FICHE D'ANALYSE QUALITATIVE CAMPAGNE 2021

TBVS DE L'ANNÉE 2020 – DRFIP 2A0

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.

1. L'analyse du tableau de bord de veille sociale

1.1. Présentation des éléments de contexte

L'analyse des données du TBVS n'a de sens que ramenée à un contexte professionnel particulier. Des indicateurs ne sauraient représenter à eux seuls toutes les facettes de la réalité. Le champ d'observation ne doit jamais se réduire à ce qui est uniquement quantifié. D'où l'importance de maintenir une attention aux observations et remontées de terrain plus qualitatives.

La crise sanitaire COVID-19

L'année 2020 a été particulièrement marquée par cette crise sanitaire.

Du 17 mars au 11 mai, premier confinement, un plan de continuité d'activité a été mis en place et des modalités inédites d'accueil à distance ont été organisées.

Du 29 octobre au 15 décembre, un nouveau confinement est entrée en vigueur, l'ensemble des missions se sont poursuivies avec toujours une priorité donnée au télétravail.

Le contexte sanitaire ne permettant pas un accueil physique, la campagne IR s'est tenue sans accueil physique du public, en utilisant les différents canaux pour joindre les services des finances publiques : téléphone, courriels, etc.

Cette année, très particulière, a vu le déploiement accéléré du télétravail, rendu possible par les fortes dotations de PC portables sur le second semestre 2020. Pour les personnes vulnérables, le télétravail à 5 jours a été mis en place.

Dans le cadre de la mise en œuvre des mesures de prévention face à l'épidémie, une référente COVID-19 a été désignée avec pour mission de développer une veille sur l'information mise à disposition des responsables de service et des agents décrivant les mesures de prévention.
En charge de la vérification de l'effectivité des mesures de prévention au sein des services, son action se fait en partenariat étroit avec le médecin de prévention et l'inspecteur santé et sécurité au travail qui sont ses interlocuteurs directs pour tout conseil et appui technique.
En interne, les échanges sont constants avec les acteurs de la direction qui concourent à l'amélioration des conditions de réalisation du travail (l'assistant de prévention et délégué sécurité, le service des ressources humaines, de la logistique, de la formation, le correspondant handicap, etc) de manière à mobiliser l'ensemble des intervenants chaque fois que nécessaire.
Dans le souci permanent de protéger chaque agent, tous les produits et matériels nécessaires aux mesures barrières ont été mis à disposition.

Mise à disposition d'un nouveau parking

A compter de début septembre, suite à l'intervention de la Direction auprès de la copropriété, de nouvelles places de parking ont été proposées aux agents travaillant sur le site de la grande armée. Cela permet ainsi, à plusieurs agents, de pouvoir se garer à proximité de la DRFiP.

- **Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention augmente**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↘	*Données TBVS*	↗	*Données TBVS*
16 (4 internes, 12 externes)	***-93,75 %***	*1 (1 interne)*	***200 %***	*3 (1 interne, 2 externes)*

Répartition par type de fiche de signalement			
	Données N-2	Données N-1	Données 2020
Insultes / Injures			2
Menaces verbales			
Menaces physiques			
Conflits entre collègues			1
Conflits avec la hiérarchie			

Après une très forte baisse en 2019 (1 seule fiche de signalement), l'augmentation est importante en 2020 avec 3 fiches de signalement transmises au CHSCT.

Les services recevant du public ont constaté une augmentation des incivilités donnant lieu à 2 fiches externes. Un courrier de mise en garde a été adressé au contribuable.

Le signalement interne correspond à une situation de conflit entre agents. La situation a été solutionnée par la direction.

Systématiquement, il a été proposé à la victime d'être mise en contact avec le médecin de prévention et la psychologue.

1.2. L'analyse des indicateurs du TBVS

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.

