

---

#### COMPTE RENDU DU CTL DU 30/09/2021

##### **Ordre du jour :**

- 1/ DUERP-PAP 2021 (pour information) ;
- 2/ TBVS 2020 (pour information) ;
- 3/ Résultats de l'observatoire interne 2020 (pour information) ;
- 4/ Présentation du dispositif Voxusagers (pour information) ;
- 5/ Questions diverses.

##### **1/ DUERP-PAP 2021**

La campagne DUERP-PAP 2019-2020 a été lancée par la note du 4 septembre 2019. Elle prévoyait un recueil des risques auprès des agents avant mars 2020. Elle a été interrompue du fait du 1er confinement. Au cours du 1er trimestre 2021 (par note du 16 février 2021), cette campagne a été reprise en intégrant les impacts de la crise sanitaire. De nombreuses mesures de prévention ont été mises en place afin de protéger les agents face à cette crise et ont été consignées dans le DUERP. Il est rappelé que le DUERP avait fait l'objet d'une actualisation en juillet 2020 en raison de la crise sanitaire.

Cette nouvelle campagne a associé l'ensemble des agents et des cadres de proximité qui étaient chargés d'organiser des réunions de recueil des risques professionnels et de situations d'exposition selon des modalités compatibles avec le contexte sanitaire

### ***Agir pour ne pas subir.***

Les recueils établis lors de la dernière campagne (fin d'année 2018) ont ainsi été actualisés par les services puis consolidés par l'assistante de prévention en vue d'établir un projet de DUERP 2021, lequel a été soumis au groupe de travail départemental DUERP/PAP qui a réuni les secrétaires des organisations syndicales de la DRFiP 21, les acteurs de la prévention, des responsables d'unité et la direction.

Il a été procédé à un examen exhaustif des nouveaux risques recensés et le DUERP a été actualisé.

L'actualisation des recueils de risques a entraîné la suppression de 14 risques issus de la campagne DUERP précédente et l'ajout de 15 nouveaux risques :

- 3 risques biologiques et infectieux (Covid-19)
- 1 risque lié au manque d'hygiène
- 2 risques liés à l'utilisation de véhicules
- 1 risque glissades et chutes
- 1 risque incendie
- 1 risque environnement sonore
- 1 risque travail sur écran
- 2 risques psychosociaux
- 2 risques d'agression
- 1 risque lié à la coactivité

Le DUERP issu de la consolidation de ce recueil par le groupe de travail départemental regroupe désormais 95 situations de risques dont :

- 21 risques psychosociaux
- 2 risques liés à l'amiante
- 6 risques biologiques et infectieux

### *Agir pour ne pas subir.*

- 5 risques liés au manque d'hygiène sur les lieux de travail
- 14 risques de chutes
- 11 risques liés à l'environnement sonore, lumineux et thermique
- 8 risques liés à l'activité physique
- 9 risques d'agression
- 5 risques d'incendie
- 5 risques liés au travail sur écran
- 6 risques liés à l'utilisation des véhicules.

En outre le groupe a procédé à la cotation de ces situations. Le DUERP actualisé compte :

- 3 risques classés A (intolérables)
- 18 risques classés B (substantiels)
- 27 risques classés C (modérés)
- 28 risques classés D (faibles)
- 19 situations sans risques

Une réponse précise a été apportée aux nouvelles situations de risques recensées dans le DUERP.

Au total, le nouveau PAP compte 24 actions prioritaires. 3 portent sur les risques intolérables et 10 sur les risques substantiels.

Des mesures de prévention ont été apportées à tous les RPS.

Le DUERP et le PAP ont été soumis à l'avis du CHSCT le 16 septembre. Ce dernier a émis un avis négatif.

**La CFTC a réaffirmé que les RPS représentent des risques très importants et touchent beaucoup de collègues. Le NRP ne va pas arranger la gravité de cet indicateur.**

**Les collègues font toujours état de quantité de travail trop importante, d'effectif insuffisant, de calendriers contraints.**

**Ce DUERP met en évidence un manque de considération des agents.**

#### 2/ TBVS 2020

Le TBVS est un dispositif de veille active qui 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.

Depuis sa rénovation intervenue en 2018, le TBVS est composé de six indicateurs socles communs à l'ensemble des directions et de 3 indicateurs complémentaires locaux choisis en concertation avec les organisations syndicales locales après avis du CTL.

#### ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

##### Emplois

Le taux de couverture des emplois (effectif ETPT/TAGERFIP) (hors affectations particulières) enregistre une baisse de 2 points, en recul par rapport à 2019 et 2018 : 97,10 % au 31/12/2020, contre 99,22 % en 2019 et 98,34 % en 2018. Le taux de couverture des effectifs (effectifs disponibles/agents affectés) recule sensiblement (-6 points) du fait de la crise sanitaire.

