

POINT 5

FICHE D'ANALYSE QUALITATIVE

TBVS DE L'ANNÉE 2025 – DDFIP PAS-DE-CALAIS

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, observatoire interne, espaces de discussion...), 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.

A l'inverse des 3 années précédentes, l'année 2024 n'a pas connu de restructuration de service majeure. Seul, le pôle national de contrôle à distance a déménagé et rejoint le centre des finances de Béthune.

Les travaux préparatoires à la restructuration des PCRPs à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 sont intervenus au cours de l'année 2024.

- Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention diminue (↘)

TBVS 2022	TBVS 2023		TBVS 2024	
23	↗ (variation 69 % par rapport à 2022)	39	↘ (variation 7,7 % par rapport à 2023)	36

<b>Répartition par type de fiche de signalement</b>			
	<b>Données 2022</b>	<b>Données 2023</b>	<b>Données 2024</b>
Insultes / Injures	4	16	23
Menaces verbales	16	13	8
Menaces physiques	1	2	
Conflits entre collègues	1	6	3
Conflits avec la hiérarchie	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>36</b>

Le nombre de fiches de signalement avait fortement augmenté (+ 69%) entre 2022 et 2023, passant de 23 à 39 fiches établies.

Le nombre de fiches s'est stabilisé en 2024 (36) ; même s'il demeure élevé, il laisse à penser que la politique de la tolérance zéro a bien été intégrée par les agents.

En 2024, 5 fiches sont d'origine interne (2 au sein de la Direction, 2 au PCRP de Saint Omer et 1 au SIE de Lens).

#### **Répartition des fiches de signalement par catégorie de services**

SERVICES DE DIRECTION	3
SIP	4
SIE	3
TRESORERIE SPECIALISEE	8
PRS	3
SPFE	0
BRIGADES – POLES CF	5
SERVICE FONCIER ET CADASTRE	3
CENTRE DE CONTACT	7
AUTRES	0

Les fiches de signalement entraînent une prise de contact avec l'agent victime afin de lui proposer les modalités de soutien les mieux adaptées. Les dispositifs à mettre en œuvre vis-à-vis de l'agresseur sont systématiquement examinés. La plupart du temps, un courrier de mise en garde est adressé à l'agresseur en accord avec l'agent victime de l'agression.

En 2024, 2 signalements ont eu lieu auprès du procureur de la République (article 40 du code de Procédure pénale).

Les déclarations d'incidents externes et internes ainsi que leur suivi ont été facilités en 2024 grâce au déploiement de l'application [Sign@IFIP](mailto:Sign@IFIP).

## **1.2. L'analyse des indicateurs du TBVS**

Les indicateurs du TBVS donnent des tendances. 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 diminue légèrement (📉)**

TBVS 2022		TBVS 2023		TBVS 2024	
87,50 %		📈 (variation + 2,02 % par rapport à 2022)	89,27 %	📉 (variation - 0,12 % par rapport à 2023)	89,16 %

Le taux de couverture des emplois se calcule en rapportant, pour l'ensemble des structures de la direction, l'effectif disponible aux emplois TAGERFIP.

L'**effectif disponible** intègre la notion de temps effectif de travail tout en conservant le coefficient d'affectation lié à la date d'arrivée ou de départ dans les modalités de calcul. Il s'agit donc des "agents affectés" corrigés au prorata du temps effectif de travail (selon que l'agent exerce à temps complet ou partiel, qu'il ait connu ou non sur l'année une ou plusieurs périodes d'absence pour maladie, maternité, enfant malade, stage, préparation concours, activité syndicale ou mutualiste).

#### Pour le département

	Données 2022	Evolution	Données 2023	Evolution	Données 2024
TBVS DGFIP	92,86 %	0,76 %	93,57 %	-0,78	92,84 %
TBVS DDFIP 62	87,50%	2,02%	89,27%	-0,12%	89,16%

La moyenne du taux de couverture des effectifs du Pas-de-Calais reste en retrait de plus de 3 points par rapport à la moyenne nationale de la DGFIP mais stable par rapport à l'an dernier.