1.2.1. Les indicateurs socles du TBVS

- **Indicateur n° 1 - Le taux de couverture des effectifs diminue**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↘	*Données TBVS*	↘	*Données TBVS*
87,15 %	***-1,84 %***	*85,55%*	***-6,46 %***	*80,02 %*

Le taux de couverture des effectifs observé en 2020 (80,02%) demeure inférieur à la moyenne nationale (83,92 %). Cet indicateur est en baisse par rapport à 2019 de 6,46 %.

Les services qui enregistrent les taux les plus dégradés par rapport à la moyenne nationale sont le SIP d'Ajaccio (78,41 % contre 81,35 % en 2019), le SDIF (76,19 % contre 80,15 % en 2019) et les SIP-E (76 % contre 88,29 % en 2019).

A contrario, 3 trésoreries enregistrent toujours un taux de couverture positif par rapport à la moyenne nationale : Trésorerie du Grand Ajaccio (86,11%), Vico-Evisa (88,33%) et Sud Corse (94,20%).

Le taux de couverture des autres services avoisine la moyenne *nationale.*

- **Indicateur n° 2 - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours diminue**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↘	*Données TBVS*	↘	*Données TBVS*
264	***-23,11 %***	*203*	***-10,34 %***	*182*

En baisse constante depuis 2017, le nombre de périodes de congés ordinaires de maladie de courte durée s'infléchit encore en 2020.

Avec 77 jours (soit 42,3%), le service des domaines peut apparaître le plus impacté, mais dans les faits, il s'agit d'un seul agent du service qui bénéficie d'un COM fractionné à raison de deux demi-journées par semaine.

Avec 34 jours (soit 18,6%), la trésorerie de Lévie à faible effectif est impactée. Il s'agit également d'un agent bénéficiant d'un COM fractionné à raison d'1 jour par semaine.

Concernant les autres services et notamment ceux qui comptent le plus d'effectifs, le nombre de jours est en baisse par rapport à 2019 : SIP Ajaccio (13 jours contre 17 en 2019), SIE Ajaccio (4 jours contre 10 jours en 2019) et le SDIF (9 jours contre 13 jours en 2019)

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

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	↗	*Données TBVS*
1 472	***+ 19,50 %***	*1 759*	***+ 13,22 %***	*1 991,50*

La hausse constatée en 2019 se poursuit en 2020 et est imputable notamment à la crise sanitaire. En effet, lors du 1er confinement du 17 mars au 11 mai 2020, en raison du plan de continuité d'activité, de nombreux agents ont été placés en absences « contraintes particulières » et n'ont pas posé leurs congés de manière habituelle.

Les autorisations d'absences contraintes particulières s'élèvent à 4 467 jours en 2020.

L'application de l'ordonnance du 15 avril 2020 sur la reprise des jours de RTT vient légèrement atténuer cette hausse.

De plus, le plafond du compte épargne temps est exceptionnellement passé de 60 à 70 jours, cette augmentation du plafond explique également la hausse du nombre de jours de congés et/ou ARTT déposés sur le CET.

En 2020, 45 agents ont déposé plus de 15 jours de congés et/ou ARTT en CET contre 32 en 2019.

À l'exception des agents en congé longue maladie ou longue durée n'ayant pu utiliser tous les

congés auxquels ils avaient droit, comme pour l'année précédente, les agents présentant le nombre de jours le plus élevé sont majoritairement des chefs de service et leurs adjoints, ainsi que les agents exerçant des fonctions itinérantes.

Avec 659 jours mis en CET en 2020, les services de direction représentent 33 %, en baisse par rapport à 2019.

Le SIP d'Ajaccio (107,50 jours contre 151 en 2019), le SIE d'Ajaccio (139 jours contre 113 en 2019), le SDIF (133,50 jours contre 127 en 2019), la paierie régionale (79,50 jours contre 102 en 2019) et la trésorerie hospitalière (91,50 jours contre 97 en 2019) représentent 28 %.

À noter, une baisse importante des jours mis en CET pour la paierie de Corse et le SIP d'Ajaccio.

Comme les années précédentes, les agents optent très majoritairement pour le rachat des jours de CET.

