

## FICHE TECHNIQUE

### Bilan du tableau de bord de veille sociale (TBVS) campagne 2020 au titre de l'année 2019

#### 1 Analyse du TBVS pour le département d'Indre-et-Loire

##### 1.1 Éléments de contexte

En 2019, la Direction départementale des Finances publiques (DDFiP) d'Indre-et-Loire a continué de restructurer son réseau par :

- la fusion au 1<sup>er</sup> janvier 2019 du Pôle départemental de contrôle sur pièces (PDCSP) avec le Pôle de contrôle revenus / patrimoine (PCRP) ;
- la création au 1<sup>er</sup> janvier 2019 du service départemental des impôts foncier (SDIF) par la fusion du centre des impôts foncier de Chinon avec celui de Tours. Une antenne du Pôle d'évaluation des locaux professionnels (PELP) et une antenne du Pôle topographique de gestion cadastrale (PTGC) ont été respectivement maintenues sur les sites de Chinon et de Loches.

Par ailleurs, le 31 décembre 2019, la Trésorerie de Tours Habitat a fermé suite au basculement de l'office public d'HLM vers la comptabilité privée.

Cette année a également été marquée par la présentation du projet de nouveau réseau de proximité (NRP) et la phase de concertation qui a suivi avec les élus locaux, les représentants du personnel et les agents de la Direction. Le projet a été rejeté par les organisations syndicales représentées dans le département. Des entretiens individuels ont été proposés à l'ensemble des agents concernés par les restructurations. De septembre 2019 à mars 2020, le Directeur du Pôle pilotage et ressources, ses deux adjoints et le responsable de la Division des ressources humaines et de la formation professionnelle ont réalisé plus de 130 entretiens qui ont fait l'objet d'un compte-rendu individuel et contradictoire auprès de chaque agent.

## 1.2 Analyse globale des indicateurs

### 1.2.1 Indicateur n° 1 – Le taux de couverture des effectifs

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
88,83 %	 -0,83 %	88,09 %	 +0,61 %	88,63 %

Le taux de couverture des effectifs de la DDFiP d'Indre-et-Loire (88,63 %) est pratiquement identique à celui de la DGFIP (soit 88,70 %). Mais ce taux varie fortement d'un service à l'autre.

Le PDCSP, le SPF-E de Tours 1, les SIP de Tours et le SIP-SIE de Loches ont un taux inférieur à la moyenne départementale, alors que la quasi-totalité des Trésoreries a un taux très proche voire supérieur à la moyenne nationale. La Trésorerie de Neuillé-Pont-Pierre apparaît en sous-effectif.

### 1.2.2 Indicateur n° 2 – Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée, inférieure ou égale à 5 jours

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
643	 -10,42 %	576	 -10,76 %	514

Le nombre d'arrêts de travail de courte durée a fortement diminué au cours des trois dernières années (514 en 2019 contre 576 en 2018 et 643 en 2017). Cette baisse (- 10,76 %) s'accroît (- 7,69 % en 2017 et - 10,42 % en 2018).

Le ratio nombre d'arrêts de travail par rapport à l'effectif de la DDFiP d'Indre-et-Loire en proportion du même ratio au niveau national (1,16) a fortement diminué par rapport à l'année dernière (1,29). Ce ratio est très élevé dans les deux SIE de Tours du fait de la présence de deux agents qui sont en congé ordinaire de maladie fractionné sur recommandation du médecin de prévention. Le ratio des deux SIP de Tours est supérieur au ratio de la DDFiP car plusieurs agents ont une santé fragile.

Ces agents font l'objet de la part de la Division des ressources humaines d'un suivi particulier en collaboration avec le médecin de prévention.

En outre, les agents qui ont des arrêts de travail répétitifs de courte durée sont signalés au médecin de prévention.

Dans 6 services de la Direction, on ne dénombre aucun arrêt de travail de moins de 5 jours.

### 1.2.3 Indicateur n° 3 – Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
2 829	 -4,54 %	2 700,5	 +20,70 %	3 259,50

Le nombre de jours versés sur le compte épargne temps (CET) a fortement augmenté (+20,70 %), mais le ratio de la Direction (1,06) est très proche du résultat national. Ainsi, chaque agent a versé en moyenne 4 jours sur son CET au titre des congés de l'année 2019.

Cette augmentation peut s'expliquer par :

- l'abaissement du nombre de jours minimal pour pouvoir bénéficier de l'indemnisation des jours CET (de 20 à 15 jours) ;

- la revalorisation du montant de l'indemnité.

Ces deux mesures ont incité les agents à verser des jours sur leur CET pour ensuite opter pour leur indemnisation.

De même, de plus en plus d'agents ne reportent plus sur l'année suivante les 5 jours de congés reportables, mais les versent directement sur leur CET et les consomment tout au long de l'année suivante. La consommation des reports de congés obéit en effet à des règles plus contraignantes que le CET.