#### Par catégorie de services

Catégories de service	2022	Evolution 2022/2023	2023	Evolution 2023/2024	2024
SERVICES DE DIRECTION	95,18 %	-2,75 %	92,56 %	2,63 %	94,99 %
SIP	86,96%	3,31%	89,84%	-5,60%	84,81%
SIE	88,72 %	2,92 %	91,31 %	-4,39 %	87,30 %
TRESORERIES SPECIALISEES	86,76 %	3,16 %	89,50 %	-0,16%	89,36 %
PRS	88,00%	7,55%	94,64%	6,19%	100,50%
SPF – SPFE – SDE	86,26 %	-3,19 %	83,51 %	3,80 %	86,68 %
BRIGADES – POLES CF	79,33 %	12,10 %	88,93 %	1,27 %	90,06 %
SERVICES FONCIER ET CADASTRE	88,59 %	-3,54 %	85,45 %	5,82 %	90,42 %
CENTRES DE CONTACT	78,24 %	-2,02 %	76,66 %	-7,64 %	70,80 %

### Par structure

4 services connaissent un taux de couverture inférieur à 75 % : le SIE de Lens avec un taux de 73,46 %, le SIP de Boulogne avec un taux de 73,26 %, le CC de Lens avec un taux de 70,8 % et le SIP de Montreuil avec un taux de 68,26 %.

Ces taux faibles s'expliquent en partie par des vacances de postes et plusieurs arrêts maladie.

- **Indicateur n° 2 - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours augmente (↗)**

TBVS 2022	TBVS 2023	TBVS 2024
779	↘ (variation - 16,02 % par rapport à 2022)	↗ (variation 15,60 % par rapport à 2023) 756

Le nombre de congés ordinaires de maladie de courte durée (inférieure ou égale à 5 jours) a augmenté en 2024 passant de 654 en 2023 à 756 en 2024.

### Pour le département

	Données 2022		Evolution de la moyenne	Données 2023		Evolution de la moyenne	Données 2024	
	Données	Moyenne / Agent		Données	Moyenne / Agent		Données	Moyenne / Agent
TBVS – DGFIP	54579	0,56	-1,79%	53159	0,55	-0,0182	51779	0,54
TBVS – DDFIP 62	779	0,57	-15,79%	654	0,48	0,1875	756	0,57

La moyenne des périodes de congés maladie de courte durée par agent est de 0,57. Elle est légèrement supérieure à la moyenne nationale.

### Par catégorie de services

Catégories de service	Données	Moyenne / Agent	Evolution 2022/2023	Moyenne/ agent	Moyenne / Agent	Evolution 2023/2024	Données	Moyenne / Agent
SERVICES DE DIRECTION	139	0,62	-20,97%	107	0,49	112,24%	230	1,04
SIP	252	0,77	-20,78%	156	0,61	-14,75%	126	0,52
SIE	76	0,56	-23,21%	56	0,43	6,98%	57	0,46
RESORERIES SPECIALISEE	158	0,47	-2,13%	165	0,46	8,70%	174	0,50
PRS	3	0,29	86,21%	6	0,54	-66,67%	2	0,18
SPF – SPFE – SDE	34	0,44	20,45%	40	0,53	35,85%	54	0,72
BRIGADES – POLES CF	46	0,36	11,11%	60	0,40	-7,50%	57	0,37
VICES FONCIER ET CADAS	7	0,18	72,22%	25	0,31	22,58%	32	0,38
IS – CENTRES DE CONTACT	50	1,08	-33,33%	34	0,72	-34,72%	20	0,47
AUTRE	14	0,33	-0,5758	5	0,14	-0,0714	4	0,13

En 2024, 3 services ont une moyenne par agent supérieure à 1 :

- Les services de direction enregistrent 230 arrêts de courte durée pour une moyenne de 1,04 par agent. A noter toutefois que l'augmentation importante constatée au sein des services de la

direction s'explique par l'arrêt maladie d'un agent en situation de congé longue durée fractionné.

