

Tableau de bord de veille sociale (TBVS) : **Fiche d'analyse qualitative de l'année 2014**

➤ **Éléments de contexte**

Le département des Hautes-Pyrénées comprend 378 agents. Il est composé de 3 RAN :
- la RAN de Tarbes, attractive et donc bien pourvue au regard de l'effectif théorique,
- les RAN de Lourdes et particulièrement de Lannemezan beaucoup moins attractives et donc marquées par des sous effectifs (3 postes vacants non demandés au titre de 2014 sur la RAN de Lannemezan)

L'implantation des services se caractérise par une densité importante du réseau rural : une trésorerie pour 15000 habitants alors que la moyenne de notre interrégion est d'une trésorerie pour 26000 habitants. 9 structures comptent 3 agents ou moins, 4 d'entre elles comptant 2 agents dont le chef de service. La taille de ces structures entraîne inévitablement des difficultés de fonctionnement, d'organisation personnelle, d'isolement voire de sécurité.

Pour raisons de sécurité mais également pour apaiser les tensions et inquiétudes, une note départementale a clarifié la conduite à tenir en matière d'accueil du public : le poste doit impérativement fermer au public dès lors qu'un seul agent (dont le chef de service) est présent dans le poste.

➤ **Indicateurs de contexte chiffrés**

Le taux de couverture des effectifs (effectif réel/effectif théorique) est de 99,16 % (+1point par rapport à 2013) et le taux d'encadrement est de 19,18 % (-2 points par rapport à 2013).

Le département enregistre 3719 jours d'arrêts maladie (4430 jours en 2013), soit une diminution d'environ 19 %. Le ratio correspondant – 9,83 jours d'arrêt par agent – apparaît favorable au regard du niveau national du MINEFI (12 jours par agent).

Autre témoin a priori favorable, le nombre de jours d'arrêts maladie de courte durée (inférieure ou égale à 5 jours) a diminué de 22 %, passant de 465 arrêts en 2013, à 363 arrêts en 2014.

Le nombre de jours portés sur le CET s'élève à 1417,5 contre 1611,5 en 2013, soit une diminution de 12 %. Le ratio par agent est donc de 3,75 jours, niveau nettement supérieur à la dernière moyenne nationale de la DGFIP de 2,51 jours par agent.

Le nombre de jours de congés définitivement perdus s'élève à 10,5. Cette situation ne concerne qu'un agent et ne semble pas résulter de difficultés professionnelles mais être plus liée à un fonctionnement personnel.

Sur l'ensemble des indicateurs sus-mentionnés, si les niveaux apparaissent relativement élevés en données brutes, il doit être relevé qu'ils sont en diminution. Cette diminution ne peut toutefois, à elle seule et sur une courte durée, révéler une amélioration de la qualité de vie. A l'inverse, ces éléments ne mettent pas en évidence de signes de dégradation.

Il n'est recensé qu'un seul accident de service au titre de l'année 2014. Il concerne un accident de trajet domicile – travail qui a généré un arrêt de 8 jours. Ce ratio d'un accident pour 378 agents (0,2%) traduit une situation plutôt favorable au regard de la moyenne de la DGFIP qui s'élève à 1,35 %.

➤ **Point d'alerte**

Le nombre d'écêtement a augmenté puisqu'il s'élève à 370 contre 314 en 2013. Le nombre d'heures écâtées a augmenté de 9 %. Une attention particulière est régulièrement portée sur les écâttements importants. Les chefs de service concernés sont informés trimestriellement des situations les plus marquées.

L'analyse met en évidence que 6 agents se distinguent par des écâttements réguliers et ou des volumes horaires élevés. Les causes apparaissent être liées à des comportements personnels ou des circonstances particulières. Aucun agent ne semble présenter de difficultés préoccupantes.

➤ **Contexte social**

Le baromètre social départemental, même si le sondage date de près de deux ans, mesure un ressenti de la collectivité, chefs de services, agents, relativement défavorable : si certains éléments sont rassurants – intérêt et fierté de son travail, qualité du service offert aux usagers, rôle des chefs de service, conditions matérielles de travail – d'autres sont inquiétants :

- 68 % des répondants considèrent ne pas disposer du temps nécessaire pour accomplir correctement leur travail (64 % au plan national) ;
- 64 % estiment de pas pouvoir prioriser ou hiérarchiser leurs tâches (35 % au plan national) ;
- 39 % évaluent leur quantité de stress entre 8 et 10 (35 % au plan national) ;
- 70 % estiment que la DGFIP ne porte pas assez d'attention aux conditions de vie au travail (66 % au plan national) ;
- 79 % considèrent que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens (64 % au plan national).

Dans la plupart des services, la conjugaison de la conscience professionnelle des équipes, l'implication des chefs de service, le soutien de la direction, permet d'apaiser les tensions.

En revanche, le SIE de Lannemezan, qui concentre certains facteurs de déstabilisation – effectifs, congés maladie, organisation perfectible, agents en difficulté, fortes difficultés relationnelles, management – est en grande difficulté depuis plus d'un an. Le soutien et le cadrage directionnel n'ont pas permis de rétablir la sérénité et l'organisation nécessaires.

Un audit visant à établir un diagnostic de la situation, tant au regard des stocks et charges de travail, que de l'organisation, du pilotage et des conditions de vie au travail, a été diligenté au cours du 1^{er} semestre 2015.

