

COMMENTAIRE DU TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE (TBVS) 2015

Le tableau de bord de veille sociale vise un **double objectif** :

- assurer un suivi régulier des différents indicateurs afin de détecter le plus en amont possible les éventuelles dégradations des conditions de vie au travail dans un service ;
- échanger avec les représentants du personnel sur les conditions de vie au travail sur la base d'un constat partagé.

1. L'analyse des indicateurs du TBVS

1.1 L'analyse des indicateurs de contexte

- **Le nombre de jours de congés ordinaires de maladie augmente**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
3317	↗	2549	↘	2800	↗

Le nombre de jours de congés ordinaires de maladie (COM) est à nouveau orienté à la hausse en 2015 avec quelques arrêts prolongés susceptibles d'aboutir à des congés de longue maladie en 2016. A eux seuls, 9 agents ont cumulé plus de 100 jours de COM en 2015 dont 3 plus de 180 jours. Ces 9 agents représentent 48 % de l'ensemble des COM recensés dans l'Orne.

Ces agents exercent principalement au sein des services déconcentrés du département comptant au moins quinze agents. Ainsi, les services dont le nombre de COM a été le plus élevé en 2015 sont le SIP/SIE de Flers (347 jours), la trésorerie d'Alençon Ville-et-Campagne (286,5 jours) et le SIE d'Alençon (259 jours). A l'inverse, ces absences prolongées sont rares dans certains services de moins de 5 agents : trésoreries de Sées (5 jours), de Vimoutiers (4 jours), de Bellême (néant), de Gacé (néant).

- **Le nombre d'agents en congés longue maladie diminue**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
7	→	4	↘	1	↘

Les chiffres en présence étant faibles, ils ne permettent pas de tirer des conclusions pertinentes. En l'espèce, l'agent concerné exerce au sein du SIP/SIE de Flers qui est, par ailleurs, l'un des services du département où les absences pour maladie ordinaires sont les plus nombreuses.

- Une fiche de prévention du risque psychosocial est remontée à l'assistant de prévention

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
3	↗	0	↘	1	↗

Une fiche de prévention du risque psychosocial a été remontée auprès de l'assistant de prévention en 2015. Elle fait suite à des injures reçues par un agent en charge de l'accueil au sein du SIP/SIE d'Argentan. Cette altercation n'a pas donné lieu à une déclaration d'accident de travail (pas d'arrêt de travail). En outre, l'agent concerné n'a pas souhaité que l'événement soit évoqué dans le cadre du CHSCT même de façon anonyme.

Une lettre de mise en garde a été adressée à l'utilisateur par la direction locale tandis que l'agent a reçu une copie de ce courrier.

1.2 L'analyse des indicateurs sociaux et optionnels

- Le nombre de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours augmente

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
131	↗	191	↗	215	↗

Le nombre de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours progresse encore en 2015. Les cas les plus nombreux sont observés dans les services les plus importants par leurs effectifs : 23 occurrences sur le SIP d'Alençon (20 agents), 15 sur le SIE d'Alençon (21 agents) et 12 sur la division "Budget Logistique Immobilier" (15 agents) à l'exception notable de la trésorerie de La Ferté Macé (9 occurrences – 9 agents).

- Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps diminue

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
1254	↘	1447,5	↗	1362	↘

Le nombre de jours de congés mis en CET représente une épargne moyenne de 3,3 jours par agent en 2015 comparable au niveau constaté en 2014.

Néanmoins, des écarts significatifs sont constatés selon les divisions ou les services. Ceux qui épargnent le plus sont certains services de direction : 124 jours sur la division "Etat" (9,6 jours par agent) et 118 jours sur la division "Budget Logistique Immobilier" (7,9 jours par agent). De même, quelques services de moins de 5 agents concentrent les apports les plus importants : 36 jours sur Gacé (9 jours par agent), 35 jours sur Sées (8,8 jours par agent) et 28 jours sur Vimoutiers (7 jours par agent).

- Le nombre de jours de congés définitivement perdus (mis en œuvre pour la première année) est concentré sur quelques services

Les congés définitivement perdus (49 jours en 2015) sont concentrés sur le PCE (14 jours), la trésorerie d'Argentan (10 jours) et la division "Etat" du pôle gestion publique (7 jours). Le solde, soit 18 jours, est réparti sur les autres services.

