



FORMATION SPÉCIALISÉE DES SERVICES CENTRAUX ET DU SARC 26-27 juin et 1^{er} juillet 2024

EXAMEN DES DUERP ET DES PAP

UN EXERCICE AVEC UNE NOUVELLE APPLICATION (Prev'Action)

La Formation Spécialisée (FS) DG-SARC s'est réunie les 26, 27 juin et 1^{er} juillet pour examiner les **Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)** et les **Programmes Annuels de Prévention (PAP)** qui en résultent.

Tous les bureaux et services de la DG ainsi que le SARC ont été passés en revue en présence de représentants des sous-directions ou des bureaux/services.

Ces longues séances d'échanges sont résumées ci-dessous en privilégiant quelques items marquants.

Constat général : le nouveau service en ligne Prév'Action a généré quelques difficultés de prise en main et tous les collectifs n'y ont pas nécessairement consacré le temps nécessaire

⇒ Cette année l'exercice exigeait de consulter tous les agents. Si de nombreux services ont « joué le jeu », certains y ont consacré peu de temps.

⇒ La méthode de recueil des risques s'avère parfois différente d'un service à l'autre : remise ou pas des documents des années passées aux personnels, libre expression de ceux-ci ou « canalisation de l'expression », temps dédié ou pas.

☞ Pour l'**USD-FO**, il peut y avoir des méthodes différentes. En revanche, tous les collègues doivent pouvoir s'exprimer librement, le cadre réglementaire doit être rappelé pour que l'exercice réponde pleinement aux attentes.

☞ Pour l'**USD-FO**, rien ne sert d'occulter des Risques Psychosociaux (RPS) : ceux-ci sont liés à l'activité même des services et leur identification doit permettre de les « maîtriser », à défaut de pouvoir les supprimer (sous réserve des cas de « management » inadapté qui doivent être dénoncés).

☞ Pour l'**USD-FO**, il est important de rappeler que la prise en charge des différents risques relève d'une obligation de l'employeur et donc de sa responsabilité.

☞ Les difficultés rencontrées par certains services pour appréhender le nouvel outil de recueil et d'analyse des risques (prevaction.finances.gouv.fr) n'ont pas permis de mener l'exercice à son terme.

☞ De nombreux compléments seront donc apportés par le Pôle de Soutien Général (PSG) qui a joué un rôle essentiel dans la maîtrise du processus et ce, dans des conditions difficiles.

Quelques problématiques relatives aux conditions matérielles

Plusieurs problématiques communes à un grand nombre de services.

- **La situation thermique du bâtiment Montreuil-Les Allées** soulève un certain nombre de problèmes et de questions : les mesures de sobriété énergétique conduisent à réduire la température en période de chauffage (19°) et à augmenter le niveau de température à partir duquel la climatisation peut se déclencher (26 °).

☞ **À noter** : dans tous les bureaux, il est possible d'augmenter ou de baisser le chauffage ou la climatisation de 1,5°.

⇒ Les situations (ou le ressenti de chacun) peuvent varier selon l'exposition des bureaux en particulier. Toute difficulté doit être signalée au **82 000**.

- **Le Vitalys (SARC)** : plusieurs problématiques subsistent (odeurs, sol glissant du parking, risques de chutes devant le bâtiment, etc.). Une problématique particulière est apparue pour la ventilation (alors même que l'ouverture des fenêtres n'est pas toujours possible). Des solutions temporaires (climatisations portatives) peuvent être mises en œuvre.

N.B. : attention appelée par l'**USD-FO** sur la nécessité de prévoir un espace personnel (caisson, espace dédié dans les armoires) pour les nouveaux arrivants avant les départs programmés.

- **La vulnérabilité du hall d'accueil de la DG** est une préoccupation de nombreux collègues. Ce dossier est suivi de près par l'**USD-FO** depuis les attentats de janvier et novembre 2015... Après plusieurs études et de nombreux échanges entre le secrétariat général (dont dépend le bâtiment) et la direction générale, **les travaux devraient commencer cet automne pour plusieurs mois**.