En complément et pour faire suite aux préconisations de l'inspecteur santé et sécurité au travail, le directeur a mandaté un prestataire externe, le cabinet ANTEIS, pour établir un diagnostic des risques psychosociaux sur le SIE et élaborer des préconisations par une

démarche d'écoute et de compréhension du vécu et du point de vue de chacun ainsi qu'une analyse globale de la situation. Cette démarche, qui est toujours en cours, devrait se conclure très prochainement par l'élaboration et la présentation aux différents protagonistes d'un plan d'actions. Un comité de pilotage, composé de membres du CHS-CT, est chargé du suivi et de l'orientation des travaux du prestataire au fur et à mesure de leur avancement.

➤ **Relations sociales**

Médecin de prévention

Le médecin a enregistré 6 visites spontanées, en dehors du système de convocation. Les motifs sont liés à des difficultés relationnelles avec les collègues ou la hiérarchie, le maintien dans l'emploi d'agents handicapés, l'absence de soutien technique, le contact avec le public.

Assistante sociale

L'assistante sociale a rencontré 29 agents. Quatre étaient concernés par une problématique liée à la vie professionnelle. Sur ces quatre, deux concernaient les conditions de travail (climat, conditions d'exercice de la profession...), un le handicap, un autre les droits statutaires.

Les difficultés rencontrées par ces quatre agents étaient toutefois multifactorielles (vie professionnelle/vie personnelle). Les autres visites étaient liées à des problématiques essentiellement personnelles.

➤ **Modifications immobilières**

La direction n'a pas mené de modification immobilière particulière au cours de l'année 2014. Toutefois, des réflexions ont été conduites sur la réorganisation de certains services.

- Regroupement des services de direction sur un seul site : sa mise en œuvre nécessite d'importants travaux immobiliers. Une concertation a été mise en place avec tous les agents concernés par cette réorganisation (réunion, proposition de plans,...) afin de préparer ce projet dans les meilleures conditions. A ce titre, à la demande du CHS-CT, le pôle ergonomique du Ministère a été sollicité par la Direction afin d'obtenir un avis supplémentaire sur la conformité du projet ; au-delà de la dimension d'environnement physique, le projet sera examiné sous un angle « psychologie du travail » par rapport au ressenti des agents.

- Regroupement des deux services de la publicité foncière : ce projet a pris effet au 1^{er} mars 2015.

Sur l'ensemble de ces projets, la plus grande participation des équipes et des représentants du personnel est recherchée : participation en amont du secrétaire élu du CHS-CT, groupes de travail, visites des services, présentation des plans.

➤ **Lien avec les autres outils mis en œuvre dans le cadre du dispositif d'amélioration des conditions de vie au travail à la DGFIP**

✓ DUERP

La bonne participation des agents à l'élaboration du DUERP a permis d'aboutir à un document complet et représentatif de la réalité des risques. Les cadres de proximité ont été sensibilisés à la démarche et ont organisé des réunions dédiées avec l'ensemble de leur équipe pour identifier les situations d'exposition.

Les risques sont analysés de manière approfondie afin d'adapter au mieux une mesure de prévention efficace. Le risque auquel les agents sont le plus confronté est le risque routier. Toutefois, après analyse au sein du groupe de travail, il s'avère que ce risque concerne particulièrement les postes spécifiques tels que les services du Domaine, de la BCR, de la BDV, ainsi que l'huissier et les AST. Une formation à la conduite a donc été proposée aux agents de ces services. Cette mise en œuvre ciblée est essentielle pour les agents le plus exposés. Le TBVS ne met pas en évidence d'accident de service lors des déplacements professionnels.

La mise à jour régulière sur le site Ulysse 65 d'un espace dédié à la santé, la sécurité et aux conditions de vie au travail permet d'informer les agents sur la prévention de certains risques. Des fiches présentant la conduite à tenir face à certaines situations (agressions, violences au guichet ou à l'accueil...) y sont publiées. Les risques psycho sociaux sont évoqués de façon plus conséquentes. Les principales situations d'exposition identifiées comme étant potentiellement sources de risques sont les risques d'agression des agents en contact avec le public, les exigences du travail (quantité, pression temporelle, objectifs, complexité) et les exigences émotionnelles (contact avec la souffrance des autres). A ce titre, l'analyse des fiches de signalement est essentielle.

✓ Espace de dialogue (EDD)

Aucun EDD n'a été tenu dans le département en 2014.

✓ La fiche de signalement

L'assistante de prévention a été alertée par le biais de 6 fiches de signalement.

Un signalement concerne une violence verbale interne. Une attention particulière est portée sur ce sujet des conséquences sur la santé ou la sécurité ne peuvent être exclues. Un suivi régulier est mis en place en collaboration avec le médecin de prévention, la direction, le service RH, l'assistante de prévention et le chef de service de l'agent.

Un autre problème de relation interne a été signalé mais il présentait un caractère beaucoup moins grave et a été solutionné rapidement.

Une légère dégradation d'un véhicule d'un agent a également été signalée. Toutefois, aucune suite n'a pu être donnée faute d'identification du contrevenant.

Deux signalements de violences verbales ont été signalés dans deux services distincts.

Les usagers auteurs de violences verbales ou incivilités caractérisées reçoivent un courrier de la DDFIP leur demandant de revenir à plus de correction et les mettant en garde sur les suites que l'administration pourrait envisager en cas de récidive.

Une fiche de signalement a été adressée par un service dénonçant la dégradation des conditions de vie au travail ; la complexité liée aux nouvelles réglementations, le manque de personnel et l'absence de reconnaissance de la direction sont les éléments qui ont conduit à la mise en place d'une action coordonnée entre la direction et l'assistante de prévention.