

SÉCURITÉ DES AGENTS

Cycle de discussion avec les représentants du personnel

Réunion n°3 – 18 avril 2023

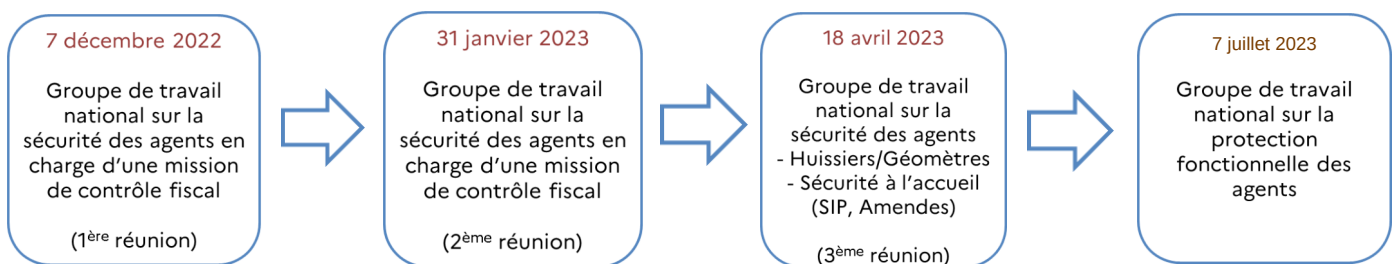
Fiche N°3 Dispositif de signalement et formation

La présente fiche a pour objet de présenter les réflexions en cours relatives aux 2 axes suivants :

- **Améliorer le dispositif de signalement et de traitement des incidents ;**
- **Mieux former les cadres et les agents en contact avec le public, à la gestion des situations à risques ou aux situations conflictuelles.**

I. Rappel du calendrier des discussions avec les représentants du personnel, intégrant un GT dédié à la « protection fonctionnelle » des agents de la DGFIP

Entamés le 7 décembre 2022, les échanges se poursuivent au cours du premier semestre 2023.



II. Améliorer le dispositif de signalement et de traitement des incidents

Le GT du 6 février avait permis de partager un état annuel des signalements : 1620 signalements en 2021, dont 89 % résultant d'un incident externe. Ce chiffre est en cours d'actualisation pour 2022, et les premières estimations laissent présager un nombre de signalements similaire à celui de l'année 2021. En 2022, 133 situations avaient mis en jeu la sécurité des agents, 26 plaintes avaient été déposées et 14 articles 40 adressés au Parquet. Les circuits de signalement et de prise en charge d'un incident de sécurité avaient été rappelés.

En lien avec les besoins exprimés dans les groupes de travail et sur le terrain, le Service des Ressources humaines s'est engagé dans une réflexion approfondie sur l'amélioration du

dispositif de signalement, de suivi et de traitement des incidents impactant les agents de la DGFiP en contact avec les usagers. Les différents bureaux sont mobilisés, en particulier les bureaux Conditions de vie au Travail et Diversité, Affaires juridiques et Contentieux et Recrutement-Formation, ainsi que leurs relais en directions locales (Assistants de prévention, Référents protection juridique).

Au delà, un partage d'expérience est en cours avec d'autres administrations et institutions publiques délivrant un service en lien direct avec les usagers : DGDDI, DGCCRF, Urssaf, Ministères sociaux, de la justice, de l'éducation nationale, APHP, afin de tirer enseignements des dispositifs de signalement des incidents mis en place au sein de ces structures.

Les principaux axes de travail du Service des Ressources humaines sont aujourd'hui les suivants.

La mise en place d'un outil numérique innovant de signalement et de suivi du traitement apporté aux incidents/agressions.

Il s'agirait de mettre en place à disposition des agents en contact avec le public , un outil numérique, accessible sur smartphone, pour faciliter le signalement sans délai des incidents et agressions émanant des usagers, en le rendant aisé et simple d'utilisation.