- **Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables en légère hausse**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	↗	*Données TBVS*
246	***+ 18,70 %***	*292*	***+ 1,03 %***	*295*

- **Indicateur n° 5 - Le volume horaire écrêté diminue**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	↘	*Données TBVS*
952,16	***+ 22,16 %***	*1 163,16*	***-9,17 %***	*1 056,55*

On note une très faible hausse du nombre d'écrêtement et une baisse du volume horaire écrêté en 2020.

Cette baisse est due à une meilleure maîtrise des horaires variables et peut s'expliquer par la mise en place du télétravail.

Cette situation ne doit pas occulter des disparités entre services.
Ainsi, 3 services présentent toujours un ratio «*nombre d'écrêtements /agents affectés*» dégradé et en hausse, le SDIF, le SIE d'Ajaccio, le SIP-E de Porto-Vecchio (comme en 2019 et 2018).
Les services de direction (Division Dépenses État, ressources et gestion fiscale) enregistrent un volume assez élevé d'écrêtement. Il s'agit néanmoins d'un nombre limité d'agents dont la situation a été évoquée à plusieurs reprises avec eux -mêmes et les chefs de service.
Certains services connaissent une amélioration (services de contrôles, SIP Ajaccio).

- **Indicateur n° 6 - Le taux de rotation des agents est globalement stable**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↘	*Données TBVS*	→	*Données TBVS*
10,32 %	***-7,85 %***	*9,51 %*	***+ 0,53 %***	*9,56 %*

Cet indicateur a connu une évolution à la hausse en 2017 et 2018, puis une légère baisse en 2019 et une stabilité en 2020.

Dans la grande majorité des cas, les changements observés concernent des mutations infra-départementales, des affectations suite à promotion ou sont consécutifs aux départs à la retraite en raison des effets de la pyramide des âges.

Les services les plus concernés par cet indicateur sont le SIE d'Ajaccio, le SDIF et les services de contrôle.
Le PRS, le SIP d'Ajaccio, les SIP-E et le SPF-E ont des taux inférieurs à 6 %.

1.2.2. Les indicateurs complémentaires du TBVS

- **Indicateur n° 7 – La moyenne d'âge des agents est globalement stable**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	➔	*Données TBVS*
50,45	***+ 1,27 %***	*51,09*	***+ 0,23 %***	*51,21*

On note une stabilité de la moyenne d'âge des agents qui reste supérieure à la moyenne nationale (49 ans et 1 mois – TBVS national 2019)

Néanmoins, des disparités importantes sont observées entre les services.

Ainsi, la moyenne d'âge des agents de la sphère SPL se situe entre 45 et 57 (hormis les trésoreries de Sartène), pour une moyenne d'âge de 46 ans pour le SIP-E de Sartène.

La Trésorerie du Sud Corse, le SIP d'Ajaccio et le SDIF se situent à la moyenne d'âge de la DRFIP (+ ou – 51 ans). Les trésoreries de Sartène et Levie, les SIP-E de Sartène et Porto-Vecchio, et le bloc Contrôle (PCE - PCRP – BDV) sont inférieurs à la moyenne nationale.

- **Indicateur n° 8 – Le taux d'absentéisme pour raisons de santé augmente**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	↗	*Données TBVS*
7,41 %	***+ 26,18%***	*9,35 %*	***+ 19,36 %***	*11,16 %*

Le taux d'absentéisme pour raisons de santé a été déterminé en considérant le nombre de jours de congés ordinaires de maladie, de longue maladie (CLM), de longue durée (CLD), d'accidents de service ou de trajets, et de congés de maternité, rapporté au nombre d'agents affectés. Soit pour 2020 :

- 3 647,5 jours de congés ordinaires de maladie (dont 182 inférieurs à 5 jours) concernant 124 agents ;
- 1 545 jours de CLM concernant 11 agents ;
- 2 278 jours de CLD concernant 10 agents ;
- 467 jours relatifs aux accidents de service ou de trajet concernant 6 agents ;
- 296 jours de maternité concernant 4 agents

Le nombre total de jours ouvrés d'absence pour raisons de santé (8 233,5 jours), tel que défini supra, concerne 155 agents sur 292,81 agents affectés à la DRFiP de Corse et du département de la Corse-du-Sud, soit plus de la moitié des agents affectés.

