

FICHE N°3

COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

Bilan de la plateforme d'écoute et de soutien de la DGFIP (2018-2020)

En 2018, la DGFIP a confié à Pros-Consulte la mise en place de deux cellules d'écoute psychologique, l'une destinée à l'ensemble des agents et l'autre dédiée spécifiquement aux cadres et à leurs problématiques managériales.

Dès l'origine, la plateforme a été conçue comme un outil complémentaire à une prise en charge des situations individuelles qui demeure toujours réalisée à la DGFIP au plus près du terrain dans chaque département en mobilisant les services RH, les acteurs de prévention locaux (médecin de prévention, assistant de service social, assistant de prévention, préventeurs du CHS-CT) ainsi que les représentants du personnel.

La plateforme d'écoute offre un canal d'expression de plus pour les agents via une écoute assurée par des professionnels. Cette fiche présente un bilan des trois premières années de fonctionnement ainsi que les conditions de renouvellement du marché à partir du 1^{er} janvier 2021.

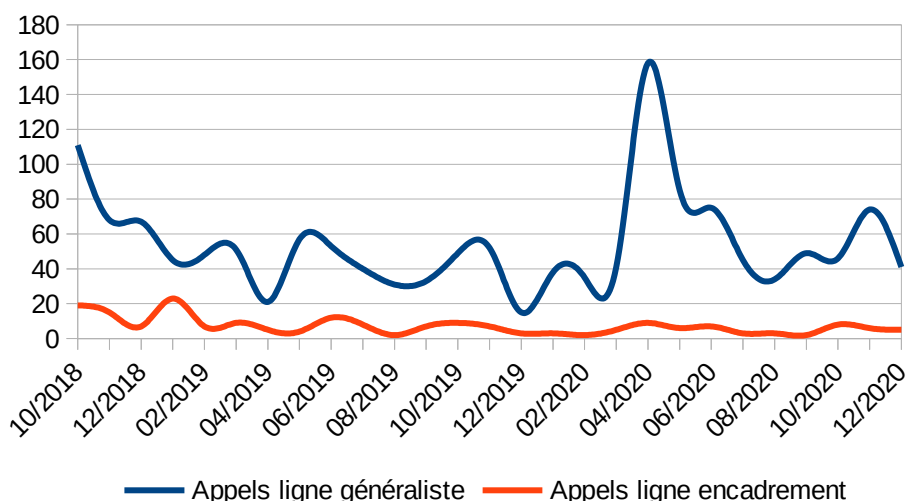
I. Une offre complémentaire aux dispositifs existants qui s'est révélée très efficace dans la gestion des événements affectant fortement les agents

Entre octobre 2018 et décembre 2020, les psychologues de Pros-Consulte ont traité 1 658 appels avec une moyenne de 61 appels dont 54 appels par mois sur la ligne généraliste et 7 appels par mois sur la ligne dédiée à l'encadrement.

Des pics d'appels ont été enregistrés au début de l'été 2019 faisant suite aux annonces sur le déploiement du nouveau réseau de proximité ainsi que, beaucoup plus fortement, pendant la crise du Covid-19 en avril et en novembre 2020.

88 % des sollicitations proviennent des agents de la DGFIP. Les demandes des managers représentent 12 %.

EVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS



L'accompagnement des appelants se limite généralement à un appel (83 %). Il nécessite parfois deux appels (10 %) mais rarement trois appels et plus (7 %).

1.1 Le profil des appelants

Les appels proviennent majoritairement de femmes (68 %). Bien que les femmes soient plus nombreuses au sein de la DGFiP (59,4 % des effectifs), elles appellent en proportion davantage la cellule que les hommes. Pour les seuls appels liés à des questions de management, les femmes sont près de 58 % à contacter la plateforme. Or, elles représentent 51 % des cadres A et A+.

Les appelants des générations les plus récentes sont surreprésentées : 64 % des appelants ont moins de 50 ans alors que cette catégorie d'âge représente 53 % des effectifs de la DGFiP.