##### Restructurations

Les opérations de restructuration suivantes ont été conduites en 2020 :

- fusion des deux SIP de Dijon au 1er janvier 2020 ;
- fusion des deux SIE de Dijon au 1er janvier 2020 ;
- création d'une division Etat au 1er janvier 2020 par fusion des anciennes divisions

##### Comptabilité et Dépenses ;

- préparation des opérations NRP pour janvier 2021.

#### Immobilier

Les opérations suivantes ont été conduites en 2020 :

- réinstallation du SIP (provisoire) et du SIE (définitive) de Dijon à la suite de la fusion ;
- déménagement de la trésorerie de Venarey-Les-Laumes en vue du chantier portant sur les locaux du futur SGC ;
- déménagement temporaire du PED sur le site Direction-Renaud ;
- aménagements immobiliers divers en lien avec la crise sanitaire (accueils, bureaux, restaurant CFiP Boudronnée).

#### Autres faits marquants

- développement du télétravail lié à la crise sanitaire: en 2020 : jusqu'à 429 agents ont télétravaillé (ils étaient 29 en 2019, dans le cadre de conventions signées) et le nombre de jours ouvrés télétravaillés a été multiplié par 23 : 19 715 jours (851, 5 en 2019) ;
- développement des audio et visio-conférences en raison du contexte sanitaire (mise en service de 4 licences GTM) ;
- action s'inspirant du dispositif du budget participatif : tous les agents du département ont été sollicités par l'intermédiaire de l'encadrement et des représentants du personnel pour recenser des pistes de dépenses reposant sur deux axes :  
l'amélioration des conditions de vie au travail et la démarche ecofip ;
- sélection du projet ITE du CFiP Boudronnée dans le cadre du Plan de relance ;
- création de 6 France Services.

#### Fiches de signalement transmises au CHSCT 21

19 fiches ont été établies soit une baisse de 20 % par rapport à 2019. Toutefois, la comparaison avec les années antérieures n'est pas révélatrice dès lors que la crise sanitaire a conduit à fermer les accueils au cours du 1er confinement puis à une reprise progressive de

### ***Agir pour ne pas subir.***

l'accueil en privilégiant l'accueil sur RV. En outre la DRFiP a recouru largement à des prestations de vigiles à l'occasion de ces réouvertures.

La moitié des fiches provient de l'accueil du CFiP de Dijon Boudronnée (7 fiches pour le SIP, 1 pour le SDIF).

Deux autres explications peuvent être avancées quant à la baisse du nombre des signalements : d'une part, le niveau de tolérance est une donnée individuelle variable d'un agent d'accueil à un autre ; d'autre part, certains agents ne prennent plus le temps de retracer le nombre croissant d'incivilités.

**La direction rappelle régulièrement que les agents ne doivent pas hésiter à signaler tout incident et que les suites utiles y sont données en fonction de la gravité des éléments : courrier, article 40 au procureur de la République. Un dispositif de signalement simplifié a d'ailleurs été mis en place en lien avec le Parquet (déclaration simplifiée de violences) en juillet 2020.**

#### ÉVOLUTION DES INDICATEURS

➤ les 6 indicateurs socles du TBVS

Le taux de couverture des effectifs diminue.

Le taux de couverture des effectifs permet de rapprocher les effectifs disponibles (prend en compte le temps effectif de travail : hors formation, maladie, temps partiel, ASA...) des effectifs affectés (tenant compte des dates d'affectation mais pas du temps partiel).

Ce taux recule à la DRFiP dans la même proportion qu'au plan national du fait des ASA COVID essentiellement lors du 1er confinement.

L'examen de ce taux au niveau des unités fait ressortir des situations variables liées à deux facteurs :

- la situation du service au regard du PCA déployé en mars 2020 ;

### ***Agir pour ne pas subir.***

- la présence d'agents fragiles au sein du service dans l'attente d'équipement de télétravail.

Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours diminue.

Le nombre des écrêtements des horaires variables a augmenté.

Le volume horaire écrêté augmente notablement : il double quasiment de 2019 à 2020, avec dans le même temps une diminution du travail en présentiel dans les services, notamment lors de la première période de confinement.

En outre il est relevé que le volume écrêté par agent de la DRFIP 21 est plus élevé que la moyenne DGFIP, mais reste dans la marge de 20%. Les années passées on observait la situation absolument inverse : un volume d'écrêtement inférieur sur la DRFIP 21 par rapport au niveau national de plus de 30 %.

Le taux de rotation des agents (rapport entre la moitié de la somme des départs et des arrivées d'agents d'une part et le nombre d'agents affectés du service, d'autre part), après avoir connu une stabilisation en 2019, diminue fortement en 2020 (- 34,10%).

