

**Point n° 3 : Tableau de Bord de la Veille Sociale (TBVS) de la DDFiP de l'Ain
Présentation des données actualisées au 31 décembre 2014**

I - Mise en place et composition du TBVS départemental

Le TBVS de la DDFiP de l'Ain a été mis en place en 2012, à la suite d'une concertation organisée avec les organisations syndicales locales.

Le TBVS local est constitué de 32 indicateurs : 19 indicateurs socle (communs à toutes les directions de la DDFiP) et 13 indicateurs optionnels, dont 3 spécifiques à la DDFiP de l'Ain.

II - Présentation des résultats du TBVS pour l'année 2014

Les résultats du TBVS collectés à l'occasion de la campagne de mise à jour 2014 sont joints en annexe¹.

1 - Contexte général

Le contexte général dans lequel s'inscrit l'action de la DDFiP de l'Ain (environnement physique, matériel, humain...) n'appelle pas de remarques particulières ni de singularités notables par rapport aux autres directions locales de la DDFiP. S'agissant des indicateurs non chiffrés, les acteurs locaux font néanmoins régulièrement état des difficultés liées aux tensions sur les effectifs, qui tendent à accroître de manière sensible la pression de la charge de travail sur les cadres et les personnels.

▪ **Ressources humaines**

Le taux de couverture des effectifs s'élève à 96 % au 01/01/2014 ; il reste comparable à ceux observés pour 2013 (93 %) et 2012 (94 %). Le taux d'encadrement s'établit quant à lui à 24,5 % en 2014, soit un niveau également proche de celui constaté l'année précédente.

Le nombre de jours d'arrêt maladie par agent et par an est de 9,7 jours pour l'ensemble de l'année. Ce chiffre est significativement inférieur aux moyennes nationales du MINEFI et de la fonction publique d'Etat (respectivement 12 et 13 jours par agent et par an). Il est par contre en légère hausse par rapport à 2013 (8,3 jours) et 2012 (9,4 jours).

▪ **Evolutions structurelles et travaux immobiliers**

En cours d'année 2014, la BCR a été déménagée du bâtiment de la rue Lamartine vers celui de la rue de la Grenouillère, ce qui a conduit à redistribuer certains espaces de travail sur ce dernier site.

Par ailleurs, l'adaptation des structures et du réseau a conduit à préparer la fusion de la trésorerie de Saint-Trivier de Courtes avec celle de Montrevel-en-Bresse, effective au 1^{er} janvier 2015, de même que le transfert de l'activité de recouvrement de l'impôt de la trésorerie de Saint-Rambert-en-Bugey vers le SIP d'Ambérieu-en-Bugey.

Au siège de la DDFiP, des travaux de densification et de transformation en espaces de travail des anciens logements de fonction du 3^{ème} étage et du hall d'accueil au rez-de-chaussée du site se sont poursuivis tout au long de l'année 2014. Les travaux ont été réalisés en site occupé, ce qui a pu être source de gêne pour les

¹ A ce jour, les indicateurs 6 et 7 (taux d'agents hors cadres ayant bénéficié d'une formation continue et nombre d'agents ayant fait appel aux assistant(e)s de services sociaux), normalement fournis par la Direction générale, ne sont pas encore disponibles.

agents, particulièrement ceux exerçant leurs fonctions à proximité des lieux de réalisation des travaux. Les difficultés de stationnement liées à la densification des locaux et à la réalisation de ces travaux (espace réservé pour le chantier, stockage de matériel ou de mobilier...) ont été régulièrement relevées, mais ne le sont plus depuis l'achèvement des travaux.

Dans chaque cas, il a été veillé à la meilleure information possible des différents acteurs concernés afin d'assurer la réalisation des opérations dans des conditions permettant de limiter les difficultés et incidences pénalisantes pour les agents.

2 - Analyse croisée des indicateurs départementaux

▪ Santé, sécurité et conditions de vie au travail

1. - Congés maladie et accidents de service

En 2014, 342 congés maladie de courte durée ont été comptabilisés pour l'ensemble des services de la DDFiP (contre 254 en 2013 et 255 en 2012).