- Le nombre des écrêtements des horaires variables augmente

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
468	↗ 13 %	502	↗ 7,2 %	533	↗ 6,1 %

Le nombre d'écrêtements horaires variables est en constante augmentation. Globalement, ceux-ci se répartissent assez équitablement entre le 1er (51 %) et le 2nd semestre (49 %). Quasiment, tous les services sont concernés tant ceux comptables que non comptables, les plus importants (plus de 15 agents) comme les plus petits (moins de 5 agents). Cet indicateur illustre la tension en matière d'effectifs disponibles qui tend à se généraliser à l'ensemble des services.

Dans le détail, les services contribuant le plus sont la trésorerie d'Alençon Ville-et-Campagne (55 écrêtements pour 21 agents soumis aux horaires variables), la division "Etat" (45 occurrences pour 12 agents) et la division "Budget Logistique Immobilier" (43 occurrences pour 14 agents).

- **Le volume horaire des écrêtements diminué**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
ND	→↘↗	1742 heures	→↘↗	1465 heures	↘15 %

Ce volume est en retrait de 15 % par rapport à 2014. Le volume écrêté par agent est ramené à 3,5 heures en 2015 contre 4 heures en 2014. Ces écrêtements sont ciblés sur quelques services voire quelques agents :

- trésorerie d'Alençon Ville-et-Campagne : 258 heures, soit 17,6 % dont 211 heures par un seul agent ;
- division "Etat" : 251 heures, soit 17,1 % par 7 agents sur les 12 agents concernés, dont 160 heures par le même agent ;
- division "Budget Logistique Immobilier": 133 heures, soit 9,1 % par 8 agents sur les 14 agents concernés.

Ces trois services / divisions concentrent 43,80 % du volume écrêté dans le département.

- **Le taux de demande de mutation augmenté**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
22,96 %	→	15,52 %	↘	19 %	↗

Le taux de demande de mutation s'inscrit dans le prolongement des pourcentages élevés constatés en 2014 et 2013. Ce taux est plus élevé parmi les cadres A (56 %) et moindre parmi les cadres B (17 %) et les cadres C (9 %).

Le nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites ressort à 44 en 2015 (non déterminé en 2014) et le nombre d'emplois non pourvus à 17 (contre 12 en 2014). Ces derniers sont implantés majoritairement dans les SIP/SIE (7 dont 4 sur L'Aigle) et les trésoreries (6 dont 3 sur La Ferté Macé).

- **Le nombre de signalements de violences physiques ou verbales d'origine interne est nul**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
0	→	0	→	0	→

- **Le nombre de signalements de violences physiques ou verbales d'origine externe augmenté**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
7	↗	5	↘	7	↗

Les fiches de signalement des agressions contre les agents de la DDFiP ont été renseignées à 7 reprises en 2015 pour des incidents à l'accueil (3 occurrences), au téléphone (2 occurrences) et par courrier (2 occurrences). Les faits ont pour origine une contestation en matière d'impôts (assiette ou recouvrement). Dès lors, les fiches émanent principalement des SIP (2 sur Argentan, 1 sur Alençon), du PRS et du PCRFP.

Une lettre de mise en garde est systématiquement adressée à l'utilisateur par la direction locale. L'agent est également destinataire d'une copie de cette lettre. Dans un cas de menaces à l'encontre d'un huissier des finances publiques, un signalement a été opéré auprès du parquet en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

- **Le nombre d'accidents de services (dont trajet) avec arrêts maladie augmente**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
1	↗	1	→	3	↗

Trois accidents de service ont été enregistrés en 2015. Ils concernent un agent de la division "Budget Logistique Immobilier" (chute ayant entraîné un arrêt de travail de 4 jours), du SPF de Domfront (accident de trajet avec un arrêt de travail de 23 jours) et du SIP/SIE de L'Aigle (accident de trajet sans arrêt de travail).

- **Le taux de recours à l'entretien professionnel au niveau local augmente**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
1,56	↗	0,93	↘	1,28	↗

Le taux de recours reste globalement peu élevé. Les recours ont été portés par deux inspecteurs, trois contrôleurs et trois agents. Deux recours proviennent d'un même service : le SIP d'Alençon. Seul un agent de catégorie C (trésorerie de La Ferté Macé) a porté son recours devant la CAPN.

- **Le nombre de réunions de services au niveau local diminue**

TBVS 2013		TBVS 2014		TBVS 2015	
155	↘	154	→	76	↘

Les réunions de service sont organisées dans une large mesure où sein des trésoreries (32 occurrences dont 9 sur Putanges, 6 sur Mortagne-au-Perche et 6 sur La Ferté Macé) et des SIP/SIE (26 occurrences dont 9 sur L'Aigle, 6 sur Argentan et 6 sur Mortagne). A l'inverse, ces réunions sont peu nombreuses au sein des services de direction.