#### ➤ les indicateurs complémentaires du TBVS

Le taux d'absentéisme pour maladie est globalement stable (-3,05%). Globalement, on constate une baisse des jours de congés maladie ordinaires et une hausse des autres motifs (congé maternité, accidents de services, CLD et CLM).

Le nombre de demandes de mutations déposées et non satisfaites continue à diminuer (-26,06 % par rapport à 2019) après avoir connu des niveaux beaucoup plus importants.

Le nombre d'emplois non pourvus est globalement stable.

Ces emplois vacants concernent tous les types de services (brigades de vérification, SIP, SIE, SIPE, SPF, TM et TS), dijonnais et extérieurs à Dijon.

### *Agir pour ne pas subir.*

Les indicateurs du TBVS de la DRFiP 21 se situent globalement dans la moyenne des données référencées, quelques indicateurs méritent cependant une attention soutenue de par leur évolution défavorable, sans qu'on puisse toujours mesurer précisément l'impact de la crise sanitaire sur ces tendances. L'année 2020 restera une année exceptionnelle en termes de fonctionnement des services.

### **3/ Résultats de l'observatoire interne 2020**

L'enquête a été réalisée du 6 janvier au 15 février 2021.

Le taux de participation de la DRFiP 21 est de 34 % (245 répondants), en baisse de 8 points par rapport à 2019.

#### LE TRAVAIL DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE

La gestion de la crise aura été satisfaisante pour assurer la santé et la sécurité des agents et la continuité de l'activité. On relève une nette progression sur l'adaptation des outils numériques au télétravail.

70 % des agents de la DRFiP estiment que la direction a pris les bonnes mesures pour assurer la santé et la sécurité et 65 % se sentent bien informés sur ces dispositions. Ces taux élevés sont supérieurs aux taux DGFIP.

72 % estiment que la direction a pris les bonnes mesures pour assurer la continuité des activités.

57 % des agents ont le sentiment que leur charge de travail a augmenté en 2020, pour 34 % elle est restée stable et pour 5 % elle a diminué.

48 % des agents jugent que leurs outils informatiques sont adaptés au travail nomade (contre 22 % en 2019). 44 % pensent que ce n'est pas le cas.

Pour tenir compte des enseignements de la crise, les agents souhaitent d'abord que la DRFiP développe l'attention à leur bien-être (55 %), ainsi que le management par la confiance (38 %)



et le parler vrai (38%).

#### LE CHANGEMENT

Si une majorité des agents restent critiques, on notera une évolution favorable après deux années de tension.

Ainsi, pour 55 % des agents, le rythme du changement est « trop rapide » à la DGFIP. Ils étaient respectivement 72 et 71 % en 2019 et 2018. 17 % pensent que ce rythme est « comme il faut », 8 % qu'il est « trop lent ».

68 % des agents estiment que la DGFIP n'évolue pas dans le bon sens (86 % en 2019 année du lancement du NRP), contre 19 % qui estiment qu'elle évolue dans le bon sens.

15 % des agents se sentent acteurs des changements (9 % en 2019).

Par ailleurs, 53 % des agents ont pris connaissance du Contrat d'objectifs et de moyens contre 40 % dans les directions de catégorie 2.

Enfin, 85 % approuvent la démarche environnementale de la DRFiP.

#### L'ENGAGEMENT ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Près d'un agent sur 2 est « engagé » (48%). Ce résultat progresse de 10 points par rapport à 2019. On notera un recul du pessimisme et de la démotivation. De plus le sentiment d'avoir des marges de manoeuvre progresse fortement.

- 78 % des agents DRFiP sont satisfaits de travailler au MINEFI (+ 6 points) ;
- 19 % sont optimistes quant à l'avenir (+ 8 points) ;
- 46 % considèrent que la motivation dans leur travail est stable ou augmente (+ 16 points) ;
- 69 % des agents sont satisfaits du contenu de leur travail (+ 10 points), contre 28 % qui ne le sont pas ;
- 35 % se sentent reconnus et valorisés dans leur travail (+ 9 points) contre 57 % qui ne le sont pas ;

### *Agir pour ne pas subir.*

- 81 % pensent avoir les marges de manoeuvre et l'autonomie suffisante pour réaliser leur travail (+ 14 points).

#### L'ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

Le stress recule au profit de la qualité de travail. Et si la charge de travail a augmenté, les CVT ont progressé.

En moyenne, les agents de la DRFiP donnent une note de 6/10 à leur qualité de vie au travail (contre 5,2 en 2019). Les principales données évoluent favorablement.

- 26 % des agents signalent un niveau de stress compris entre 8 et 10/10 (44 % en 2019), pour une note moyenne de 6,4/10 (6,8 en 2019) ;

- 69 % des agents sont satisfaits de l'ambiance dans leur service (62 % en 2019) ;

- 65 % des agents estiment que les outils informatiques dont ils disposent sont bien adaptés à leurs missions pour faire leur travail (50 % en 2019).