L'idée principale est de créer 2 circuits d'entrée distincts : personnels avec badge dédié / visiteurs (avec contrôle aux rayons X dans une pièce dédiée).

- **La problématique des renvois d'appels pendant les journées de télétravail** : une avancée qui devrait pouvoir se mettre en place progressivement.

Le bureau SI2 sera en mesure de proposer progressivement aux agents de la DG un logiciel pour faire de la téléphonie par Internet (*tenir compte de la soutenabilité de la demande pour les collègues de SI*).

Historiquement, les agents de la DG disposant d'une ligne fixe attribuée par le SG Bercy en "01" n'étaient pas éligibles à la solution de *softphonie* AVAYA.

SI2 dispose dorénavant de suffisamment de lignes en "09" pour déployer le logiciel AVAYA à l'ensemble des agents DG.

⇒ Comment ça marche ? Les agents souhaitant disposer d'une solution d'appels téléphoniques intégrée à leur ordinateur professionnel sur renvoi d'appel de leur ligne en "01" doivent faire une demande d'assistance dans OLGA pour être dotés de la solution AVAYA.

Dès lors, le TSI fournit une ligne en "09" qui fonctionne de manière transparente pour les personnes qui appellent sur la ligne en "01"; le renvoi s'active comme un renvoi d'appels classique.

En revanche, si l'agent oublie de faire la manipulation de renvoi d'appel sur sa ligne fixe (au bureau), AVAYA ne réceptionnera pas les appels en télétravail. La solution de contournement dans cette hypothèse est de recevoir les appels directement sur la ligne en "09", d'où la nécessité de porter la bonne pratique d'inscription de la ligne en "09" dans le pavé de signature et dans la fiche profil RUSH des agents utilisant AVAYA.

⇒ Une communication interne dédiée devrait être faite à la rentrée de septembre.

- **La problématique des visioconférences et l'impact sur la cellule TSI** : l'USD-FO a souligné les difficultés récurrentes auxquelles nos collègues TSI sont confrontés : nombre élevé de visios, modifications de planning au dernier moment, absence de fiches techniques ou modes d'emploi dans chaque salle ce qui accroît les sollicitations des TSI, etc.

↳ Face aux problèmes récurrents de faible débit du réseau intranet, voire de panne, un travail d'ampleur a été entrepris dans le bâtiment pour déployer un nouveau réseau (fibre + routeur). Ce nouveau réseau devrait être activé au 4^e trimestre et, espérons-le, soulager les collègues TSI.

↳ L'administration doit faire les rappels nécessaires et mieux documenter l'utilisation des outils de visioconférences pour renforcer l'autonomie des utilisateurs.

⇒ Plus globalement, l'USD-FO attire l'attention de l'administration sur les contraintes pesant sur les équipes de TSI.

- **Gestion des pièces d'archives et de stockage à la DG** : un programme de visite en cours par les représentants du personnel.

⇒ À leur demande, un programme de visite a été organisé afin d'établir un bilan des conditions d'archivage et de stockage à la direction générale. Plusieurs pièces ont été identifiées comme devant être mieux rangées (classement, archives n'ayant plus d'intérêt particulier, dangerosité de certains modes de rangement pour les utilisateurs, espace de stockage trop inadapté pour l'utilisateur compte tenu de ses besoins quotidiens, absence de moyen de signalement de la présence d'un agent seul dans une pièce, etc.).

↳ Des conclusions pratiques devront être tirées et des consignes renouvelées devront être édictées.

Quelques problématiques relatives aux RPS

- **SARC** : plusieurs problématiques en lien avec l'arrivée de nouveaux collègues, ce qui est en soi une bonne nouvelle, mais nécessite de veiller à la répartition de la charge de travail, à la montée en compétences de chacun et à la soutenabilité des efforts consentis par les collègues déjà en poste.