- Le SGC de Calais enregistre 38 arrêts de courte durée pour une moyenne de 1,77 par agent ( 2 agents comptabilisent chacun 13 arrêts de courte durée) .

- Le SGC de Fruges enregistre 11 arrêts de courte durée pour une moyenne de 1,74 par agent (1 agent a eu 11 arrêts d'une journée chacun)

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

TBVS 2022		TBVS 2023		TBVS 2024	
6 231		↘ (variation - 2,19 % par rapport à 2022)	6 087	↗ (variation 6,90 % par rapport à 2023)	6 507

Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps (CET) a augmenté de 6,9 % en 2024 par rapport à 2023.

La dérogation exceptionnelle intervenue dans le cadre de l'organisation des jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 contribue probablement à cette augmentation.

En effet, le plafond global de jours pouvant être maintenus sur le compte épargne-temps a été fixé à 70 jours, contre 60 jours d'ordinaire.

Pour rappel, les motifs d'alimentation d'un CET sont pluriels. Parmi ceux-ci, on trouve :

- la situation personnelle d'un agent (maladie ou maternité notamment) qui peut être contraint à ne pas utiliser ses congés dans l'année et par conséquent, à alimenter son CET ;
- l'anticipation de départ en retraite (en moyenne, les agents épargnent davantage les dernières années d'activité) ;
- la volonté de procéder au rachat des jours de CET.

#### Pour le département

	Données 2022		Evolution de la moyenne	Données 2023		Evolution de la moyenne	Données 2024	
	Données	oyenne / age		Données	oyenne / age		Données	oyenne / age
TBVS – DGFIP	425270,5	4,33	2,77%	432233	4,45	13,03%	486596	5,03
TBVS – DDFIP 62	6231	4,49	-0,67%	6087	4,46	9,64%	6507	4,89

### Par catégorie de services

Catégories de service	Données 2022	Moyenne / agent 2022	Evolution de La moyenne	Données 2023	Moyenne / agent 2023	Evolution de La moyenne	Données 2024	Moyenne / agent 2024
SERVICES DE DIRECTION	1349,5	6,06	-9,08%	1209	5,51	0,18%	1220	5,52
SIP	1209	3,71	6,74%	1012	3,96	11,87%	1066	4,43
SIE	558,5	4,10	3,66%	555	4,25	18,59%	627	5,04
TRESORERIES SPECIALISEES	1383,5	4,09	-11,98%	1303	3,60	16,39%	1464	4,19
PRS	72,5	7,02	-21,08%	61	5,54	26,71%	78	7,02
SPF – SPFE – SDE	348	4,55	-7,91%	316	4,19	34,84%	422	5,65
BRIGADES – POLES CF	702	5,46	-0,18%	810	5,45	31,01%	929	6,09
SERVICES FONCIER ET CADASTRE	258,5	6,77	-17,58%	447	5,58	6,81%	360	4,27
CIS – CENTRES DE CONTACT	123	2,65	15,85%	144	3,07	-13,68%	112	2,65

Au sein du département, seul le centre de contact de Lens enregistre une baisse de jours versés en CET.

### Par structure

En 2024, à la BDV d'ARRAS, la moyenne par agent de jours déposés en CET s'élève à 12,76 avec une augmentation de 76,24 % par rapport à 2023 ; le PCE de Bruay dispose d'une moyenne par agent de 10,70 jours (en augmentation de 6,15 % par rapport à 2023) ;

Au PCRP d'Arras, la moyenne par agent est de 7,61 jours avec une augmentation de 75 %

- Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables diminue (⬇️) /

2022	2023	2024
1015	↗️ (variation 4,05 % par rapport à 2022)	900 ⬇️ (variation 11,69 % par rapport à N-1)

Un écrêtement est réalisé automatiquement le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois afin de ramener le compteur crédit des agents à une valeur ne dépassant pas 12 heures.