En revanche, on relève un recul sur la satisfaction s'agissant de la formation : 46 % des agents sont satisfaits des possibilités de formation (54 % en 2019, en baisse régulière depuis 2017). La même tendance se retrouve au niveau national.

#### L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Le recul en matière de qualité de service et d'efficacité relevé en 2019 est effacé.

- 71 % des agents pensent que le fonctionnement est efficace dans leur service (61 % en 2019, 63 % pour la DGFIP) ;

- 80 % des agents estiment qu'on délivre un service de bonne qualité aux usagers dans leur service (68 % en 2019) ;

- 46 % des agents indiquent que la charge de travail n'est pas bien répartie dans leur service (52 % en 2019).

#### LA COMMUNICATION

L'information sur les projets et les réformes progresse.

48 % des agents estiment ne pas être bien informés sur les réformes et projets en cours dans leur direction (56 % en 2019), contre 47 % qui pensent l'être.

63 % des agents jugent que leur manager est à leur écoute.

**La CFTC constate que l'écart est grand entre le ressenti et les propos des agents sur le terrain, et les chiffres de l'observatoire.**

**La CFTC prend cependant avec réserve les « satisfactions » exprimées dans cet observatoire, puisque seulement 34 % des agents de la DRFIP ont répondu au questionnaire.**

#### **4/ PRESENTATION DE VOXUSAGERS**

##### **Le périmètre du déploiement est limité aux SIP.**

Il s'agit d'un site en ligne permettant de publier de manière transparente et ouverte les expériences positives comme les difficultés rencontrées par les usagers des services publics sous forme d'« histoires » vécues. Des réponses doivent être apportées par l'administration concernée à chacune des histoires publiées.

L'objectif de cette démarche est de contribuer à l'amélioration continue de la qualité dans les services publics. Voxusagers n'est en revanche pas un service de gestion des réclamations individuelles ou de demandes d'information sur un dossier personnel.

Le circuit d'une « histoire » postée sur Voxusagers comprend plusieurs étapes :

- l'utilisateur raconte son histoire,
- la DITP reçoit l'histoire, la modère si besoin puis la publie sur le site,

### *Agir pour ne pas subir.*

- l'histoire relatée par l'utilisateur est transmise au service concerné,
  - l'administration répond à l'utilisateur en ligne et la réponse est publiée sur le site, l'utilisateur est informé,
  - l'administration prend en compte cette expérience et initie, s'il y a lieu, une action d'amélioration de la qualité de service.
- ▶ Avant d'être publiées, les histoires déposées par les utilisateurs sont « modérées », car elles doivent obéir à certaines règles : pas de propos injurieux, anonymisation des utilisateurs comme des agents, pas de propos généraux ou politiques, pas de mise en cause individuelle des agents, uniquement des expériences précises et vécues, pas de réclamation individuelle sur le traitement de son dossier.
  - ▶ Une fois modérées et publiées, les histoires sont attribuées à l'administration concernée pour qu'une réponse soit apportée. La réponse à l'utilisateur est un aspect fondamental de Voxusagers. Elle est la garantie pour l'utilisateur que l'administration est à son écoute et qu'elle tient compte de son témoignage.
  - ▶ L'analyse des histoires publiées doit permettre l'amélioration continue du service rendu aux utilisateurs.

Pour la DRFIP 21, il a été décidé qu'Agnès FANJAUD, IP, référente départementale relation utilisateurs (RDRU) exerce un rôle de veille sur le site. La réponse aux histoires a été confiée à chaque responsable de SIP, intervenant en concertation avec la RDRU.

### **5/ Questions diverses**

- La DRFIP a présenté le plan du nouvel accueil du SIP de Montbard.
- Rappel des dispositions de la Circulaire du 19/09/2021 concernant les agents vulnérables (point demandé par l'ensemble des OS) : les agents vulnérables doivent passer par le médecin de prévention pour revenir en présentiel.

2 catégories d'agents vulnérables : - les agents sévèrement immunodéprimés et les immunodéprimés (qui sont à 100 % en télétravail et sont donc prioritaires dans le traitement de leur demande par le médecin de prévention) et les autres agents vulnérables.

Pour les gents sévèrement immunodéprimés et les immunodéprimés, le retour sur site est possible si les conditions sanitaires et les mesures barrières sont satisfaites, sauf si le médecin traitant juge trop dangereux de revenir. Dans ce cas, il doit établir un certificat d'isolement.

Puis le médecin de prévention doit également donner son accord.

#### Vos représentants en CTL :

Christophe RECOUVREUX , SIP DIJON AMENDES , Titulaire

Céline GUILLAUMIN, PCE Antenne de Beaune, Titulaire

Anne DAULIN, Comptabilité DRFIP, Suppléante

Alexandre DAKIRELLAH, SDIF, Suppléant