Cet outil aurait vocation, d'une part à faciliter le signalement des incivilités ou agressions dont sont victimes les agents au contact avec le public, d'autre part à mettre à disposition des managers et services RH une « bibliothèque » de mesures de prise en charge immédiate et de suivi des signalements, aux fins d'effectuer un suivi des mesures RH au niveau local et national.

Cet outil contribuerait en outre à faciliter la prise en charge et le traitement des événements graves nécessitant une réponse pénale et générant une demande de protection juridique.

1/ Le signalement par l'outil, permettant une gestion et un suivi par le manager de proximité:

Avec l'outil numérique, un tableau de bord des signalements pourrait ainsi être mis à la disposition du manager de proximité, qui informe l'Assistant de prévention (AP) pour décider des mesures de prise en charge à mettre en œuvre.

Les Assistants de prévention resteront au centre du dispositif, qui associera aussi la hiérarchie de l'agent, et le service RH de la direction. Les Référents protection juridique continueront d'être informés et saisis le cas échéant. L'outil permettra également d'informer et de saisir le SRH national.

2/ la prise en charge de l'incident :

Dans un deuxième temps après la prise en charge immédiate, l'outil mettra à disposition de l'AP et du manager de proximité un ensemble de mesures de suivi possibles, adaptées en fonction de l'incivilité ou de l'agression. Ces mesures pourront être mobilisées (en fonction de la nature de l'incident/agression) pour assurer un suivi de l'agent victime et du collectif de travail.

Une formation à l'outil des AP, des managers de proximité et des RPJ serait prévue.

En fonction de la solution technique choisie, l'outil sera disponible sur Ulysse et sur smartphone.

Propositions à expertiser :

- Sensibiliser les agents au contact du public à la nécessité et à l'importance de signaler les incivilités et agressions dont ils peuvent être l'objet.
- Sensibiliser les managers de proximité et l'encadrement à la nécessité d'accompagner les signalements et de prendre en charge les incidents et agressions impactant les agents en lien avec les usagers.
- Mettre à jour les fiches réflexes selon la gravité de l'incident/agression.
- Collecter les mesures de prise en charge mises en œuvre par les directions et constituer un catalogue partagé.

III - Mieux former les cadres et les agents en contact avec le public, à la gestion des situations à risques ou aux situations conflictuelles.

Le renforcement et le développement de l'offre de formation initiale et continue en matière de « Prévention et gestion des incidents/agressions au contact avec le public »

Malgré une culture de la formation continue développée à la DGFIP, les formations de prévention et de gestion des incidents et agressions au contact avec le public sont peu demandées.

En 2022, selon les statistiques nationales, seuls 329 stagiaires ont suivi de telles formations, alors qu'ils étaient plus de 600 (604) en 2018. Les formations généralistes « Gestion des situations professionnelles difficiles » et « Gestion de l'agressivité » sont les plus demandées, même s'il existe des formations métiers, à destination des Huissiers, Agents du Contrôle fiscal ou des Trésoreries amendes et de leur encadrement.

Des propositions sont donc formulées pour développer l'offre de formation et renforcer sa visibilité.

Propositions à expertiser :

- Etoffer les fiches de présentation des formations pour les rendre attrayantes et concrètes ;
- Donner aux formations « Sécurité agents au contact avec les usagers » plus de visibilité au sein du catalogue et sensibiliser le management à l'intérêt de ces formations ;
- Créer un module de formation « Signaux d'alerte et posture » inspiré des formations offertes dans d'autres administrations (DGDDI, ...)
- Prévoir un module de formation « Gestion agressivité et conflits » durant la formation initiale des métiers d'accueil du public/au contact avec le public ;
- Intégrer un module de formation des managers débutants « Gestion du stress dans une équipe en contact avec les usagers et prévention des incidents » ;
- Prévoir un point régulier sur la sécurité des agents au contact avec les usagers lors des journées annuelles des Assistants de prévention et des Responsables Protection juridique.
- Engager la réflexion sur l'intégration d'une formation obligatoire à la gestion des situations conflictuelles, lors des prises de fonction de métiers en contact avec le public (vérificateur, huissiers, géomètres, accueil du public).