

FICHE CTL - Tableau de bord de veille sociale (TBVS) 2017

L'amélioration des conditions de vie au travail est de la responsabilité de l'employeur. Elle est mise en oeuvre par les acteurs officiels de la prévention des risques professionnels, mais un devoir de vigilance s'impose à l'ensemble des agents.

Le TBVS est un dispositif de veille active qui, mis en synergie avec l'ensemble des outils du plan national d'amélioration des conditions de vie au travail (DUERP, baromètre social, espaces de dialogue...), contribue au développement d'une culture de la santé au travail et de prévention des risques psychosociaux dans le réseau.

Il fournit localement aux acteurs en charge de la prévention un constat objectif permettant d'identifier des situations à risques, de suivre leur évolution et d'agir en conséquence.

Le domaine de la santé et des conditions de vie au travail recouvre de multiples composantes.

Ainsi, dans le cadre de la démarche de rénovation de l'outil TBVS, six indicateurs sociaux centrés sur les enjeux du travail (absentéisme, temps de travail, mobilité) ont été retenus :

- Taux de couverture des effectifs;
- Nombre de périodes de congés maladie de courte durée de moins de cinq jours;
- Nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps;
- Nombre d'écrêtements des horaires variables;
- Volume horaire écrêté;
- Taux de rotation des agents;

Ces indicateurs ont pour particularité d'apporter aux directions un réel éclairage sur la situation des collectifs professionnels. Ils permettent d'observer des évolutions dans le temps et d'établir des comparaisons entre unités de travail. Ils présentent également l'avantage d'être facilement mobilisables au niveau d'un service. La base de données du TBVS permet d'intégrer au sein d'un même fichier les données des services d'une direction des trois dernières années.

Les éléments de contexte

Les indicateurs du TBVS ne parlent pas d'eux-mêmes. Certes, ils peuvent alerter sur un problème, permettre d'identifier les difficultés d'un service ou d'une catégorie de service, mais en aucun cas ils n'en révèlent la nature exacte ni les causes. Pour en saisir la portée, il faut donc les interpréter en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés et les mettre en perspective avec l'ensemble des outils du plan national d'amélioration des conditions de vie au travail.

L'organisation du travail a été modifiée en 2017 au travers des opérations de restructuration du réseau (ASR) et s'est traduite par :

- la création de la paierie de Corse

Au 1^{er} janvier 2018, date de la mise en place de la collectivité unique de Corse, la paierie régionale de Corse a absorbé l'activité de la paierie départementale de la Corse-du-Sud, et une partie de l'activité de la paierie départementale de la Haute-Corse pour constituer une trésorerie unique, la paierie de Corse. Cette opération s'est traduite par ailleurs par la fermeture de la paierie départementale de la Corse-du-Sud et le transfert de la gestion comptable et financière de l'office public de l'habitat de la Corse-du-Sud à la trésorerie du Grand Ajaccio.

- la restructuration des postes comptables implantés sur le territoire de la communauté de communes du Sud Corse

Cette opération s'est traduite d'une part, par le regroupement de l'activité de gestion comptable et financière du service public local sur la seule trésorerie de Bonifacio, renommée trésorerie du Sud Corse, et la fermeture de la trésorerie de Porto-Vecchio, et d'autre part, par le regroupement de l'ensemble des activités d'assiette et de recouvrement des impôts des particuliers et des entreprises sur le SIP-E de Porto-Vecchio, et le transfert de l'activité recouvrement de l'impôt des particuliers antérieurement exercée par la trésorerie de Bonifacio.

- la spécialisation de la trésorerie de Lévie, avec le transfert de l'activité recouvrement de l'impôt des particuliers vers le SIP-E de Sartène.

- l'adaptation du périmètre des trésoreriers et des services des impôts avec les nouvelles intercommunalités dans le SDCI

Transfert de la gestion de communes de la trésorerie du Grand Ajaccio aux trésoreriers de Vico-Evisa (13 communes) et de Ste Marie-Sicché (8 communes).

Transfert de la gestion des impôts des professionnels de deux communes du SIP-E de Porto-Vecchio au SIP- E de Sartène).