1.2 La provenance des appels

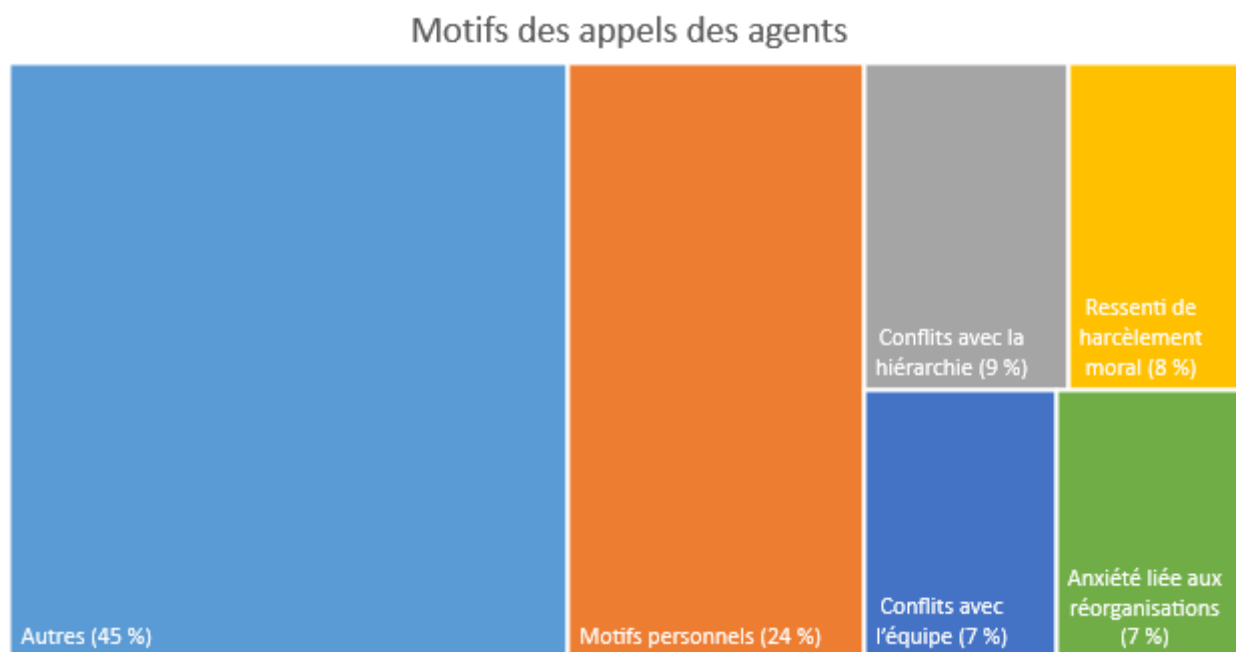
NB : les appelants ont la possibilité de communiquer ou non leur service d'appartenance. 26 % des appelants refusent cette communication.

Sur la ligne dédiée aux agents de la DGFiP, les appels proviennent principalement d'agents travaillant en trésoreries (17 %) ainsi qu'en SIP (13 %).

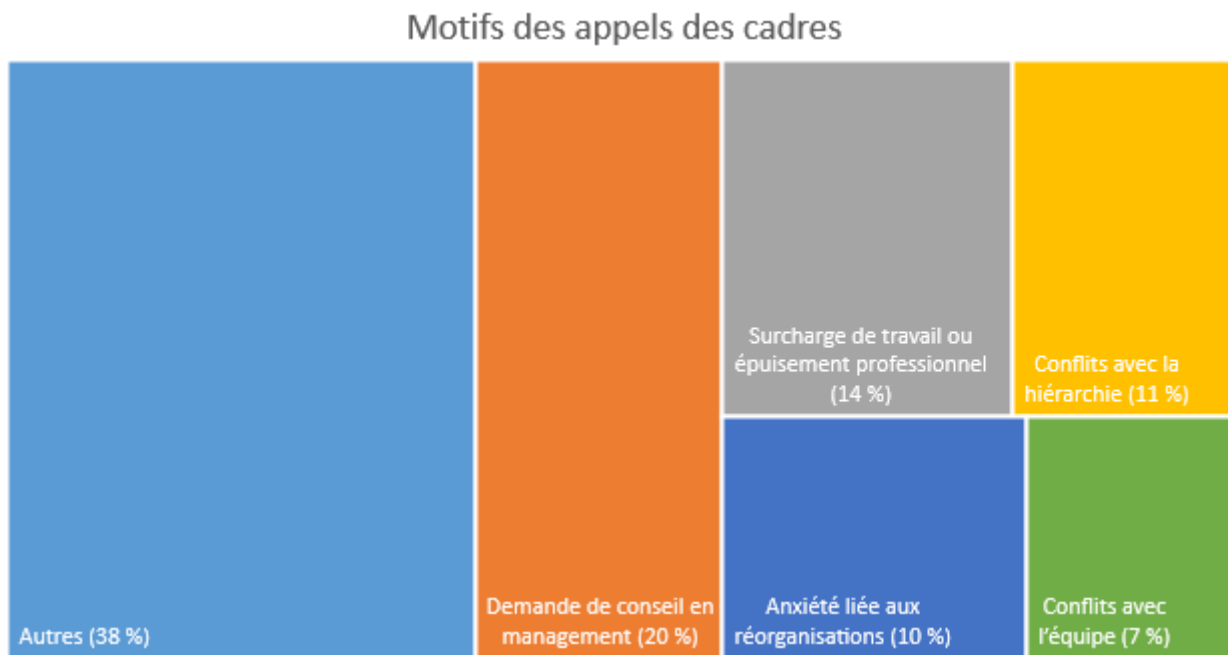
Sur la ligne dédiée aux managers, les appels des cadres proviennent essentiellement des trésoreries (21 % des appels), des SIP (16 %) et des services de Direction (13 %).

