	<b>Action</b>	<b>Calendrier</b>
1	Journée de sensibilisation	Test du dispositif en juin 2019 pour l'interrégion Centre Est en juin 2019 à Lyon Déploiement dans les autres interrégions à partir de septembre 2019
2	Dossier de présentation	Note de service en juin 2019 sur l'utilisation des outils CVT dans le cadre de la conduite du changement
3	Espace de discussion	
4	Étude d'impact	Juin-décembre 2019.
5	Rénovation des interventions du bureau RH2C lors des séminaires	Effective depuis mars 2019