Le nombre de services qui ont un ratio supérieur au niveau départemental est en forte diminution (10 services en 2019 contre 18 en 2018).

Les services, dans lesquels les agents alimentent le plus leur CET, sont les services de Direction, les brigades départementales de vérification (BDV), le SIP-SIE de Loches, le SPF de Chinon, les Trésoreries de Château-Renault, Langeais et Tours ville et métropole.

#### 1.2.4 Indicateur n° 4 – Le nombre des écrêtements des horaires variables

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
871	 -1,84 %	855	 +4,33 %	892	

Le nombre d'écrêtements des horaires variables a augmenté en 2019 (892 en 2019 contre 855 en 2018). Mais, le nombre d'agents concernés (218 en 2019) a diminué (241 en 2018). 49 agents sont écrêtés au moins 7 fois dans l'année, et 24 le sont au moins 11 fois dans l'année. En moyenne, les 218 agents sont écrêtés 1 h 33 par mois, dont 155 qui le sont moins d'une heure par mois.

On constate que le nombre d'écrêtements des horaires variables concerne essentiellement les agents des grandes Trésoreries ou des petits postes mais également ceux des petits SPF ainsi que le SIE de Chinon qui a le taux de couverture le plus faible.

En Direction, les agents du CSRH et de la Division SPL sont les plus écrêtés, notamment les adjoints.

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 écrêtements ont une origine structurelle et ne résultent pas d'un pic d'activité.

#### 1.2.5 Indicateur n° 5 – Le volume horaire écrêté

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
4 082,57	 +17,88 %	4 219,05	 -0,13%	4 077,42	

Alors que le nombre d'écrêtements des horaires variables augmente, leur volume reste stable, ce qui démontre que l'écrêtement moyen mensuel diminue.

Les services qui ont un ratio d'écrêtement élevé en volume sont pratiquement tous ceux qui ont le ratio le plus élevé en nombre.

#### 1.2.6 Indicateur n° 6 – Le taux de rotation des agents

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
17,21%	 -34,05 %	11,35%	 +10,22 %	12,51 %	

Globalement, les équipes dans les services sont assez stables. Le taux a augmenté par rapport à 2018, mais reste bien inférieur à celui de 2017.

Par rapport à la moyenne départementale, le ratio de rotation des agents est le plus important dans les services de la Direction, au SDIF et à la THA. Les départs sont essentiellement dus aux départs à la retraite et aux réussites aux concours, alors que les arrivées concernent des agents en mutation nationale et les stagiaires en première affectation.

De petits postes ont mécaniquement un ratio élevé du fait du petit du nombre d'agents qui y sont affectés.

### 1.2.7 Indicateur n° 7 – Le nombre d'arrêts ou de jours ordinaires de maladie

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
825	 +19,76 %	988	 -9,81 %	896

Le nombre de jours ordinaires de maladie diminue après deux années de hausse.

On constate que les services qui ont le ratio le plus important sont ceux qui ont le ratio de congés ordinaires de maladie (COM) d'au plus 5 jours le plus important (*cf. indicateur n°2*).

Il convient également d'y ajouter le SPF-E de Tours 1 et le SIP-SIE de Loches, dans lesquels un ou deux agents ont eu de gros problèmes de santé au cours de l'année.

La liste des agents qui atteignent plus de 21 jours consécutifs d'arrêt ordinaires de maladie est communiquée au médecin de prévention.

De la même manière, les agents en congé maladie de plus de trois mois ou qui passent à demi-traitement sont signalés à l'assistante sociale d'Indre-et-Loire conformément au dispositif d'aide et de soutien aux agents en difficultés (DASAD).

Enfin, une réunion entre le directeur du pôle pilotage et ressources, ses adjoints, le responsable de la Division ressources humaines et formation professionnelle, l'assistante de prévention, le médecin de prévention et l'assistante sociale est organisée tous les trois mois dans le cadre du suivi des agents qui nécessitent une attention particulière.

### 1.2.8 Indicateur n° 8 – Nombre d'accidents de service (dont) trajet ayant été reconnu avec ou sans arrêt de travail

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
16	 -18,75 %	13	 -62,50 %	6

Sur les 6 accidents recensés en 2019, 4 concernent des accidents de trajet. Ces accidents sont essentiellement dus à des chutes sur sol glissant.

Sur les deux accidents de service, l'un est la conséquence de l'inattention de l'agent (chute après s'être pris les pieds dans le tapis placé à la sortie du poste), et l'autre relève de la responsabilité du propriétaire du local (électrisation de l'agent via un interrupteur).

Les agents n'ont pas eu à souffrir de séquelle.

