

NE PLUS ATTENDRE

2/2



Cette seconde partie du compte rendu du groupe de travail relatif à la sécurité aborde l'incontournable renforcement des dispositifs de signalement, la contribution de la formation à l'édification d'une véritable culture de prévention et de gestion des incidents ainsi que les aspects de sûreté batimentaire. En suivant ce [lien](#) vous retrouverez la première partie du compte rendu de ce GT.

UN DISPOSITIF DE SIGNALEMENT INSUFFISAMMENT MIS EN OEUVRE

La cheffe de bureau « Conditions de Vie au Travail » explique qu'à ce jour, le process de signalement est totalement manuel et que la DG travaille sur la **mise en place d'un outil numérique** innovant **de signalement et de suivi** de traitement apporté aux incidents et agressions qui pourra être utilisé par chaque agent.

Elle annonce qu'en **2022, 1645 signalements** ont été recensés, soit un volume **quasi stable** par rapport à 2021 (1620).

La cheffe de service RH, quant à elle, est très attentive sur le nombre de situations réelles et les remontées effectives. Elle ajoute qu'un **message** sera transmis à **toutes les directions** sur la tolérance zéro car elle estime que **ces chiffres ne démontrent pas l'exhaustivité des situations**.

Les acteurs de la fiche de signalement sont localement les **Assistants de Prévention** qui les réceptionnent et les traitent en procédant au tri des signalements qui relèvent de plaintes adressées au **référént protection juridique**.

Il est indispensable de **sensibiliser les managers de proximité pour accompagner** ces signalements essentiels dans ces dispositifs

Pour mettre en œuvre cet outil, la DGFIP s'est renseignée sur les pratiques utilisées par les autres administrations afin d'avoir leur retour d'expérience et professionnaliser l'outil.

Des modalités d'**accès** sont également prévues pour les **représentants des personnels** siégeant en **Formation Spécialisée** (Ex CHS-CT).

La cheffe de service RH espère avoir quelques informations tangibles lors du GT prévu en

juillet. Elle évoque également un **test grandeur nature** avec des représentants des Organisations Syndicales.

F.O.-DGFIP espère que les agents se saisiront de cet outil, précisant qu'à ce jour la **rédaction des fiches de signalement est lourde et trop scolaire** et qu'il permettra des réactions «à chaud».

F.O.-DGFIP demande à ce que **tous les acteurs de la santé et sécurité au travail restent destinataires de ces fiches de signalement** (Assistant de Prévention, Médecin de Prévention, Inspecteur Santé et Sécurité au Travail, membres des Formations Spécialisées) conformément aux décisions du comité national de suivi du plan d'actions des CVT du 23 février 2021.

F.O.-DGFIP rappelle que toutes les fiches de signalement présentées en Formation Spécialisée ne doivent pas être anonymisées.

F.O.-DGFIP s'interroge d'ailleurs sur les **suites données aux fiches de signalement** qui restent souvent inconnues des agents les ayant effectuées.

La cheffe de service RH estime que la **numérisation** du processus va **permettre une traçabilité complète** et éviter la perte de fiches. De plus, numériser permettra une **réactivité** en temps réel avec exhaustivité. Elle souhaite qu'une **véritable culture de signalement** se mette en place dans la cadre de la tolérance zéro.

LA FORMATION AU SERVICE DE LA PRÉVENTION

Concernant les formations, la DGFIP constate que 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**.

L'administration propose donc :

- ▶ d'étoffer les fiches de **présentation** des formations pour les rendre attrayantes et concrètes,
- ▶ de 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,
- ▶ de créer un module de **formation Signaux d'alerte et posture** inspiré des formations offertes dans d'autres administrations (Douanes par exemple),
- ▶ de prévoir un module de formation **Gestion agressivité et conflits** durant la **formation initiale** des métiers d'accueil du public/au contact avec le public,
- ▶ d'intégrer un module de formation des **managers débutants** Gestion du stress dans une équipe en contact avec les usagers et prévention des incidents,
- ▶ de 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**,
- ▶ d'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).

F.O.-DGFIP prend acte de ces propositions mais s'inquiète de son **délai de mise en œuvre** car il est impératif d'agir vite.

SURETÉ DES BÂTIMENTS ET SÉCURITÉ DES AGENTS

La responsable de SPIB 2C en charge de la sûreté bâtiminaire a pu constater lors des audits de site l'**absence de chemin de fuite** pour les **box d'accueils** ou encore des **banques d'accueil inadaptées**.

Elle souhaite qu'un effort soit fait sur la **transmission de ce qui est essentiel** en matière de sûreté, en utilisant le **référentiel de sûreté immobilière** du Ministère.

Elle explique le **rôle de la vidéo protection** (caméras dans les halls d'accueil) qui a pour objectif la **prévention** et permet la construction d'**éléments de preuve** en cas d'agression dans le cadre d'une réquisition du procureur de la république. Elle rappelle que **les agents ne doivent pas être filmés sur leurs postes de travail**.