En 2024, le nombre des écrêtements des horaires variables a diminué et demeure inférieur à la moyenne nationale.

### Pour le département

	Données 2022		Evolution de la moyenne	Données 2023		Evolution de la moyenne	Données 2024	
	Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent
TBVS – DGFIP	85051	0,87	-2,30%	82950	0,85	-5,88%	76937	0,80
TBVS - DDFIP 62	1015	0,74	4,05%	1055	0,77	-11,69%	900	0,68

### Par catégorie de services

Catégories de service	Données	Moyenne / agent	Evolution 2022/2023	Données	Moyenne / agent	Evolution 2023/2024	Données	Moyenne / agent
SERVICES DE DIRECTION	137	0,61	-1,64%	132	0,60	13,33%	150	0,68
SIP	262	0,80	10,00%	225	0,88	-21,59%	165	0,69
SIE	99	0,73	19,18%	113	0,87	-6,90%	101	0,81
TRESORERIES SPECIALISEES	280	0,83	-7,23%	278	0,77	-15,58%	228	0,65
PRS	14	1,36	-19,85%	12	1,09	-33,94%	8	0,72
SPF – SPFE – SDE	92	1,20	-8,33%	83	1,10	-34,55%	54	0,72
BRIGADES – POLES CF	48	0,37	43,24%	78	0,53	16,98%	94	0,62
SERVICES FONCIER ET CADASTRE	20	0,52	71,15%	71	0,89	-19,10%	61	0,72
CIS – CENTRES DE CONTACT	29	0,63	-12,70%	26	0,55	-56,36%	10	0,24

### Par structure

En 2024, aucun service ne comptabilise de moyenne supérieure à 2 écrêtements par agents.

Les moyennes les plus importantes sont observées au SIE de Béthune (1,90) ( 1 A dont le compteur est écrêté tous les mois) et au PCE de Bruay (1,65) ( 2 A dont le compteur a été écrêté 8 fois dans l'année), au SGC de Bapaume (1,66) ( 1 B dont le compteur a été écrêté 6 fois en 2024 + 1 C dont le compteur a été écrêté 5 fois dans l'année) et à la trésorerie de Lens CH (1,59) ( 1 A dont le compteur a été écrêté 8 fois en 2024).

- Indicateur n° 5 - Le volume horaire écrêté diminue (↘)

TBVS 2022		TBVS 2023		TBVS 2024	
<b>2785,78</b>		<b>↗ (variation 2,94% par rapport à N-2)</b>	<b>2863,74</b>	<b>↘ (variation-26,19 % par rapport à N-1)</b>	<b>2058,15</b>

### Pour le département

	Données 2022		Evolution de la moyenne	Données 2023		Evolution de la moyenne	Données 2024	
	Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent
TBVS – DGFIP	340035,11	3,46	-7,23%	311836,69	3,21	-15,26%	262652,95	2,72
TBVS – DDFIP 62	2785,78	2,04	2,94%	2863,74	2,10	-26,19%	2058,15	1,55

La moyenne par agent du nombre d'heures écrêtées au niveau du département est de 1,56 en 2024. Elle a sensiblement diminué par rapport à 2022, et reste notablement inférieure à la moyenne nationale.

