Montreuil, le 31/10/2023

GT DU 27 OCTOBRE 2023

PRÉSENTATION DE « L'OUTIL NUMÉRIQUE DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES IMPACTANT LES AGENTS DE LA DGFIP EN CONTACT AVEC LES USAGERS »

Compte-Rendu de la CGT Finances Publiques

Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex • www.financespubliques.cgt.fr • : cgtfinancespubliques.bn@dgfip.finances.gouv.fr • dgfip@cgt.fr t : 01.55.82.80.80
• **Suivez-nous sur facebook ou twitter :** T : @cgt.finpub (Syndicat National CGT Finances Publiques) F : @ cgt_finpub (CGTFinancesPubliques)

Les fiches de signalement sont de 2 types : fiche « interne » RPS (Risques psycho-sociaux), VSS (Violences Sexistes et Sexuelles) et « fiche externe » de signalement des agressions contre les agents.

Jusqu'à présent, le dispositif est une fiche papier adressée à l'assistant de prévention et éventuellement au référent protection juridique, sans aucune traçabilité pour l'agent et les différents intervenants.

L'administration élabore un outil numérique de signalement et de traitement destiné à « simplifier, raccourcir les délais, automatiser les circuits de signalement/traitement auprès des acteurs RH, et permettre un suivi personnalisé », dont la 1ère partie (fiche de signalement d'agression externe) sera disponible début 2024, pour déploiement de la 2ème partie (fiche de signalement interne RPS, VSS) courant 2024 en utilisant les remontées des utilisateurs de la 1re vague.

Selon la DG, […] « *Elle offrira une meilleure visibilité sur les événements indésirables qui perturbent le quotidien des agents, nomades ou sédentaires, et sur leur prise en charge au sein des directions. Elle sécurisera les transmissions (automatisées) aux parties prenantes impliquées dans le traitement de l'incident ou de l'agression et permettra à l'agent de suivre les actions prises pour le soutenir* ».

« *Elle réaffirmera le rôle pivot de l'assistant de prévention* » […]

« *Les chiffres sont éloquents : 1620 signalements en 2021, 1645 en 2022, dont 89 % résultent d'un incident externe.*

52 % correspondent à des insultes, 41 % à des menaces et 6 % à des menaces physiques.

En 2022, 133 situations ont mis en jeu la sécurité des agents ; 26 plaintes et 26 article 40 ont été déposés au parquet.

Les signalements sont majoritairement le fait d'agents de la sphère d'accueil physique, tandis que certaines activités (contrôle fiscal, amendes, sont anormalement sous-représentées au regard des effectifs et de le nature de ces activités ».

La DG souhaite donc renforcer, systématiser et faciliter la culture du signalement, « *dans une volonté globale de tolérance zéro face aux comportements de toute nature menaçant l'intégrité physique et morale des agents dans l'exercice de leurs fonctions* ».

L'outil, toujours en cours de développement, a été présenté aux organisations syndicales trop tardivement à notre sens, nous privant de toute demande ou intervention lors de sa conception.

Il est conçu en partenariat avec un groupe de travail utilisateurs (agents, assistants de prévention, chefs de services, RH).

Concrètement, la fiche est pré-remplie des coordonnées de l'agent.

Elle permettra de qualifier la nature des faits, de citer les témoins, de relater les faits de manière libre et de coter le degré d'incivilité ressenti (c'est bien le ressenti de l'agent, donc sans aucune incitation à coter selon une grille).

L'agent pourra enregistrer sa déclaration sans l'envoyer immédiatement et elle ne sera alors visible que de lui seul.

Sa validation de l'envoi informera son chef et l'assistant de prévention (mail généré automatiquement).

Le chef de service disposera de 48h pour compléter la fiche s'il le souhaite.

Que le chef ait complété ou pas la fiche de signalement, celle-ci sera à traiter par l'assistant de prévention au-delà de ces 48h.

L'agent recevra un accusé réception de sa fiche et pourra ensuite visualiser dans l'outil les suites qui lui seront données (pas d'information automatique par mail à chaque étape du traitement).

- **La CGT Finances Publiques** a revendiqué que les Formations spécialisées soient destinataires de toutes les fiches de signalement et que celles-ci soient désanonymisées.

  Quant aux signalements internes, même si elles ne sont pour l'instant pas dans le 1er développement de l'outil, nous revendiquons d'ores et déjà un circuit particulier quand le chef de l'agent est l'auteur de l'agression. Cela a été confirmé par la DG.

- **La CGT Finances Publiques** a également contesté les pratiques de certaines directions tergiversant sur la nature et/ou la répétition des faits signalés pour éviter toute prise de mesures concrètes et souhaite que l'outil numérique de signalement évite ces manœuvres dilatoires.

- **La CGT Finances Publiques** a demandé qu'en plus des profils existants (agent, chef, assistant de prévention, référent protection juridique, RH) soit créé un profil « Syndicat », que les témoins puissent remplir une fiche, même si l'agent ne le fait pas, et que des signalements collectifs soient possibles, quitte à ce que des fiches individuelles de signalement soient rédigées en complément.

  Les organisations syndicales sont censées disposer des réponses à leurs questions lors de la Formation spécialisée de réseau du 7 novembre prochain.