

FICHE D'ANALYSE QUALITATIVE

TBVS DE L'ANNEE 2021 – DDFIP DE L'ALLIER

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.

L'année 2021 est restée marquée par la crise sanitaire liée au COVID 19, qui a continué à avoir des conséquences significatives sur le fonctionnement des services et sur les modes de travail, notamment le développement massif du télétravail au sein de notre réseau départemental.

Les chefs de services ont ainsi dû s'adapter à ce nouveau mode de pilotage à distance d'une partie de leurs équipes. Des progrès restent à réaliser en matière d'implication au sein du collectif de travail des personnels en télétravail, notamment 5/5 jours pour raisons médicales, et pour le maintien d'une cohésion du groupe.

Cette nouvelle organisation du travail n'est pas sans conséquence sur les CVT, pour les télétravailleurs comme pour les agents restés en présentiels qui doivent ainsi assumer des tâches (accueil et tâches matérielles notamment) supplémentaires.

Par ailleurs, la mise en place du NRP s'est également poursuivie en 2021, avec le transfert de la totalité du recouvrement de l'impôt aux SIP au 01/01/2021, la fermeture de 4 trésoreries de proximité et la création du SPFE départemental.

- Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention augmente très légèrement (↗), sans atteindre le niveau élevé de 2019

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
40	↘ 72,5 %	11	↗ 27,3 %	14

Répartition par type de fiche de signalement			
	Données N-2	Données N-1	Données N
Insultes / Injures		6	7
Menaces verbales		3	7
Menaces physiques		0	0
Conflits entre collègues		1	0
Conflits avec la hiérarchie		1	0
TOTAL		11	14

Les chefs de services sont incités à rédiger des fiches de signalement pour tout incident dont ils ont pu avoir connaissance.

Les fiches rédigées en 2021 concernent exclusivement des insultes / injures ou menaces proférées à l'encontre des agents, soit oralement, soit par courrier

Une réponse de la direction est apportée systématiquement, par une admonestation de l'utilisateur concerné, voire par un signalement au procureur de la République dans les cas les plus graves (récidive, notamment), mais également par une lettre de soutien aux agents. A noter que les suites judiciaires sont bien conduites par les procureurs et les auteurs condamnés.

Les SIP et les SGC / trésoreries, services accueillant le plus de public, concentrent la majorité des fiches de prévention recensées (8 sur 14).

2021 se caractérise par une relative stabilité du nombre de fiches de prévention par rapport à 2020. La forte baisse constatée par rapport à 2019 traduit la moindre fréquentation de nos guichets, la plupart des incidents étant générés par des démarches à l'accueil.

Le CHSCT propose depuis plusieurs années aux agents des formations à la gestion des situations conflictuelles, qui connaissent un succès important.

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 emplois est globalement stable (→)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
95,56 %	↓ 10,5 %	85,6 %	→ 2,6 %	87,84 %

Le taux de couverture des emplois reste globalement stable en 2021, en nette dégradation par rapport à N-2.

La grande majorité des services (seuls 3 font exceptions) doit gérer une part importante d'agents à temps partiel.

Les départs en retraite sont nombreux depuis plusieurs années et la tendance s'accroît pour les années à venir, et impactent le taux de couverture des effectifs. 28 départs en retraite ont ainsi été recensés en 2021.

Le département a par ailleurs connu 1 départ en rupture conventionnelle.

- **Indicateur n° 2 - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours est globalement stable (→)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
147	↓ 10,2 %	132	→ 1,5 %	134

L'indicateur est stable par rapport à N-1. Une baisse continue a été constatée sur les 3 années précédentes.

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

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
1787	↗ 45,9 %	2608	↘ 24,9 %	1959

L'augmentation significative constatée en 2020 était la conséquence directe de la période de confinement connue au printemps : les agents placés en ASA n'avaient pas pu consommer leurs congés à hauteur des années précédentes et les avaient donc reportés sur leur CET.