### Par catégorie de structures

	Données 2022		Evolution de la moyenne	Données 2023		Evolution de la moyenne	Données 2024	
	Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent		Données	Moyenne / agent
SERVICES DE DIRECTION	392,3	1,76	-28,98%	274,53	1,25	12,00%	310,13	1,40
SIP	575,06	1,76	22,73%	553,22	2,16	-40,74%	306,63	1,28
SIE	272,88	2,00	-10,50%	234,06	1,79	-10,61%	199,83	1,60
TRESORERIES SPECIALISEES	1081,19	3,2	0,0219	1183,17	3,27	-0,2202	891,14	2,55
PRS	23,57	2,28	-0,2281	19,38	1,76	-0,6875	6,12	0,55
SPF – SPFE – SDE	207,44	2,71	-0,2251	158,01	2,1	-0,5524	70,55	0,94
BRIGADES – POLES CF	112,4	0,87	0,2644	163,7	1,1	-0,2727	121,49	0,8
ERVICES FONCIER ET CADASTRAL	11,82	0,31	6,4839	185,62	2,32	-0,3362	130,15	1,54
CIS – CENTRES DE CONTACT	74,6	1,61	-0,2795	54,2	1,16	-0,7328	12,96	0,31

En 2024, tout comme pour les années précédentes, ce sont les SGC et les trésoreries qui connaissent une moyenne par agent de volume horaire écrêté la plus importante.

### Par structure

En 2024, 3 services ont un volume horaire écrêté moyen par agent supérieur à 5 : la trésorerie Arras Amendes (23,83) (ce chiffre s'explique par le nombre d'heures réalisées chaque mois par un B), les SGC de St Omer (5,77) ( concerne essentiellement 1 A et 1 C dans le service), et le SIE de Béthune (5,33) ( concerne 4 B dans le service).

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

2022	2023		2024	
80,32 %	↘ (variation - 9,56 % par rapport à 2022)	72,64 %	↗ (variation 3,57 % par rapport à 2023)	75,23 %

Cet indicateur recense le pourcentage d'agents effectuant du télétravail au sein d'une structure durant une année civile. Il se calcule en rapportant le nombre d'agents affectés au nombre de télétravailleurs sur l'année.

Dans le dispositif actuel, le télétravail peut être exercé de manière ponctuelle, régulière ou un combiné de ces deux modalités. Un télétravailleur exerçant différentes formes de télétravail sera comptabilisé une seule fois.

Le télétravail exceptionnel est comptabilisé dans ce taux.

#### Pour le département

A	B	C	D	E	F	G
		2022	Evolution de	2023	Evolution de	2024
		Données	la moyenne	Données	la moyenne	Données
	<u>TBVS – DGFIP</u>	73,59 %	-7,27%	68,24 %	6,51%	72,68 %
	<u>TBVS – DDFIP 62</u>	80,32 %	-9,56%	72,64 %	3,57%	75,23 %

Après une baisse en 2023 qui peut s'expliquer par la fin de l'obligation de télétravailler due à la crise sanitaire, le taux de télétravailleurs a progressé à nouveau en 2024, et concerne désormais 3 agents sur 4.

Le pourcentage de télétravailleurs dans le département demeure supérieur au taux national.

#### Par catégorie de structures

Catégories de service	2022	Evolution 22/23	2023	Evolution 23/24	2024
SERVICES DE DIRECTION	89,76 %	-10,12%	80,68 %	-4,59%	76,98 %
<u>SIP</u>	69,34 %	-13,12%	60,24 %	9,76%	66,12 %
<u>SIE</u>	79,98 %	2,45%	81,94 %	4,87%	85,93 %
<u>TRESORERIES SPECIALISEES</u>	75,43 %	-6,24%	70,72 %	10,99%	78,49 %
PRS	77,44 %	5,46%	81,67 %	10,21%	90,01 %
SPF – <u>SPFE</u> – <u>SDE</u>	75,80 %	-7,22%	70,33 %	-2,87%	68,31 %
BRIGADES – <u>POLES CF</u>	108,11 %	-26,52%	79,44 %	-2,63%	77,35 %
<u>SERVICES FONCIER ET CADASTRAL</u>	94,34 %	-21,95%	73,63 %	-4,88%	70,04 %
CIS – CENTRES DE CONTACT	103,49 %	-7,31%	95,93 %	-8,90%	87,39 %

- **Indicateur n° 7 - Le taux de rotation des agents diminue (📉)**

2022	2023		2024	
12,08 %	📈 (variation 20,94 % par rapport à 2022)	14,61 %	📉 (variation - 27,04 % par rapport à 2023)	10,66 %

Le taux de rotation des agents, également appelé « **taux de renouvellement du personnel** », permet d'appréhender dans une organisation, le rythme de renouvellement des effectifs.