2017 a également été l'année de mise en place de nouvelles expérimentations liées à l'organisation du travail.

C'est ainsi que le télétravail à domicile a été mis en oeuvre à titre expérimental (14 conventions ont été signées avec des agents en poste dans les services de direction), ainsi que l'accès aux notaires du fichier immobilier (à partir de juillet 2017).

Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention est en hausse.

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
Données TBVS	◆ (- 33,3 % par rapport à N-3)	Données TBVS	★ (+ 37,5 % par rapport à N-2)	Données TBVS	★ (+ 36,3 % par rapport à N-1)
8		11		15	
(1 interne, 7 externe)		(3 interne, 8 externe)		(1 interne, 14 externe)	

Les services recevant du public, et plus particulièrement le SIP d'Ajaccio (64% des signalements externes), continuent à rencontrer des difficultés croissantes au regard des risques psychosociaux.

Sur les 14 signalements externes relevés en 2017, 9 concernent le SIP d'Ajaccio qui concentre les flux d'accueil les plus importants, et 3 autres concernent le SIP-E de Porto-Vecchio et le PCE.

Les 2 autres signalements externes (SPFE et direction) concernent des incidents et agressions verbales à l'extérieur des locaux.

La DRFiP a adressé 4 lettres aux usagers mis en cause et transmis 2 signalements au procureur de la République au titre de l'article 40. Une plainte a également été déposée au commissariat de Police suite à un incident intervenu à l'entrée de la direction.

Les indicateurs

- Indicateur n° 1 - Le taux de couverture des effectifs est globalement stable

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
Données TBVS 87,35%	◆◆◆ (variation par rapport à N-3 : NC)	Données TBVS 86,30%	◆ (variation -1,20 % par rapport à N-2)	Données TBVS 86,58%	◆ (variation +0,32% par rapport à N-1)

Même si le taux de couverture des effectifs est globalement stable sur les trois dernières années (-4,33%) et ne s'écarte que de 2% de la moyenne de la DGFIP, il dissimule des situations contrastées, certains services rencontrant des situations de sous-effectifs particulièrement marquées.

Ainsi en 2017, 8 services présentent ainsi un taux de couverture des effectifs dégradé de 5% à 19% par rapport à la moyenne de la DGFIP (SIP d'Ajaccio, PRS, SDIF, paierie régionale, trésorerie hospitalière, trésoreries de Sartène et de Lévie, SIP-E de Porto-Vecchio).

Outre le sous-effectif, ces services sont également parmi ceux qui comptent le nombre le plus élevé de jours d'absence pour raisons de santé (conгés ordinaires de maladie, maternité, CLM, CLD).

De surcroît, le SDIF et le SIP d'Ajaccio, en situation de sous-effectif chronique, affichent respectivement une baisse du taux de couverture des effectifs de -15,80% et -9,08% sur les trois dernières années. Malgré une légère amélioration en 2017, le taux de couverture des effectifs du PRS est également en baisse de -12,82% sur les trois dernières années.

Au contraire, pour 5 structures (trésoreries de Vico-Evisa, Ste Marie-Sicché, Porto-Vecchio et Bonifacio et SIP-E de Sartène), le taux de couverture est positif de 5% à 12% par rapport à la moyenne de la DGFIP, certains de ses services connaissant par ailleurs une évolution positive de leur taux particulièrement marquée sur les trois dernières années (SIP-E de Sartène, trésoreries de Bonifacio et de Porto-Vecchio). Il est néanmoins observé que les incidences du SDCI (transferts de charges) ne seront mesurées qu'à compter de 2018.

Le taux de couverture des effectifs des autres services avoisine la moyenne de la DGFIP.

- Indicateur n° 2 - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours est en augmentation constante

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
Données TBVS 231	★ (+16,08 % par rapport à N-3)	Données TBVS 289	★ (+25,11 % par rapport à N-2)	Données TBVS 313	★ (+ 8,30 % par rapport à N-1)

Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée est en augmentation constante depuis 2015 (+35,50%), bien que nettement moins marquée en 2017.

Les services présentant un taux de couverture dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP sont le SIP et le SIE d'Ajaccio, le SIP-E et la trésorerie de Sartène, et les services de direction.

