

Fiche technique

Tableau de bord de veille sociale (TBVS) d'Indre-et-Loire

Le tableau de bord de veille sociale de la DDFiP d'Indre-et-Loire, établi au titre de l'année 2016, corrobore les données significatives du DUERP.

1 – Analyse du TBVS d'Indre-et-Loire

1-1- Éléments de contexte

Les travaux d'aménagement et de restructuration ont été à nouveau très importants durant l'année 2016. Ils ont impacté les agents en termes d'organisation de leur service et d'implantation de leur poste de travail.

Les plus significatifs sont les suivants :

- la fusion des trésoreries d'Azay-le-Rideau et de Sorigny, d'une part, et de celle des trésoreries de Descartes et de Ligueil, d'autre part ;
- la préparation de la fusion des trésoreries de Bléré et d'Amboise et, corrélativement, le transfert du recouvrement de l'impôt de la trésorerie de Tours Banlieue Sud et de la trésorerie de Bléré aux SIP de Tours Nord-Ouest, de Tours Sud-Est et d'Amboise ;
- la transformation du CDFiP de Loches en Maison de l'État avec l'installation de la sous-préfecture ;
- les travaux l'Ad'AP aux trésoreries de Tours Banlieue Sud, du CHU et de Tours Banlieue Ouest ;
- l'installation de l'escalier de secours du CDFiP de Tours.

Les services de direction (RH, budget logistique, assistant de prévention) sont intervenus auprès des chefs de service et des agents afin de les accompagner et de leur apporter des informations, notamment dans le cadre des fusions et transferts de missions.

1-2- Analyse globale des indicateurs départementaux

Les chiffres globaux de l'année 2016, marquée par un taux de couverture global des effectifs de 98,34 % (97 % en 2015 et 99,87 % en 2014), ne reflètent pas la diversité de la réalité du terrain, notamment pour les résidences administratives de Loches et de Chinon, qui connaissent un sous-effectif conséquent. Cette situation fait l'objet d'une attention toute particulière de la direction à l'égard des services les plus défavorisés.

- Congés pour raison de santé

Le nombre des congés de maladie de courte durée pour 2016 s'élève à 624 (contre 615 en 2015 et 429 en 2014). Cet indicateur, qui était en constante augmentation depuis 2013, semble révéler une stabilisation du phénomène.

L'évolution de cet indicateur en 2016 peut aussi être expliquée par des épidémies particulièrement virulentes, qui ont provoqué des arrêts de travail d'une moyenne de 3 à 4 jours.

En comparant les données moyennes, on constate que 12 services présentent une moyenne supérieure à la moyenne directionnelle, dont 4 pour lesquels les résultats sont deux fois supérieurs à la moyenne de la direction. Néanmoins, 3 de ces 4 services ne présentent pas de résultats critiques pour les autres indicateurs du TBVS. Ces 4 services font l'objet d'un suivi rapproché par les acteurs de la prévention et plus particulièrement par le service RH.

4 services n'ont été affectés d'aucun congé de maladie inférieur ou égale à 5 jours. On y constate un effectif stable avec une certaine ancienneté des agents dans le poste.

- Mobilisation du CET

Cet indicateur connaît un net recul en 2016 (- 13 %) après avoir évolué à la hausse de 2012 à 2015.

22 services présentent des données supérieures à la moyenne directionnelle, qui s'élève à 3,02 jours. Les services impactés sont des petites structures, situées principalement dans les RAN déficitaires, mais également des services qui ont connu un renouvellement de personnel important. La typologie des structures impactées concerne les SPF, SIP et SIE situés hors de la RAN de Tours, mais également l'ensemble des trésoreries SPL ainsi que 2 services de contrôle.

- Écrêtements horaires

Le nombre d'écritements des horaires variables continue de diminuer avec un recul de 10 % par rapport à 2015, après ceux enregistrés en 2014 et 2015. Il ne ressort pas de problème particulier de l'examen de la situation de chaque service, un grand nombre d'écritements se situant dans une fourchette de 1 minute à 3 heures par mois.

Les situations d'écritements importants concernent les mêmes agents et/ou correspondent dans l'ensemble à un pic d'activité dans le service.

La direction, les SIP et les SIE ainsi que certaines trésoreries SPL sont les principales structures concernées par un volume horaire écrité important.

L'attention des chefs de service est appelée sur les situations les plus marquées. Il leur est demandé d'apporter leur éclairage sur celles-ci et de réfléchir à leur organisation dès lors que les écritements ont une origine structurelle et ne résultent pas d'un pic d'activité.

Corrélativement à la baisse constante du nombre d'écritements horaires, le volume horaire des écritements diminue dans des proportions sensiblement identiques (- 9 %) à celle des années précédentes. Les services concernés par les écritements sont essentiellement ceux dont l'effectif est important.

- Signalements

Le nombre de signalements de violences verbales des usagers à l'encontre des agents a très fortement augmenté par rapport aux années antérieures.