Il se calcule en faisant la division entre la moyenne des départs et des arrivées, par rapport à l'effectif présent en début de période.

En 2024, le taux de rotation diminue. Il passe de 14,61 % à 10,66 %.

Cette baisse s'explique en partie par l'absence de restructuration de service intervenue en 2024.

#### Par catégorie de structures

Catégories de service	2022	Evolution 22/23	2023	Evolution 23/24	2024
SERVICES DE DIRECTION	9,65 %	-5,49 %	9,12 %	-10,64 %	8,15 %
SIP	16,11 %	-1,68 %	15,84 %	-4,17 %	15,18 %
SIE	11,37 %	-2,37 %	11,10 %	-2,34 %	10,84 %
TRESORERIES SPECIALISEES	10,95 %	57,72 %	17,27 %	-38,62 %	10,60 %
PRS	9,68 %	-100,00 %	0,00 %		9,00 %
SPF – SPFE – SDE	15,03 %	-16,10 %	12,61 %	-20,30 %	10,05 %
BRIGADES – POLES CF	14,00 %	-20,64 %	11,11 %	-23,31 %	8,52 %
SERVICES FONCIER ET CADASTRE	0,00 %	117,53 %	26,21 %	-75,09 %	6,53 %
CIS – CENTRES DE CONTACT	10,78 %	58,26 %	23,45 %	0,72%	23,62 %

Le taux de renouvellement des services par catégorie se situe entre 6 et 23 %.

Le taux de rotation peut notamment s'expliquer par le nombre élevé de réussites aux concours et examens professionnels des agents de ce service.

#### Par structure

2 services connaissent un taux supérieur à 30 % : le SIP de Lillers (32,41%) et la trésorerie de Calais Ch (30,01 %) ont connu en 2024 des départs en retraite, des CLM et un nombre d'arrivées important en septembre 2024 afin de combler les vacances de postes.

### 1.2.2. Les indicateurs complémentaires du TBVS

- **Indicateur n° 8 – Le taux d'absentéisme pour maladie diminue(📉)**

2022	2023		2024	
5,26 %	📉 (variation - 9,06 % par rapport à 2022)	4,77 %	📉 (variation - 1,68 % par rapport à N-1)	4,69 %

Le taux d'absentéisme pour maladie se calcule en divisant le nombre de jours de CLM (Congé de Longue Maladie), COM (Congé Ordinaire de Maladie) et accident de service, par le nombre de jours travaillés par les agents affectés au service.

Le nombre de jours de CLD (Congés Longue Durée) n'est pas intégré dans le calcul puisqu'un agent en CLD ne fait plus partie des effectifs de son service (agents affectés).

Le taux d'absentéisme pour maladie diminue de 1,68 % entre 2023 et 2024.

### Par catégorie de services

Catégories de service	2022	Evolution 2022/2023	2023	Evolution 2023/2024	2024
SERVICES DE DIRECTION	3,27 %	15,90%	3,79 %	-22,16%	2,95 %
<u>SIP</u>	7,05 %	10,64%	7,80 %	4,36%	8,14 %
<u>SIE</u>	6,97 %	-25,54%	5,19 %	-20,23%	4,14 %
<u>TRESORERIES SPECIALISEES</u>	5,60 %	-34,11%	3,69 %	35,77%	5,01 %
<u>PRS</u>	2,94 %	-2,38%	2,87 %	47,74%	4,24 %
<u>SPF – SPFE – SDE</u>	4,49 %	38,08%	6,20 %	1,77%	6,31 %
<u>BRIGADES – POLES CF</u>	3,22 %	-44,10%	1,80 %	-11,11%	1,60 %
<u>SERVICES FONCIER ET CADASTRE</u>	3,11 %	29,90%	4,05 %	-18,27%	3,31 %
<u>CENTRE DE CONTACT</u>	4,67 %	47,96 %	6,91 %	1,16%	6,99 %