La baisse significative du nombre d'arrêts de maladie ordinaires de moins de 5 jours (- 10,34 % par rapport à 2019) n'influe pas positivement sur le taux d'absentéisme total qui a augmenté de 19,36 % par rapport à 2019.

12 agents (comme en 2019) étaient en mi-temps thérapeutique en 2020 pour une période globale de 47 mois et 11 jours.

Les services qui présentent le plus fort taux d'absentéisme sont :

● la trésorerie de Sartène (27,18%) mais dont la situation évolue en 2020 puisque l'agent en accident de service a fait l'objet d'une mutation au 01/09/2020 ;

● le SIP-SIE de Porto-Vecchio (22,49%) qui cumule 1 044 jours, principalement sur la partie SIP, congés maladie ordinaires et des congés de maternité ;

● la Paierie de Corse (18,68 %) qui cumule 675 jours dont 518 jours de CLD ;

● le SDIF (14,50%) mais dont le taux est stable par rapport à 2019 (14,64%).

Malgré une amélioration en 2020 (9,63% au lieu de 13,50 % en 2019), le SIP d'Ajaccio reste fragile en raison d'un sous-effectif qui perdure depuis plusieurs années.

La situation du SIE d'Ajaccio (402 jours) s'est nettement améliorée avec un taux à 9,62 % au lieu de 18,57 % en 2019.

Les autres services présentent un taux d'absentéisme variant entre 0 et 7 %.

- **Indicateur n° 9 – Le nombre d'accidents de service (ou de trajet) est stable**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↘	*Données TBVS*	➔	*Données TBVS*
9	***- 66,67 %***	*3*	***0,00 %***	*3*

On note une stabilité de cet indicateur :

- <u>deux accidents de service :</u>

* un sur le site de la Grande Armée dont la consolidation a été prononcée par le médecin expert, mais non clôturé à ce jour ;

* un sur le site du SIP-SIE de Sartène, non clôturé à ce jour

- <u>un accident de trajet</u> concernant un contrôleur en poste au SDIF d'Ajaccio, non clôturé à ce jour.

- **Indicateur n° 10 – le nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites diminue**

TBVS 2018	TBVS 2019		TBVS 2020	
Données TBVS	↗	*Données TBVS*	↘	*Données TBVS*
21	***+ 14,29 %***	*24*	***-58,33 %***	*10*

Cette baisse s'aligne sur la baisse du nombre total de demandes déposées en 2020, soit 22 demandes, au lieu de 42 demandes déposées en 2019.

Avec 12 demandes satisfaites, le taux de satisfaction s'établit à 54,5 % (au lieu de 43 % en 2019).

Les 10 demandes non satisfaites concernent 3 cadres A, 6 cadres B et 1 cadre C, toutes dans le cadre du mouvement général.

2. Les enseignements et les actions poursuivies ou nouvelles

2.1. 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.

2.1.1. Le bilan de l'analyse

Il est constaté, en 2020, une amélioration ou stabilité de plusieurs indicateurs : nombre de congés maladie de courte durée, nombre et volume des écrêtements, taux de rotation, nombre d'accidents de service et nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites.

Les services qui accueillent le public demeurent les plus exposés aux risques psychosociaux, le nombre de fiches de signalement de la part de ces services est en hausse en 2020 même si le nombre reste limité.

Une dégradation du taux de couverture des effectifs est observée en 2020, comme en 2019, il demeure, de plus, de presque 4 points inférieur à la moyenne nationale.

Trois services (SIP Ajaccio**,** SDIF et SIP**-**E) présentent un ratio dégradé de 5 à 8 points par rapport à cette moyenne nationale**.**

Si le nombre de périodes de congés ordinaires de maladie de courte durée se réduit encore en 2020, l'absentéisme pour raisons de santé progresse de 548 jours entre 2019 et 2020, pour atteindre 8 233 jours ouvrés en 2020.