2021 voit un retour à des valeurs plus « normales », même si une hausse est malgré tout constatée par rapport à N+2, concentrée essentiellement sur la direction, les 3 SIP, le PCR et la TEHD.

Elle peut s'expliquer par la charge de travail, notamment au regard de la couverture des emplois, mais également par des comportements individuels d'agents.

- **Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables augmente (↗)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
414	↘ 27,5 %	300	↗ 19,3 %	358

La baisse constatée l'année précédente s'inscrivait dans une tendance de fonds depuis plusieurs années. En 2021, la tendance s'inverse avec un rebond assez significatif de l'indicateur.

Les services les plus concernés sont la direction, les 3 SIP, les 3 SGC, la trésorerie hospitalière.

L'absence des télétravailleurs longue durée et le report de charge en résultant, les vacances d'emplois, le poids des restructurations et des difficultés spécifiques à certains services (SGC Moulins) peuvent expliquer cette hausse.

Une attention particulière est apportée par la direction et les acteurs de prévention à ces situations.

- **Indicateur n° 5 - Le volume horaire écrêté augmente (↗)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
1037,28	↘ 14,9 %	883,76	↗ 63,4 %	1443,26

Le résultat est en corrélation avec l'indicateur précédent et s'inscrit dans la même tendance. C'est un sujet de préoccupation pour la direction. Il faudra analyser l'évolution de cet indicateur en 2022, pour savoir si cette augmentation a été induite par les nombreuses restructurations intervenues en 2021 (et par conséquent une surcharge momentanée des tâches dans les premiers mois) ou s'il s'agit d'une tendance de fond.

Cet indicateur va être suivi chaque mois par la direction en 2022.

- **Indicateur n° 6 - Le taux de télétravailleurs augmente (↗)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
				58,95 %

Du fait de la crise sanitaire, le télétravail s'est désormais pleinement inscrit dans les modes de travail à la DGFIP. L'enquête menée auprès des télétravailleurs et de leurs responsables d'unités démontre une appréciation très positive du dispositif.

Il reste dans certains cas à mieux adapter les organisations de travail en conséquence et à veiller à garantir la collégialité au sein des services.

- **Indicateur n° 7 - Le taux de rotation des agents augmente (↗)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
14,26 %	↘ 63,7 %	5,18 %	↗ 103,9 %	10,56 %

Les mouvements de personnels, en entrées et sorties, ont été plus nombreux que l'année précédente. Le volume de départ en retraite est quant à lui resté identique (28).

1.2.2. Les indicateurs complémentaires du TBVS

- **Indicateur n° 8 – la moyenne d'âge des agents est globalement stable (→)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
49,66	 0,7 %	50,01	 1 %	49,46

La moyenne d'âge des agents reste stable, à un niveau assez élevé. Les départs en retraite ne sont pas nécessairement remplacés par de jeunes agents, mais souvent par des agents en mutation ou promotion interne. Dès lors, les mouvements de personnels contribuent peu au rajeunissement de l'effectif global.

On constate toutefois une très légère inflexion à la baisse, liée notamment à l'arrivée de stagiaires et aux recrutements de contractuels, en moyenne plus jeunes.

- **Indicateur n° 9 - Le taux d'absentéisme pour maladie diminue (↘)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
0,05 %	 100 %	0,1 %	 100 %	0,05 %

Cet indicateur est d'un niveau relativement faible. Son évolution à la baisse en 2021 lui permet de retrouver le niveau de 2019. L'année 2020 reste atypique compte-tenu de la crise COVID et des dispositifs d'arrêt maladie mis en place.

- **Indicateur n° 10 – Le nombre de demandes de mutation non satisfaites est globalement stable (→)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
3	 300 %	9	 11 %	8

Le volume des demandes non satisfaites reste stable, mais son faible volume global ne permet pas une analyse fine de cet indicateur.

Ces demandes concernaient des postes non vacants.