Les SIP, le centre de contact et les SPFE connaissent le taux d'absentéisme le plus élevé.

### Par structure

En 2024, 7 structures connaissent un taux d'absentéisme supérieur à 10 % : le SIP de Montreuil (16,31 %), le SIP d'Henin Beaumont (14,32 %), le SIP de Lens (13,08 %), le SIE de Lens (14,11 %), le SGC de Fruges (10,43 %), la trésorerie de Lens CH ( 15,13 %).

- **Indicateur n° 9 – Le nombre d'emplois non pourvus est globalement stable (➔)**

2022		2023		2024
55	▼ (variation - 20 % par rapport à N-2)	44	▼ (variation - 2% par rapport à N-1)	43

Le nombre d'emplois non pourvus représente le nombre de postes fixes qui ne sont pas affectés. Il se calcule en retranchant du nombre d'emplois théoriques (Tagerfip), le nombre de titulaires affectés par structures.

Il ne tient donc pas compte des agents affectés en tant qu'ALD, des détachements, des CLM et

des temps partiels.

### Pour le département :

Le nombre d'emplois non pourvus est en légère baisse en 2024, passant de 44 à 43.

Au 31 décembre 2024, 32 agents sont en situation d'ALD (ils étaient 28 au 31 décembre 2023).

Il reste donc en réalité 11 emplois vacants qui s'expliquent par des départs en retraite en cours d'année, des mises en congé de longue maladie et un nombre d'arrivées par mutation insuffisant.

### Par catégorie de structures

Catégories de service	2022	Moyenne / agent	2023	Moyenne / agent	2024	Moyenne / agent
SERVICES DE DIRECTION	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SIP	18	0,06	8	0,03	19	0,03
SIE	4	0,03	4	0,04	3	0,04
TRESORERIES SPECIALISEES	22	0,06	21	0,05	11	0,05
PRS	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SPF – SPFE – SDE	3	0,04	1	0,01	1	0,01
BRIGADES – POLES CF	3	0,02	1	0,01	2	0,01
SERVICES FONCIER ET CADASTRE	0	0,00	0	0,00	1	0,00
CIS – CENTRES DE CONTACT	4	0,09	7	0,05	6	0,05
AUTRE	1	0,02	2	0,06	0	0

Les SIP et les trésoreries sont plus fortement impactés par les vacances de postes.

### Par structure

3 services ont 3 emplois vacants (SIP ST Omer, SGC de Montreuil et trésorerie Boulogne CH),

2 services ont 5 emplois vacants (SIP de Montreuil et SIP de Lens),

1 service a 6 emplois vacants (Centre de contact de Lens).

Les vacances d'emplois s'expliquent par les choix de gestion pris par la direction visant à répartir les effectifs sur l'ensemble des services pour que chacun dispose d'un effectif minimal pour la réalisation des métiers. Par ailleurs, certaines implantations géographiques souffrent d'un manque d'attractivité.

- indicateur n° 10 – Le nombre de fiches de signalement interne diminue (↘)

2022	2023	2024
3	8	5

En 2024, sur 36 fiches de signalement, 5 étaient d'origine interne.

2 fiches proviennent du même service et concernent un conflit avec la hiérarchie.

2 fiches concernent des différends entre collègues.