1.3 Le croisement des indicateurs

Il convient, afin de contribuer à :

- **Détecter les facteurs de RPS relatifs à la pression temporelle, la charge de travail**

de combiner certains indicateurs dont :

- le nombre de jours déposés sur le CET,
- le nombre de jours de congés perdus,
- le nombre et volume horaire des écrêtements.

Deux divisions en direction (cf. "Etat" et "Budget, logistique et Immobilier") enregistrent des résultats traditionnellement élevés sur les dernières années. Pour les structures infradépartementales, la situation est assez disparate mais les SIP / SIE apparaissent, de manière générale, plus impactés que les autres services. Dans les petites trésoreries, la situation s'avère parfois meilleure que dans les trésoreries plus importantes. Cependant, il faut relativiser l'importance de certains chiffres locaux en raison des incidences du comportement d'un agent en particulier (volonté délibérée de placement sur CET, écrêtements concentrés sur un ou deux agents du service).

S'agissant des jours de congés perdus, ceux-ci résultent globalement d'oublis de reports en début d'année.

De manière générale, les services / divisions qui ressortent de ces indicateurs ne se manifestent pas par une répétition d'accidents de service.

- **Détecter un faisceau de facteurs sur des RPS liés à l'organisation d'un service ou à ses relations avec la hiérarchie**

Il s'agit de combiner les indicateurs suivants :

- le nombre d'arrêts de maladie de courte durée,
- le recours concernant les entretiens professionnels,
- le nombre de réunion de service organisée.

En 2015, un seul service dépasse les 20 arrêts de congés maladie de courte durée. Il s'agit du **SIP Alençon** : 23 occurrences sur un total départemental de 215. C'est aussi le service qui compte 2 recours en local sur les 8 déposés dans l'Orne. De même, la trésorerie de **La Ferté Macé** se distingue par la récurrence des arrêts de moins de 2 jours (9), le nombre de recours (1 recours porté en CAPN) et la fréquence des réunions de service (6 en 2015).

2. Le diagnostic issu de l'analyse

2.1 Le bilan de l'analyse

Les résultats du TBVS 2015 mettent l'accent sur les tensions récurrentes de certains services du département qui résultent de travaux immobiliers (site de Flers), des incidences de l'évolution du réseau (Trésoreries de La Ferté Macé et d'Alençon Ville-et-Campagne) et de contingences particulières plus difficiles à expliquer (Division "Etat" et "Budget Logistique et Immobilier en direction).

2.2 Les points d'alerte sur certains services

Certains services ou divisions apparaissent sureprésentés sur un certain nombre d'indicateurs :

- 5 indicateurs pour la **division "Budget Logistique Immobilier"** : 118 jours mis en CET (7,9 jours par agent), 43 écrêtements (3ème rang départemental), 133 heures écrêtées (9,1 % du total départemental – 3ème rang), 12 congés maladie <= à 5 jours, 1 accident de service (33 %) ;

- 4 indicateurs pour la **division "Etat"** : 124 jours mis en CET (9,6 jours par agent), 7 jours de congés définitivement perdus (14,3 % du total du département), 45 écrêtements (2ème rang départemental), 251 heures écrêtées (17,1 % du total départemental – 2ème rang) ;

- 3 indicateurs pour la trésorerie d'**Alençon Ville-et-Campagne** : 286,5 jours de COM (1er rang départemental), 55 écrêtements (1er rang départemental), 258 heures écrêtées (17,6 % du total départemental – 1er rang).

En outre, certains services ressortent comme potentiellement en difficultés à la lecture d'un indicateur particulièrement élevé :

- SIP/SIE de **Flers** : 347 jours de COM (sur un total de 2 800 jours), 1 agent en CLM ;
- Trésorerie de **Gacé** : 36 jours mis en CET (9 jours par agent) ;
- Trésorerie de **Sées** : 35 jours mis en CET (8,8 jours par agent) ;
- Trésorerie de **Vimoutiers** : 28 jours mis en CET (7 jours par agent) ;
- **PCE** : 14 jours de congés définitivement perdus (sur un total de 49 jours) ;
- Trésorerie d'**Argentan** : 10 jours de congés définitivement perdus.

2.3 Les actions mises en oeuvre

Deux actions vont être mises en oeuvre. Tout d'abord, un commentaire général du TBVS sera opéré à l'occasion du prochain collège des chefs de service. Ensuite, une action particulière vis-à-vis des chefs de service plus particulièrement concernés par les points d'alerte sera également menée.