Quinze situations d'injures ou de menaces voilées, une tentative de violence physique et une tentative de suicide ont ainsi été recensées au cours de l'année 2016. En réponse à des menaces et injures proférées à l'encontre d'un agent à l'extérieur du service, la DDFIP a saisi le procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

Ces situations concernent essentiellement la trésorerie de Tours Banlieue Sud (5 signalements) et l'accueil du CDFiP de Tours (8), qui concentrent l'essentiel de l'accueil des publics difficiles dans le département. En outre, même s'il n'est pas toujours établi de fiche de signalement, les agents accueillant le public constatent un accroissement des comportements agressifs sur leur lieu de travail et, pour la première fois, en dehors des services.

1-3 – Diagnostic issu de l'analyse

- **Résultat du croisement des données**

L'examen d'ensemble des indicateurs fait apparaître une amélioration de la situation à l'exception des signalements opérés auprès de l'assistant de prévention. Ainsi, le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT versés en CET diminue tout comme le nombre d'écêtements alors que le nombre de congés de maladie de courte durée tend à se stabiliser.

Les services combinant 3 à 4 indicateurs supérieurs à la moyenne directionnelle représentent l'ensemble des structures de la DDFiP et sont implantées dans la RAN de Tours ou dans des RAN déficitaires. Ils connaissent, pour certains d'entre eux une situation de sous-effectif ou sont concernés par la formation de nouveaux agents et les départs à la retraite des agents expérimentés.

Les services de direction sont également impactés. Certains services soulignent dans le DUERP la quantité de travail et la nécessité de mettre en œuvre rapidement les dispositions, notes et instructions produites.

Les services exposés aux violences externes sont principalement les services d'accueil et de la caisse du CDFiP de Tours et de la trésorerie de Tours Banlieue Sud, qui présentent des niveaux d'indicateurs TBVS différents. L'accueil des publics difficiles ne saurait à lui seul expliquer les données mentionnées dans le TBVS.

- **Analyse globale des indicateurs départementaux au regard du DUERP**

Le bilan du DUERP 2016 montre une stabilisation des risques psychosociaux. Dans le détail, les risques liés aux exigences de travail, qui représentent plus de la moitié des risques psychosociaux, sont en léger recul.

Les dispositifs de prévention mis en œuvre ont donc impacté positivement les données. Ainsi, le suivi régulier des écêtements, la mise en œuvre de mesures d'allègement des tâches et l'accent mis sur la priorisation des missions ont contribué à l'atténuation des phénomènes.

Néanmoins, certaines fragilités sont constatées, notamment pour tout ce qui concerne les missions d'accueil et les relations avec les usagers, plus particulièrement sur le site du CDFiP de Tours. La mise en œuvre de l'accueil personnalisé, l'évolution de l'organisation de la caisse ainsi que la réalisation de formations spécifiques devraient permettre de réduire les situations de risques.

2 – Mesures mises en œuvre

Certaines actions initiées en 2015 ont été reconduites en 2016. D'autres ont été mises en œuvre pour la première fois en 2016.

Formation

- En coordination avec le CHSCT, des formations à la gestion du stress et la prévention des risques psychosociaux ont été organisées au plan local. Ces dispositifs sont à nouveau proposés dans le catalogue de formation local 2017. Une formation à l'accueil des publics difficiles sera programmée.

- Un séminaire destiné aux agents d'accueil ainsi que des groupes de travail sur des thèmes liés à l'accueil des usagers ont été organisés. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accueil personnalisé sur RDV, une réflexion a été portée par le pôle Gestion fiscale pour réorganiser les modalités de prise en charge des usagers à l'accueil des services du CDFiP de Tours mais également à l'accueil des autres structures du département. Ce dispositif a donné lieu à l'organisation de formations tuteurées sur la prise de rendez-vous, de formations présentielles sur les offres de service en ligne et à la réorganisation matérielle du service d'accueil du CDFiP de Tours.

- Au regard des besoins spécifiques des agents, toutes missions confondues, le service formation, en lien étroit avec les pôles métiers, met en œuvre des actions ciblées, sur place, telles que les formations pour le CDIF, dispensées habituellement en centre interrégional de formation.

Diminuer le stress en allégeant la charge de travail

- Pérenniser la mise en œuvre de mesures de simplification et d'allègement des tâches : les chefs de division sont chargés d'examiner les propositions de simplification formulées par les responsables de structures et de valoriser les mesures de simplification arrêtées au plan national. Un bilan des propositions effectuées a été présenté lors d'un collège des chefs de service à l'automne 2016.

- Définir avec les responsables de structure les missions prioritaires et les objectifs dans le cadre du dialogue de performance : outre la limitation de la mesure de la performance à 5 indicateurs, les responsables de structure sont expressément invités à définir les priorités dans l'accomplissement des missions afin d'éviter que cette responsabilité pèse sur les agents.

Soutien des agents et des cadres

- Le suivi de la situation individuelle des agents en difficulté est assuré par une cellule dédiée associant les acteurs de la RH, des services de prévention et de l'action sociale.