Six accidents de service sont survenus en 2014 (contre 3 en 2013), dont deux ayant nécessité un arrêt de travail. Cinq de ces accidents consistent en des chutes et un en un accident de trajet.

Comme en 2012 et 2013, les lieux de survenance des accidents de service ne recoupent pas ceux où la prise de congés maladie est significativement supérieure à la moyenne départementale.

Au-delà de l'augmentation du nombre de congés maladie ordinaires de courte durée, la confrontation de ces éléments ne fait pas apparaître de situation intrinsèquement dangereuse dans l'un ou l'autre des services du département.

S'agissant des problématiques de santé, il est à noter que depuis novembre 2014, la DDFiP de l'Ain bénéficie de nouveau des services d'un médecin de prévention, affecté à hauteur de 45 % auprès de la délégation départementale de l'action sociale ; ceci permettra de faciliter le suivi et la prise en charge des agents, avec entre autres la reprise des visites médicales obligatoires prévues dans le cadre de la médecine de prévention.

2. - Congés maladie, nombre d'écroulements et jours mis en CET

En ramenant au nombre d'agents de chaque service le nombre de congés maladie, le nombre d'écroulements et le nombre de jours mis en CET, trois trésoreries (Châtillon-sur-Chalaronne, Ferney-Voltaire et Saint-Rambert-en-Bugey) affichent pour au moins deux de ces indicateurs des valeurs supérieures au double de la moyenne départementale. Cette situation est relevée depuis 2012 pour le poste de Ferney-Voltaire. En revanche, les trésoreries d'Ambérieu-en-Bugey et Artemare n'apparaissent plus sur cette analyse croisée, contrairement à l'année précédente.

La direction s'est efforcée de soutenir au mieux ces postes. Ainsi, la trésorerie de Ferney-Voltaire a reçu 91,5 jours/agent prélevés sur les moyens de l'équipe départementale de renfort et la gestion conjointe d'Ambérieu/Saint-Rambert 47. Par ailleurs, ces trois postes ont bénéficié en 2014 d'une hausse des crédits vacataires par rapport à l'année précédente.

S'agissant plus spécifiquement du nombre de jours de congés mis en CET, la moyenne départementale s'élève à 3,44 jours/agent, chiffre similaire à celui observé en 2013 (3,48 jours/agent).

3. - Nombre et volume des écroulements

Pour l'ensemble de la DDFiP, 753 écroulements horaires ont été constatés en 2014 (pour mémoire, 774 écroulements avaient été relevés en 2013 et 791 en 2012). Ces écroulements représentent un volume global de

2 937 heures contre 3 074 en 2013 et 3 445 en 2012, soit une tendance légèrement baissière, même si ce constat effectué au niveau départemental recouvre des situations locales très contrastées.

Une analyse a été effectuée afin d'identifier les services où les écrêtements constatés, en nombre comme en volume, ramenés au nombre d'agents, représentaient au moins le double de la moyenne départementale. À cet examen, les trésoreries de Belley, Ferney-Voltaire, Meximieux, Poncin et Saint-Rambert-en-Bugey se sont détachées sur ces deux critères, ce qui était déjà le cas en 2013. En revanche, le poste de Nantua, en signalement l'année précédente, n'apparaît plus sur l'analyse.

Par ailleurs, la volumétrie des écrêtements enregistre une très forte hausse par rapport à l'année 2013 dans sept services. Il s'agit du SPF de Nantua, des PCE-FI de Bourg-en-Bresse et Bellegarde-sur-Valserine, des SIP-SIE de Bellegarde-sur-Valserine et Trévoux, ainsi que des trésoreries de Lagnieu et Montluel.

L'examen des données individuelles du personnel de chacun des services énumérés *supra* révèle de façon quasi systématique que la majeure partie, voire la totalité des heures écrêtées est le fait d'un unique agent. Cependant le SIP-SIE de Trévoux et la trésorerie de Belley enregistrent une répartition des écrêtements les plus significatifs sur plusieurs agents, configuration exceptionnelle dans le département.

La liste des personnes concernées a été comparée à celle des congés maladie de courte durée, sans qu'une corrélation puisse être établie. Elle a également été transmise au service des ressources humaines pour examen approfondi et suivi en tant que de besoin en lien avec les responsables d'unité.