N.B. : comme pour tous les collègues (cf. *infra*), une attention particulière doit être portée au risque d'isolement de certains collègues en télétravail.

- **Direction générale** :

- **Problématique globale de la MOA et de la gouvernance des projets informatiques** :

⇒ Suite à la mise en place d'une méthodologie rénovée par la SD SI, de nombreuses questions sont soulevées par les MOA (maîtrises d'ouvrage) sur l'articulation MOA/AMOA, le rôle de SI1 et le renforcement des équipes dédiées.

⇒ Ces problématiques apparaissent dans la quasi-totalité des collectifs chargés d'un ou de plusieurs projets informatiques. Voir aussi notre communiqué du 14 mai 2024

Rappel : un cycle de GT (groupes de travail) SI a été ouvert au printemps et doit se poursuivre.

- **Ambiance de travail tendue ou très dégradée** : certaines situations très particulières (et fort heureusement minoritaires) ont été évoquées sur lesquelles nous ne souhaitons pas communiquer davantage mais que nous suivons de près.

↳ Pour l'**USD-FO**, l'administration serait bien inspirée de ne pas tomber dans le déni pour les quelques cas critiques (et, encore une fois, minoritaires). Certains bureaux mènent des réorganisations utiles en ce sens et dans la transparence pour améliorer le fonctionnement et l'ambiance générale. Des résultats commencent à se faire sentir.

⇒ Il faut s'inspirer des bonnes pratiques.

☞ Rappelons que, *in fine*, les organisations syndicales seront amenées à rendre un avis sur les PAP. L'**USD-FO** ne laissera pas passer les PAP insincères.

- **Le manque de transversalité** : c'est un point qui apparaît au titre de « Tous services », c'est-à-dire qu'il est suffisamment commun à de nombreux services pour être généralisé à l'ensemble des collectifs de travail.

☞ Pour l'**USD-FO**, cela légitime d'autant sa demande d'un bilan de la réforme « Ambition DG » (2017-2018) dont l'un des objectifs était justement d'améliorer la transversalité.

- **L'impact du télétravail** : la généralisation du télétravail pose la question du droit à la déconnexion mais aussi celle du possible isolement de certains collègues. Les situations sont évidemment variables selon les services et les agents (DG et SARC).

☞ **N.B. : télétravail et JOP 2024** : qu'il s'agisse de la DG ou du SARC, l'extension du télétravail au-delà des 3 jours réglementaires doit être préconisée. De même que les plages d'horaires variables devraient être adaptées de telle manière que les personnels puissent arriver et partir plus tôt.

☞ N'hésitez pas à nous contacter pour toute difficulté pendant la période « critique » des JOP 2024.

Analyse globale de l'USD-FO

☞ Pour l'**USD-FO**, ce qui manque, c'est une évaluation réelle et dans la durée de l'efficacité de la mesure avec le risque que celle-ci soit préconisée chaque année, par automatisme, sans effet perceptible pour les personnels.

☞ Certaines mesures trop générales (« priorisation des tâches ») sans contenu précis ne devraient plus apparaître sous une forme laconique. De même que le regroupement systématique de RPS au titre de « Tous services » sans plus de précisions.

☞ Le développement de la nouvelle application Prév'Action doit permettre, en théorie, de « faire vivre les mesures » et procéder à des mises à jour régulières de l'état de mise en œuvre des préconisations.

☞ L'**USD-FO** demandera un point d'étape d'ici fin 2024 / début 2025 avant la réunion annuelle de l'été prochain.

☞ Il n'est pas possible dans un compte rendu volontairement succinct de détailler telle ou telle situation. Aussi, n'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou tout complément d'information.

Montreuil, le 11 juillet 2024

Nous contacter : usd-fo-dg@douane.finances.gouv.fr

USD-FO

VOS ATTENTES, NOTRE ENGAGEMENT