- **Indicateur n° 11 – Le taux de recours à l’entretien professionnel est globalement stable (→)**

TBVS N-2	TBVS N-1		TBVS N	
0,02 %	↓ 100 %	0 %	→ 0 %	0 %

1 seul recours a été enregistré en 2021, comme en 2020, ce qui confirme la réduction très forte constatée les années précédentes.

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

Sur les 11 indicateurs proposés, 3 connaissent une évolution positive, 5 restent stables et 3 connaissent une dégradation, dont 2 concernent les écrêtements.

La couverture des effectifs s'améliore légèrement, notamment grâce aux recrutements de contractuels qui permettent d'atténuer l'effet des nombreux départs en retraite constatés.

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** (par exemple : pour les SIP du département, il a été constaté que ce type de service représentait 60% des signalements de violences externes. De plus, dans ces services, le nombre d'arrêts maladie de courte durée est surreprésenté, ainsi que le nombre d'écrêtements).

De par leurs missions d'accueil, les SIP et SGC sont particulièrement exposés aux RPS liés aux contacts avec les usagers. En 2021, ils concentrent ainsi 8 des 14 fiches de signalement du département, nombre toutefois assez faible et en diminution significative par rapport 2020.

Les écrêtements horaires se concentrent sur ces mêmes services ; les SGC ont fait l'objet de restructurations et concentrations de missions, nécessitant un suivi attentif de la situation de leurs effectifs et d'assistance dans l'exercice des missions et la mise en place de mesures de soutien (EDR, auxiliaires, prise en charge par la direction de certaines missions, arrivée des CDL...).

- **Indiquer ci-dessous les services détectés comme potentiellement en difficulté suite à l'analyse du TBVS** (par exemple, une trésorerie du département présente un nombre d'arrêts maladie de courte durée et un nombre d'écrêtements conséquents).

Au vu du TBVS, qui confirme ainsi certains indicateurs métiers ou signalements divers, les services apparaissant potentiellement en difficulté sont les SIP, le SGC de Moulins, la trésorerie hospitalière.

2.2. Les actions mises en œuvre

Depuis de nombreuses années, la DDFIP de l'Allier apporte une attention toute particulière à l'amélioration des conditions de vie au travail et à l'information des cadres et de l'ensemble des agents sur les actions engagées au plan local, et notamment :

- la veille sur les situations d'écrêtement et de report de congés, qui est assurée par l'assistante de prévention en lien avec les chefs de service ; cette année, cet indicateur sera suivi chaque mois par la direction.

- l'identification et la prise en charge des situations de souffrance au travail :

l'assistante de prévention et le service RH assurent un suivi individuel de ces situations, en lien avec l'assistante sociale, habilitée à intervenir dans les collectifs de travail.

De même, le médecin de prévention est systématiquement informé des situations individuelles nécessitant son intervention.

Depuis le printemps 2022, un point de situation est fait chaque début de mois à l'équipe de direction par l'assistante sociale suite à ses visites du mois précédent.

En 2021, outre les contacts réguliers avec leur chef de service, les agents en autorisation d'absence ou télétravail 5 jours / 5 ont fait l'objet d'appels de la part de l'assistante de prévention et du service RH afin de s'assurer du bien-être des personnels concernés et des problématiques rencontrées dans le cadre de ces situations potentiellement sources de difficultés. En 2022, les agents encore dans cette situation ont tous été contactés par l'assistante sociale.

La DDFIP poursuit également sa politique de cofinancement de travaux conduits en liaison avec le CHSCT. Un budget participatif (13 K€) a également été mis en place en 2021 afin d'associer les agents aux actions d'amélioration de leur cadre de travail. Ont ainsi été financés, par exemple, l'achat de swiss balls, de gourdes individuelles, la pose de détecteurs de mouvement dans les couloirs d'un CFP, l'aménagement d'espaces extérieurs ou des séances de yoga.

Les formations liées au bien-être au travail (travail sur écran, communication non violente, gestion du stress...), annulées en 2020 pour cause de COVID, ont repris en 2021.

3. Observations et suggestions sur les indicateurs du TBVS

Observations ou suggestions éventuelles :