Cela étant, parmi ces services, seuls le SIP et les services de direction comptabilisent à la fois un nombre élevé de périodes de congés maladie de courte durée et une progression constante de ce nombre sur trois ans.

Cette forme d'absentéisme est implicitement liée à la moyenne d'âge des agents de la DRFiP 2A

qui se situe à 51 ans et 3 mois (48 ans et 6 mois au plan national), mais elle révèle également, dans certains services, la fatigue et le stress rencontrés par les agents dans un contexte de vacance d'emplois ainsi que de réduction des effectifs, et de l'augmentation inhérente de la charge de travail.

Une situation déséquilibrée entre emplois et effectifs perdue sur Ajaccio entre services de la gestion fiscale et de la gestion publique, notamment en raison des règles de gestion actuelles.

- **Indicateur n° 3 - Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps diminue**

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
<i>Données TBVS</i>	★ (+ 6,4 % par rapport à N-3)	<i>Données TBVS</i>	◆ (- 1,44 % par rapport à N-2)	<i>Données TBVS</i>	◆ (- 13,06 % par rapport à N-1)
1834		1807,5		1571,5	

La baisse du nombre de jours de congés mis au compte épargne temps s'accroît en 2017. Cette amélioration de l'indicateur est favorable à une diminution des risques psychosociaux.

Pour autant, 13 services sur un total de 19 présentent un taux de couverture dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP. Les services dont le taux est le plus dégradé sont la trésorerie hospitalière et le PCE-PCR. Pour ce qui concerne la trésorerie hospitalière, ce constat est en lien direct avec l'âge des agents du poste et la proximité de la date de départ à la retraite, au contraire des agents des services de contrôle pour lesquels la démarche relève davantage d'un choix.

Avec 531,50 jours mis en CET en 2017, les services de direction représentent plus d'un tiers de l'ensemble des jours mis en CET en 2017.

Les agents présentant le nombre de jours le plus élevé sont principalement des chefs de service et des adjoints, des vérificateurs, et des agents en congés longue maladie ou longue durée n'ayant pu utiliser tous les congés auxquels ils avaient droit.

Comme en 2016, les agents pour lesquels le nombre de jours de congés ou d'ARTT mis en CET est supérieur à 15, ont très majoritairement opté pour le "rachat" de ces jours, cette option pouvant s'analyser comme un complément de salaire.

- **Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables diminue**

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
<i>Données TBVS</i>	★ (+126 % par rapport à N-3)	<i>Données TBVS</i>	◆ (-5,82 % par rapport à N-2)	<i>Données TBVS</i>	◆ (-12,73 % par rapport à N-1)
292		275		240	

- **Indicateur n° 5 - Le volume horaire écrêté est en baisse**

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
<i>Données TBVS</i>	◆◆★ (variation par rapport à N-3 : NC)	<i>Données TBVS</i>	◆ (-7,81 % par rapport à N-2)	<i>Données TBVS</i>	◆ (-6,89 % par rapport à N-1)
913,31		842		784,02	

Le résultat de l'indicateur relatif au nombre d'écroulements avoisine la moyenne de la DGFIP, celui relatif au volume horaires écrouté évolue plus favorablement.

La baisse du nombre des écroulements des horaires variables, comme celle du volume horaire écrouté se poursuit, signe que les agents maîtrisent mieux leur temps de travail en pratiquant, soit par journée, soit par demi-journées, des récupérations mensuelles.

Seuls 5 services présentent un indicateur relatif au nombre d'écroulements dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP (SIP et SIE d'Ajaccio, PCE-PCR, SDIF et trésorerie du Grand Ajaccio).

Le SIP est le seul service cumulant en 2017 un taux dégradé en termes de nombre d'écroulements et de volume horaire écrouté. Les agents du SIP les plus concernés sont très majoritairement les agents en charge de l'assiette, ces derniers cumulant pour la plupart, les tâches de gestion et d'accueil du public. Ce constat récurrent conduit la direction à apporter un soutien permanent à ce service.