1.3 Les motifs d'appels et l'orientation des appelants

Les motifs de consultation des agents de la DGFiP, étant précisé qu'un appelant a pu donner plusieurs motifs d'appels, concernent par ordre décroissant :



Les cadres, dont les motifs d'appels diffèrent de ceux des agents de la DGFiP, sollicitent les psychologues pour :



II. Un marché renouvelé pour la période 2021-2024 sur la base d'une offre de services enrichie

Le prestataire Pros-Consulte a été à nouveau retenu dans le cadre d'une procédure d'appel d'offre désormais commune avec la DGDDI (chaque direction dispose de sa propre ligne téléphonique). Le marché est conclu pour une durée ferme de 24 mois à compter de la date de sa notification le 1^{er} janvier 2021. Il est reconductible 2 fois pour une durée de 12 mois chacune.

La DGFiP a souhaité intégrer dans ce nouveau marché trois nouveautés issues du bilan qualitatif des trois premières années de fonctionnement du dispositif.

2.1 Un accès gratuit pour les agents des DROM-COM

Les agents en poste dans les DROM-COM ou à l'étranger ont dorénavant accès gratuitement au dispositif sous réserve de leur opérateur et de leur forfait téléphonique.

2.2 Un numéro unique d'appel pour une accessibilité renforcée

Pour faciliter et simplifier l'accessibilité de la plateforme, un seul numéro d'appel est dorénavant conservé. Cette simplification n'a pas d'impact sur la qualité de l'accueil des cadres dont l'orientation est dorénavant effectuée dès la prise en charge de l'appel. Ces derniers peuvent donc désormais accéder à une prise en charge sur leurs problématiques managériales 24H/24H et 7J/7J.

2.3 Une procédure de contre-appel pour mieux prendre en charge les situations d'urgence

La procédure de contre-appel est également déployée : elle permet à toute direction de contacter le prestataire pour demander le rappel d'un ou de plusieurs de ses agents à la suite d'une exposition à un risque psycho-social.

Ce rappel s'effectue avec l'accord de l'agent.

Cette nouvelle prestation vise à renforcer les outils mis à la disposition des directions pour gérer des situations d'urgence dans les quelques heures qui suivent l'acte générateur de RPS. Il est complémentaire des autres outils mobilisés dans ces situations comme la mise en place d'une cellule d'écoute psychologique d'urgence.

A titre d'illustration, il peut être proposé à un agent ce rappel par exemple à la suite d'une agression d'un usager ou pour mieux faire face à une situation traumatisante intervenue sur le lieu professionnel (annonce d'un décès, d'un accident, d'une disparition, etc.).

Malgré les contraintes liées aux consignes sanitaires, une nouvelle campagne interne de communication va être engagée, début février 2021 pour rappeler aux agents les conditions d'accès à la plateforme : diffusion du numéro de téléphone gratuit ainsi que des informations pour télécharger, si l'agent le souhaite, l'application gratuite de mise en relation à télécharger sur Android ou IOS.