

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 2014 corrobore les données significatives du DUERP.

1 - Analyse du TBVS d'Indre-et-Loire

1-1 - Éléments de contexte

L'année 2014 a été marquée par des changements portant tant sur l'organisation des services que sur l'implantation des postes de travail des agents. Les plus significatifs sont les suivants :

- La fusion des Trésoreries de Richelieu et de L'Ile-Bouchard, le 1er janvier 2015, qui a suscité des inquiétudes parmi les agents de Richelieu en raison de l'impact qu'a provoqué cette évolution sur leur situation professionnelle et personnelle. En effet, d'une part, les agents de la Trésorerie de Richelieu ont reçu une nouvelle affectation à la Trésorerie de L'Ile-Bouchard et, d'autre part, il leur a fallu appréhender une nouvelle organisation du travail. Afin de les rassurer et de répondre à leurs interrogations, un dispositif d'accompagnement a été mis en œuvre. Celui-ci a consisté en une information active des agents de la part de la direction et de leur nouveau chef de poste ainsi qu'une écoute attentive des agents avant et après leur installation dans leur nouvel environnement pour qu'ils soient associés de la manière la plus étroite à la nouvelle organisation du poste. Parallèlement, quelques travaux d'aménagement, auxquels ont été associés les agents, ont été conduits sur le site de L'Ile-Bouchard afin de les accueillir dans les meilleures conditions.
- La fusion des SIP de Tours Nord et de Tours Ouest et la fusion des SIE de Tours Nord et de Tours Ouest, permettant respectivement la création du SIP de Tours Nord-Ouest et la création du SIE de Tours Nord-Ouest le 1er janvier 2015, se sont traduites dans un premier temps, et conformément aux engagements pris par la direction lors de l'élaboration des projets, par des déménagements et réaménagements de locaux, auxquels les agents ont participé étroitement.
- Les travaux réalisés au premier étage du site de Tours Champ Girault ont permis la mise œuvre de la gestion conjointe du SPF1 et du SPF2 de Tours.

- Le site du Champ Girault a fait l'objet, tout au long de l'année 2014, de travaux importants de rénovation des installations de chauffage et de changement des fenêtres. Ces opérations ont entraîné des déménagements provisoires de services et leur installation pendant une période variable dans des zones tampons, ce qui a pu occasionner des perturbations pour les agents et la bonne exécution des missions. Des travaux sont conduits parallèlement dans la perspective de futures restructurations (PCRP, Cellule de CSP départementale) et du relogement de nouveaux services sur le site (Paierie départementale, Trésorerie municipale de Tours).
- Le site de Loches a été désamianté, des bureaux réaménagés et les sanitaires rénovés. Les services de la sous-préfecture devraient rejoindre le site dans le courant de l'année 2015 dans le cadre de la création d'une maison de l'Etat.

1-2 - Analyse globale des indicateurs départementaux

L'examen des indicateurs du TBVS ne révèle pas de difficulté aigüe dans les différentes structures du département.

Cependant, les conditions de travail ont pu être ponctuellement plus tendues à certaines périodes de forte activité (campagne d'impôt sur le revenu, d'avis d'imposition...) et dans certains services en raison de départs en retraite, d'absence de remplacement d'agents mutés ou encore de changements de méthodes de travail, toutes situations dont les agents font état dans le DUERP.

L'année 2014 est marquée par un taux de couverture global des effectifs¹ de 99,87 % (102 % en 2013) qui ne reflète pas la réalité du terrain, certaines résidences administratives nationales comme Loches et Chinon présentant un sous effectif conséquent, toutes catégories confondues, ce qui peut être à l'origine d'un sentiment exprimé de forte inquiétude.

Cette analyse est corroborée par le médecin de prévention qui a recensé 10 situations de souffrance au travail en 2014 (contre 13 en 2013) dont les causes évoquées sont le manque de personnel, le non remplacement en cas d'arrêt de travail pour maladie, la pression perçue en relation avec les résultats, alors même, pour ce dernier facteur, que la direction et les responsables de structure sont attentifs au risque encouru.

Cette inquiétude, potentiellement source de mal-être, pourrait expliquer le résultat des indicateurs liés à l'absentéisme pour raison de santé.

Le nombre d'arrêts de travail de courte durée est en augmentation depuis 2012. En 2014, le nombre d'arrêts de courte durée a été de 429 et a concerné 258 agents, soit une augmentation de 13 % par rapport à 2013, faisant suite à une augmentation de 28,9 % en 2013. Cette augmentation s'explique par un nombre conséquent d'arrêts de 2 à 3 jours et par les manifestations itératives de quelques agents vulnérables, déjà suivis par le service des ressources humaines, qui multiplient les arrêts de courte durée.