- **Indicateur n° 6 - Le taux de rotation des agents est en hausse**

TBVS 2015		TBVS 2016		TBVS 2017	
Données TBVS 12,30%	◆◆◆ (variation par rapport à N-3 : NC)	Données TBVS 7,20%	◆ (variation -41,46% par rapport à N-2)	Données TBVS 9,40%	◆ (variation +30,56 % par rapport à N-1)

Le taux de rotation des agents est en hausse en 2017, mais sans pour autant caractériser un malaise social au sein des services où l'indicateur s'avère le plus dégradé (PCE-PCR, SIE d'Ajaccio, trésoreries du Grand Ajaccio, Sartène, Lévie, Porto-Vecchio et Bonifacio, SIP-E de Sartène et Porto-Vecchio).

Les changements observés sont en effet le plus souvent en lien avec le départ d'agents vers d'autres directions (mutation ou promotion), ou le remplacement d'agents à la retraite.

Le diagnostic issu de l'analyse

Contextualisés, discutés, combinés aux informations qualitatives, les indicateurs du TBVS pourront alors contribuer à la définition d'actions en faveur de l'amélioration des conditions de vie au travail. Leur suivi au cours de la mise en place des actions de prévention permet également d'évaluer les bénéfices de celles-ci dans le cadre d'une démarche de prévention durable.

1) Le bilan de l'analyse

Même si le taux de couverture des effectifs est globalement stable sur les trois dernières années et proche de la moyenne de la DGFIP, il dissimule des situations contrastées, certains services comme le SDIF et le SIP d'Ajaccio rencontrant des situations de sous-effectifs particulièrement marquées.

Hormis le taux mesurant le nombre de périodes de jours de congés maladie de courte durée qui poursuit sa progression, les autres indicateurs connaissent une évolution globalement favorable. Ces absences sont particulièrement révélatrices de la fatigue et du stress rencontrés par les agents dans l'exercice de leurs missions.

Concernant l'absentéisme pour raisons de santé, il est également observé que le nombre de jours de congés maladie de courte durée s'élève à 818 en 2017, alors que le nombre de jours de congés ordinaires de maladie (COM) s'élève à 3 907,50 (hors congés maternité). Par ailleurs, il est dénombré 487,5 jours d'arrêts se rapportant à des accidents de travail sur l'année 2017,

comprenant des chutes sur le lieu de travail et des accidents de trajet. Ainsi, les arrêts maladie concernent principalement des pathologies lourdes qui ont corrélativement un impact fort sur les services concernés.

Par ailleurs, il est également observé que l'absentéisme maladie est utilisé par certains agents comme un instrument de pression pour obtenir satisfaction aux demandes de mutation, ou autres motifs.

Les services en situation de sous-effectif présentent des indicateurs dégradés en termes de fiches de prévention des risques psychosociaux, de nombre de périodes de congés maladie de courte durée, de jours de congés et/ou ARTT mis en CET, ou encore d'écrêtement horaire, ce qui souligne les difficultés rencontrées par ces services.

2) Les points d'alerte sur certains services

Les services les plus affectés par les conditions de vie au travail et qui représentent 73% des signalements de violence externe sont ceux qui accueillent le plus de public, facteur de stress (SIP, SIP-E). Certaines trésoreries rurales de faible dimension en situation de sous-effectif présentent également 3 à 4 indicateurs dégradés.

Les services de contrôle (PCE-PCR) ressortent également comme services en difficulté au regard de 4 indicateurs (fiches de prévention des RPS, nombre de jours de congés et/ou ARTT mis en CET, nombre d'écrêtement des horaires variables et taux de rotation des agents, alors que ces indicateurs sont plutôt révélateurs d'un comportement des agents que d'une réelle situation de difficulté (hormis la fiche de prévention).

A l'inverse du PCE-PCR, la trésorerie de Vico-Evisa où le cadre B muté au 1^{er} septembre 2017 n'a pas été remplacé, et où deux autres agents travaillent à distance pour des raisons personnelles graves depuis novembre 2017, ne présente aucun indicateur avec des seuils critiques quand bien même les difficultés rencontrées sont réelles.

Enfin, le SPFE, pour lequel la cellule de médiation nationale a été saisie en février 2017 en règlement d'un conflit interpersonnel, ne ressort pas parmi les services les plus en difficulté au regard des indicateurs du TBVS.