Par ailleurs, s'agissant du SIP-SIE de Trévoux, des mesures organisationnelles ont été prises, notamment par une réorganisation de l'accueil téléphonique et l'installation d'un standard vocal interactif.

Tous services confondus, 7 agents ont fait l'objet d'un écrêtement pour au moins 80 heures, dont 5 pour plus de 100 heures. Quatre de ces agents étaient déjà signalés à ce titre en 2013. Là encore, la comparaison avec les prises de congé maladie de courte durée ne s'avère pas concluante. Toutefois, un examen plus poussé de la situation de ces personnels sera effectué par le service ressources humaines.

▪ Relations professionnelles

L'analyse des recours effectués suite aux entretiens professionnels ne montre pas de situation préoccupante dans l'un ou l'autre des services du département, le nombre de ces recours étant d'ailleurs globalement en baisse par rapport à 2013 (les taux parfois importants constatés sur cet item s'expliquent le plus souvent par le nombre restreint d'agents évalués dans les services en cause). Il n'y a pas non plus de corrélation évidente entre l'existence de contestation sur l'évaluation et une absence de réunions de service².

Avec 5,56 % en 2014, le taux de refus de participation à l'entretien professionnel (indicateur n°15a) apparaît également relativement limité au niveau départemental, avec toutefois des écarts pouvant être importants suivant les structures et les sphères métiers.

• Relations sociales

Pour 2014, la DDFiP de l'Ain a comptabilisé 452 jours/agent de grève à revendication nationale (indicateur n° 19), contre 250 en 2013, ce qui la ramène à son niveau de 2012 (477). S'agissant de revendications purement locales (indicateur n° 19a), 0 jour/agent ont été recensés.

La combinaison de ces deux indicateurs semble donc indiquer *a priori* l'absence de problématiques spécifiquement locales dans les mouvements sociaux, ces derniers étant initiés par le contexte national.

² Une réserve sur la fiabilité de l'indicateur n° 16 relatif au nombre de réunions de service doit néanmoins toujours être formulée, le périmètre de cet item pouvant être appréhendé de manière très inégale suivant les structures et/ou les chefs de service.

Le nombre de réunions statutaires tenues dans le département (30), réparties entre CTL, CAPL, CDAS et CHSCT (indicateurs 17 à 17c), est stable par rapport à l'année 2013 (33 réunions). Suivant l'indicateur n°18, neuf boycotts de ces réunions sont recensés sur l'exercice 2014 (étant précisé que cet indicateur comptabilise non pas le nombre de réunions boycottées mais le nombre d'organisations syndicales non participantes).

Le niveau d'interpellations et d'audiences relevées, 21 pour l'ensemble de l'année, reste modéré pour une DDFiP de la taille de celle de l'Ain, et stable par rapport à 2013 (19).

3 - Fiches de signalement

Neuf fiches de signalement faisant état de comportements inappropriés de la part d'utilisateurs ont été transmises à l'assistant de prévention en 2014. Un autre incident, rapporté par une organisation syndicale sans avoir donné lieu à la rédaction d'une fiche, a également été intégré au TBVS.

La quasi-totalité des incidents consistent en des insultes, parfois accompagnées de menaces. L'incident rapporté par une organisation syndicale résulte quant à lui d'une tentative d'intimidation sur un agent.

Quatre incidents sont recensés par ailleurs au titre de l'indicateur n°8 (violences physiques ou verbales d'origine interne). Il s'est agi d'altercations dans des unités de travail différentes entre agents du même service (sans que ces incidents n'aient néanmoins fait l'objet d'une matérialisation formelle par une fiche de signalement).

S'agissant des incidents mettant en cause des utilisateurs, soit une lettre comminatoire a été expédiée, soit les agissements n'ont pas donné lieu à des suites particulières, en raison des circonstances d'espèce (notamment situation de premier incident avec utilisateur ayant pris conscience des conséquences de son attitude).

Pour les incidents mettant en cause des agents, dans deux cas, l'un des protagonistes a obtenu par la suite une mutation. Dans d'autres cas, outre l'action du chef de service, des cadres de la direction se sont rendus sur place pour apaiser la situation.