La **Télésurveillance**, quant à elle, a pour objectif la sécurité des agents et des biens de la DGFIP. Elle précise la différence entre un **bouton d'alerte** (appel au secours via un bouton ou une sonnette sans fil) et un **bouton d'alarme** qui prévient un télésurveilleur.

Concernant la mise en place de **portiques** de manière systématique, elle explique que leur installation s'accompagne de l'obligation de présence de personnes armées pouvant intervenir en cas d'alarme.

Elle estime que la DGFIP a les moyens de bien faire mais qu'il faut **acculturer les agents** sur cette politique sécuritaire pour qu'ils s'en emparent et l'appliquent.

F.O.-DGFIP souligne que la télésurveillance des Centres des Finances Publiques a été un peu **négligée suite à la disparition des caisses**. Pour **F.O.-DGFIP**, le sujet sécuritaire se pose de manière différente en fonction des

lieux où sont situés nos locaux et doit donc s'y adapter.

Lorsque les locaux sont domaniaux, il est plus aisé d'agir sur la sécurité, à la différence des cités administratives ou des locaux pris à bail.

F.O.-DGFIP s'inquiète par ailleurs de la subsistance de nombreux dispositifs d'accueils ne disposant pas de **chemins de fuite**, mettant ainsi nos collègues en charge de l'accueil en danger. Notre syndicat demande également un **inventaire et état des lieux rapides des sites**.

La responsable de SPIB 2C en charge de la sûreté bâtiminaire se dit convaincue que **le bâtiminaire doit s'adapter à l'organisation du travail**. A noter que SPIB n'intervient que sur les dossiers que les **directions locales** veulent bien lui faire remonter. Ces dernières ont donc un **rôle central** dans ces dispositifs.

SPIB 2 C précise que même si **l'ergonomie est nécessaire la sécurité reste la priorité** ; d'ailleurs tout aménagement soumis à SPIB doit conjuguer ces deux problématiques.

Les **points noirs immobiliers** diminuent, notamment par la fermeture de petites trésoreries ne disposant pas forcément d'accueil aux normes... Au moins le NRP aura servi à ça !

Devant la complexité des portiques nécessitant, selon l'administration, la présence de personnes armées, **F.O.-DGFIP** propose la mise en œuvre de **sas sécurisés**. Les **sas et ouvertures déportées** pourraient constituer une solution.

Pour l'accueil sur RDV, les usagers sonnent à un portillon à l'extérieur avec une ouverture à distance ou un tourniquet permettant la sortie des bâtiments mais l'impossibilité d'y rentrer.

Pour **F.O.-DGFIP**, la **généralisation de l'accueil sur RDV n'a pas toujours été suivie de travaux de sécurisation** des accueils et que bon nombre d'agents d'accueil sont encore contraints d'ouvrir physiquement les fameux portillons, les mettant ainsi en position d'insécurité et exacerbant les incivilités des usagers.

F.O.-DGFIP s'interroge sur l'absence de saisie systématique de SPIB2C lors de travaux sécuritaires. La responsable de SPIB 2C répond qu'une fiche d'audit est transmise à l'ensemble des Délégués Départementaux à la Sécurité (DDS) qui seront alors capables de voir les problématiques et si nécessaire saisiront SPIB2C.

La DGFIP semble vouloir prendre en considération, et dans les meilleurs délais, la sécurité des agents. **F.O.-DGFIP veillera à ce que les propositions** faites soient **rapidement suivies d'effet.**

F.O.-DGFIP rappelle ses revendications de congrès en matière de protection des agents et exige :

- ▶ une véritable **protection des personnels** et de leurs **familles**,
- ▶ que la Direction Générale mette tout en œuvre pour assurer la protection des agents afin de **dissuader les actes d'incivilité et les agressions** envers eux : obtention de l'assermentation de l'ensemble

des agents avec un encadrement adapté, sécurité passive par le retour des Guichets Anti Hold-up (GAHU) partout où cela se justifie et où les agents le demandent,

- ▶ un élargissement à tous les agents des finances publiques des dispositions du décret du 28 octobre 2020 permettant l'**anonymisation** des agents des finances publiques en charge des procédures de contrôle, de recouvrement ou de contentieux afin de garantir leur sécurité,

- ▶ que la **protection juridique** soit systématiquement accordée aux agents publics en cas de diffamation, menace ou injure, dans le cadre de leurs fonctions, y compris véhiculées sur les réseaux sociaux,

- ▶ le respect des **normes de sécurité** et de protection des personnels en matière d'accueil,

- ▶ l'utilisation de **véhicules de service** en cas d'intervention,

- ▶ l'ouverture systématique d'un dossier pour tout agent directement ou indirectement victime, afin d'obtenir la **reconnaissance « accident du travail »** et l'information aux membres de l'instance compétente

- ▶ des **réalisations immobilières** prenant véritablement en compte les **impératifs de sécurité et de sûreté** des personnels.

 **LA FORCE DU COLLECTIF !**


C'EST POUR VOUS QU'ON SE BAT !