Comme en 2016, le SIP d'Ajaccio présente le plus grand nombre d'indicateurs avec un niveau d'alerte élevé. Ce constat parfaitement identifié conduit la direction à apporter un soutien permanent à ce service. L'aménagement des horaires d'ouverture au public a permis de réduire la présence à l'accueil des équipes de gestion.

Outre le soutien opérationnel constant du pôle de gestion fiscale (traitement du contentieux, mise à jour TH, relance amiable, CSP de régularisation), des moyens supplémentaires ont été apportés au SIP en début d'année 2017 (renfort EDR, auditeur, détachement d'un inspecteur BDV). Le SIP bénéficie également du recrutement d'un contractuel handicapé de catégorie C en 2018 comme en 2017 et 2016. Enfin, deux agents affectés au SIP-E de Sartène depuis le 1^{er} septembre 2018 travaillent à distance pour le compte du SIP d'Ajaccio.

La mise en place de l'accueil personnalisé sur rendez-vous au 1^{er} mars 2018 et la suppression des paiements en numéraire au 1^{er} juillet constituent également des mesures permettant d'améliorer les conditions de travail des agents au regard de l'accueil des usagers.

3) Les actions mises en oeuvre

Les indicateurs sont révélateurs de certaines dégradations des conditions de travail ou de situations de détresse personnelle, mais l'analyse de ces indicateurs ne révèle pas de situations inconnues de la direction sur le contexte humain et social des services.

Ainsi, les indicateurs confirment la situation tendue du SIP d'Ajaccio avec un nombre de signalement de violences verbales et d'arrêts maladie relativement plus importants que dans les autres services.

De même, les services en difficultés en terme d'effectifs, en situation de conflit social larvé, ou

sous tension, ont également un nombre important de jours de congés et/ou d'ARTT mis en CET, ou d'écrêtements des horaires variables (PRS, SDIF, paierie régionale, trésorerie hospitalière, trésoreries de Sartène et de Lévie, SIP-E de Porto-Vecchio, PCE-PCR).

Ces services font l'objet d'une vigilance particulière de la part de la direction, notamment en terme de renfort des effectifs dans la mesure du possible, et de recours à des auxiliaires.

La DRFiP a saisi la cellule de médiation sociale en 2017, afin de restaurer le dialogue professionnel au sein d'un service.

Le soutien aux agents se manifeste, quant à lui, par les interventions et le développement de la complémentarité des acteurs CVT (médecin de prévention, assistante sociale, division RH, CHS-CT, actions sociales,...).

Le soutien aux agents se manifeste également par l'attention apportée aux situations de violence, par l'envoi de lettres de mise en garde aux usagers, ou des signalements au Procureur de la République.

Les conditions de vie au travail font, quant à elles, l'objet d'une attention particulière dans le cadre du DUERP, instrument désormais essentiel à l'amélioration des conditions de vie au travail. Une attention particulière est portée aux moyens de prévention notamment dans le cadre du CHS-CT qui organise les actions de formation nécessaires et finance une grande partie des travaux d'amélioration ou d'équipement sollicités par les agents.

Afin de réduire la pression exercée au quotidien sur les services en terme d'accueil, l'aménagement des horaires d'ouverture au public mis en place dans un premier temps au SIP d'Ajaccio (quatre matinées par semaine), a été étendu aux SIP-E de Porto-Vecchio et de Sartène, ainsi qu'à la trésorerie de Grand Ajaccio, ces services ayant les flux d'accueil des usagers les plus élevés.

L'accueil personnalisé sur rendez-vous a été déployé au SDIF d'Ajaccio depuis fin 2016 et au SIP d'ajaccio depuis le 1^{er} mars 2018. La mise en place de l'accueil personnalisé sur rendez-vous et la suppression des paiements en numéraire au 1^{er} juillet prochain constituent des mesures permettant d'améliorer les conditions de travail des agents au regard de l'accueil des usagers.

Le télétravail expérimenté par 14 agents de la DRFiP depuis janvier 2018 participe également à l'amélioration des conditions de travail.