Parallèlement, le nombre de congés ordinaires de maladie au titre de 2014 représente 7 276 jours pour 348 agents, soit une augmentation de 4,5 % par rapport à l'année 2013, pour laquelle on dénombrait 6 966,5 jours pour 291 agents, faisant elle-même suite à une augmentation de 7,9 % entre 2013 et 2012. Toutefois, comme les années précédentes, sans minimiser cette tendance, il convient de la relativiser. En effet, 14 agents comptabilisent 2 355 jours d'arrêt. Abstraction faite de ces situations particulières, lesquelles peuvent notamment précéder un CLM, le nombre de jours de congés de maladie serait pour 2014 de 4 921, soit une augmentation de 12,58 % par rapport à 2013, ce qui correspond globalement à l'augmentation du nombre de jours de congés de courte durée recensés.

1- Ce taux est calculé en divisant l'effectif réel (nombre d'agents travaillant effectivement dans le département ou le service, en tenant compte des temps partiels) par l'effectif théorique.

Le nombre d'accidents de travail est constant depuis 3 ans. Les causes avancées ne semblent pouvoir être imputées à des conséquences de stress au travail ou autre imprudence.

Le nombre d'écartements des horaires variables a légèrement diminué (-3 %). L'examen, service par service, ne permet pas de déceler de problème particulier. En effet, la plupart des écartements se situent dans une fourchette de 1 minute à 3 heures. Les écartements supérieurs concernent souvent les mêmes agents ou correspondent à un pic d'activité dans le service.

Le nombre de violences verbales des usagers à l'encontre des agents est comparable à celui de 2013. 9 situations d'injures ou de menaces voilées ont été recensées au cours de l'année, contre 10 en 2013 et 4 en 2012. Toutefois, même s'il n'est pas établi systématiquement de fiche de signalement, les agents accueillant le public constatent une agressivité croissante des usagers à leur rencontre se traduisant par des injures ou insultes vraisemblablement suscitée par des difficultés économiques et un moindre consentement à l'impôt. Les formations portant sur l'accueil physique et la gestion des situations difficiles proposées aux agents d'accueil des trésoreries ou SIP ont été suivies par 15 agents.

Les fiches signalant des incidents de violence verbale ont fait l'objet d'une information au service des ressources humaines de la direction générale.

1-3 - Lien avec les autres outils mis en œuvre dans le cadre du dispositif d'amélioration des conditions de vie au travail à la DGFIP

➤ Le DUERP :

Le DUERP a fait l'objet d'un examen par le CHS le 27 mars 2014 et a été mis en ligne sur Ulysse 37.

Les risques organisationnels (RO) et les risques psychosociaux (RPS) évoqués dans le DUERP sont récurrents et représentent un quart des risques recensés. Cependant, ces aspects ne se concrétisent pas clairement dans le TBVS.

➤ Les espaces de dialogue (EDD) :

Aucun EDD n'a à ce jour été demandé en Indre-et-Loire.

2 - Mesures mises en œuvre suite au TBVS

Le stress né de l'exigence professionnelle et les situations difficiles en relation avec l'accueil du public constituent une cause majeure d'appréhension de l'exercice des missions de la part des agents. Les plans d'actions suivants sont ou seront mis en œuvre.

Formation :

En coordination avec le CHSCT, des journées de formation ont été organisées au plan local sur :

- la gestion du stress et la prévention des troubles psychosociaux, soit une session de deux jours suivie par 16 agents ;
- l'accueil physique et la gestion des situations difficiles, soit une session de 2 jours pour 5 agents.
- parallèlement, 9 agents ont suivi des formations inscrites au plan national de formation, relatives à l'accueil du public et la gestion des situations difficile en SIP et en Trésorerie. Ces actions ont été particulièrement appréciées des agents d'accueil.

Ces formations sont de nouveau proposées au PNF de 2015.

Les formations CVT à destination des cadres seront prochainement déclinées localement, afin de permettre à chacun de mieux appréhender la réalité des situations.

Diminuer le stress en allégeant la charge de travail :

- mise en œuvre des mesures de simplification ;
- définition des missions prioritaires et des objectifs dans le cadre du dialogue de gestion ;
- diffusion d'un relevé périodique des circulaires, instructions et notes importantes à destination des chefs de service ;
- réactivation du rôle des référents techniques.

Soutien des agents et des cadres :

- création d'une cellule dédiée afin de mieux traiter la situation individuelle des agents en difficulté ;
- organisation d'une journée des agents d'accueil afin d'identifier leurs difficultés, leurs besoins et leurs aspirations.
- développement de la communication en direction des agents sur les évolutions des méthodes et des structures à travers des réunions et le site ULYSSE local.