### 1.2.9 Indicateur n° 9 – Nombre de demandes de mutation déposées en non satisfaites

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
23	 + 39,13 %	32	 - 28,13 %	23

Sur les 23 demandes non satisfaites :

- 9 agents souhaitaient être sédentarisés sur le poste qu'ils occupaient en tant qu'ALD. Cependant, dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles règles de mutation pour l'année 2020, ces agents ont obtenu soit une titularisation sur leur poste, soit une autre affectation ;
- 2 agents ne respectaient pas la règle du délai de séjour ;
- 1 demande est devenue caduque du fait de la réussite de l'agent au concours du corps supérieur ;
- 1 agent avait fait une demande à titre conservatoire pour suivre son conjoint si celui-ci était admis à son concours, ce qui n'a pas été le cas ;
- 1 agent avait déposé une demande à titre conservatoire en cas de réussite au concours auquel il était admissible, mais tel ne fut pas le cas.

### 1.2.10 Indicateur n° 10 – Nombre de fiches de signalement globalement fluctuant

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
4	 + 75 %	7	=	7

Le nombre de fiches de signalement est identique à 2018. Il reste très limité et demeure bien inférieur au nombre de l'année 2016 (12).

Les 7 fiches de signalement font suite à l'accueil physique d'un usager.

Sur les 7 fiches :

- 6 émanent d'un service du Centre des Finances publiques situé à Tours (2 à l'accueil du site de Tours Champ-Girault, 2 au SIP de Tours Sud-Est, 1 à la Trésorerie de Tours ville et métropole et 1 au SIE de Tours Nord-Ouest) ;
- 1 provient du SIP-SIE d'Amboise.

Pour le cas le plus grave (menace de mort), l'agent concerné a porté plainte. Il bénéficie de la protection juridique de l'administration. Le jugement devrait être rendu fin septembre 2020.

Pour l'une des fiches de signalement, plusieurs agents ont été agressés verbalement. L'usager a été poursuivi et condamné pour dégradation de bien appartenant à la Direction.

Dans tous les cas, les agents ont reçu une lettre de soutien signée par le Directeur. Une lettre de mise en garde est également envoyée à l'auteur des faits, sous réserve que ce dernier soit identifié (dans un des cas signalés, il ne l'était pas).

Les fiches de signalement sont traitées avec célérité par l'assistante de prévention, en liaison avec le référent protection juridique, et sous le contrôle du Directeur du Pôle pilotage et ressources.

Dans les cas les plus graves, des membres de la Direction se déplacent dans le service pour rencontrer les agents et leur apporter le soutien de l'administration.

Les faits déclarés relèvent essentiellement de paroles ou de gestes outrageants. Trois cas ont pu représenter un risque psychosocial important.

## **2 Les enseignements et les actions poursuivies ou nouvelles**

### **2.1 Le diagnostic issu de l'analyse**

Globalement, la situation s'est améliorée par rapport aux deux années précédentes, mais le volume horaire écrêté reste élevé.

Les services combinant 3 à 4 indicateurs nationaux supérieurs à la moyenne directionnelle sont les services de direction, le SIE de Chinon, le SIP de Tours Nord- Ouest, le SIP-SIE de Loches, les SPF de Chinon et de Tours 2, les Trésoreries de Château-Renault, Neuillé-Pont-Pierre, Langeais et Tours Ville Métropole.

Le SIP-SIE de Loches et le SIE de Chinon ont connu une situation de sous-effectif, un renouvellement de l'encadrement et des départs à la retraite. Toutefois, l'arrivée de chefs de service expérimentés, le renforcement de l'équipe d'encadrement, l'arrivée de nouveaux agents et l'aide apportée par d'autres services du département (missions ponctuelles ou travail à distance) ont déjà permis d'améliorer la situation de ces services.

Les services exposés aux violences externes sont les services d'accueil et de la caisse des Centres des Finances publiques, notamment celui de Tours Champ-Girault, et de certaines Trésoreries, dont la Trésorerie Hospitalière et Amendes (THA). Mais ces violences restent limitées et sont généralement sans conséquence durable pour les agents.

Les difficultés des petits services viennent essentiellement de leur taille qui ne permet pas toujours aux agents de pouvoir accomplir leurs missions dans les meilleures conditions, tant au niveau métier qu'au niveau condition de vie au travail.

La DDFiP d'Indre-et-Loire ne compte pas de service potentiellement en difficulté au regard du TBVS. Il s'agit plus de situations individuelles qui sont suivies par le Pôle pilotage et ressources en collaboration avec le médecin de prévention et l'assistante sociale.

### **2.2 Actions mises en œuvre**

Dans le cadre du projet de nouveau réseau de proximité, la Direction met tout en œuvre pour informer et accompagner les agents concernés par les restructurations, et veille à pouvoir les accueillir dans leur futur service dans des conditions matérielles encore plus favorable.

L'accompagnement des cadres sera également renforcé, notamment par la nomination d'un référent « mobilité ».