Cet absentéisme, qui équivaut à 32 agents totalement absents des services en 2020 (contre 30 en 2019), a dès lors un impact fort sur les services concernés.

Comme en 2019, on note une hausse du nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps. Ce constat doit être relativisé en raison de fortes disparités entre les services et de l'impact de la crise sanitaire (confinement et PCA)

Le nombre des écrêtements des horaires variables est en très faible augmentation, le volume horaire écrêté est en baisse.

Enfin, la stabilité du taux de rotation des agents démontre une plus grande stabilité dans les services.

2.1.2. Les points d'alerte sur certains services

- **Indiquer ci-dessous les catégories de service pour lesquelles des problématiques spécifiques ont davantage été détectées suite à l'analyse des données du TBVS**.

Les services qui exercent des missions fiscales et de gestion (SIP / SIP-E / SIE et SDIF) sont les plus concernés par des conditions de travail délicates.

Le taux de couverture des effectifs, le nombre de jours de congés mis en CET et le taux d'absentéisme pour raisons de santé se dégradent.

Malgré les actions mises en œuvre (soutien opérationnel du Pôle métier, moyens supplémentaires EDR et vacataires), la situation du SIP d'Ajaccio reste fragile même si indicateur s'améliorent.

Enfin, les trésoreries sont les services qui apparaissent les moins exposés au regard des indicateurs « socles » du TBVS.

- **Indiquer ci-dessous les services détectés comme potentiellement en difficulté suite à l'analyse du TBVS**

Le SDIF et le SIP d'Ajaccio (malgré une amélioration de certains indicateurs) apparaissent comme les services les plus en difficultés : taux de couverture des effectifs, taux d'absentéisme pour raisons de santé, nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en CET, nombre d'écrêtements des horaires variables.

2.2. Les actions mises en œuvre

Les services font l'objet d'une vigilance particulière de la part de la direction, notamment en termes de renfort des effectifs (équipe de renforts, recours aux apprentis, vacataires et service civique), ce qui représente 15 ETP en 2020.

Le soutien aux agents se manifeste, d'une part, par les interventions et le développement de la complémentarité des acteurs CVT (médecin de prévention, assistante sociale, division RH, assistant de prévention, référente COVID, CHSCT, actions sociales,...), et d'autre part, le cas échéant, 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.

Une attention particulière est portée aux moyens de prévention, notamment dans le cadre du CHSCT qui finance une partie des travaux d'amélioration ou d'équipement sollicités par les agents. Dans le cadre de la crise sanitaire, le CHSCT a participé au financement des mesures de protection (plexiglas, masques) et s'est régulièrement tenu pour évoquer la situation sanitaire et les mesures de préventions mises en œuvre.

Suite à l'installation des services informatiques sur le site de Cunéo, la proximité géographique entre ce service et 85 % des agents de la DRFiP a facilité le travail via des distances et temps d'interventions réduits.

L'organisation d'une convention à l'attention des agents favorise la cohésion de travail. Ces journées (27 et 29 janvier 2020) dédiées aux agents permettent de communiquer sur la stratégie de la DGFiP, expliquer les orientations et présenter l'actualité des missions.

En 2020, le télétravail s'est très fortement développé en raison notamment des mesures de confinement liées à la crise sanitaire Covid-19. Les dotations importantes de matériel informatique ont permis ce déploiement pour toutes les catégories et particulièrement pour les cadres B et C.

En jours					
Catégories	**A+**	**A**	**B**	**C**	**TOTAL**
2019	0 j	135 j	203 j	130,5 j	**468,5 j**
2020	287 j	1 100 j	2 410,5 j	1 297 j	**5 094,5 j**
En nombre d'agents					
2019	0	4	10	4	**18**
2020	12	27	48	24	**111**

3. Observations et suggestions sur les indicateurs du TBVS

Sans observation