1 fiche concerne des propos à connotation sexuelle tenus par un agent

- **Indicateur n° 11 – Le taux de recours hiérarchique à l’entretien professionnel augmente (↗)**

2022		2023		2024	
0,58 %		 (variation - 51,72 % % par rapport à 2022)	0,88 %		 (variation 44,32 % par rapport à N-1)

Pour 2024, 17 recours hiérarchiques ont été déposés sur 9 structures différentes (en 2023, il s’agissait de 12 recours sur 8 structures) :

- 4 recours au SGC de Henin-Beaumont,
- 3 recours au centre de contact de Lens,
- 3 recours à la Direction,
- 2 recours au SDIF,
- 1 recours au SIE de Lens,
- 1 recours au SIP de Henin-Bt,
- 1 recours à la trésorerie de Lens CH,
- 1 recours au SPFE de Boulogne sur Mer,
- 1 recours à la BDV de Bruay-la-Buissière

## 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 peuvent 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

Le TBVS 2025 n'a pas mis en évidence de situations nouvelles au regard du contexte humain et social déjà connu des services.

Globalement, au niveau du département, la majorité des indicateurs s'est maintenue ou améliorée, témoignant d'une situation plutôt stable par rapport à l'année 2024.

- On observe ainsi en 2024 une diminution de 27,04 % du taux de rotation des agents et une stabilisation du nombre d'emplois non pourvus (43 en 2024 contre 44 en 2023). L'absence de restructuration de service en 2024 a eu une incidence favorable sur ces taux.

- Les indicateurs de présentéisme (nombre de jours mis en CET, nombre et volume des écrêtements) évoluent favorablement et s'avèrent inférieurs aux moyennes nationales :

- Diminution de 11,69 % du nombre des écrêtements des horaires variables entre 2023 et 2024 ;
- Diminution de 26,19 % du volume horaire écrêté entre 2023 et 2024 ;
- Augmentation de 12,33 % du nombre de jours de congé mis en CET qui s'explique par le dispositif dérogatoire mis en place pour l'organisation des JO et permettant aux agents d'ajouter jusqu'à 20 nouveaux jours de congés sur le CET, contre 10 habituellement.

Les indicateurs d'absentéisme (nombre de périodes de congé maladie de moins de 5 jours et taux d'absentéisme) demeurent également satisfaisants et proches des moyennes nationales.

- Diminution de 1,68 % du taux d'absentéisme pour maladie ;
- Augmentation de 15 % du nombre de périodes de congés maladie de courte durée (inférieure ou égale à 5 jours) qui s'explique par le mode de comptabilisation d'un arrêt maladie d'un agent du département en situation de congé de longue maladie fractionnée.

- Le nombre de fiches de signalement a un peu diminué en 2024 passant de 39 fiches en 2023 à 36 en 2024. Cet indicateur est significatif de comportements agressifs ou menaçants de certains usagers à l'égard des agents des finances publiques. Ils appellent à une grande vigilance sur la remontée des situations d'agression.

Deux indicateurs se sont dégradés en 2024 :

- Le taux de couverture des emplois a évolué défavorablement en 2024 (89,27 % en 2023 contre 88,68 % 2024) et demeure en retrait par rapport au taux national (92,84%).

- Le taux de recours suite à l'entretien professionnel a augmenté de 44,32 %. Il ne concerne toutefois que 17 agents, et doit donc être relativisé par rapport à la volumétrie des agents à évaluer au sein du département (1265).

Bien entendu, les indicateurs chiffrés ne mettent pas nécessairement en évidence des situations difficiles qui vont parfois se révéler à l'occasion de visite sur place ou de communication avec les représentants des personnels.

### **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**

On observe au sein des SIP et du Centre de Contact de Lens un taux de couverture inférieur à la moyenne du département (84,81 % pour les SIP ; 70,80 % pour le centre de contact contre 88,68 pour la DDFIP 62).

Ces deux catégories de structures présentent également un taux de rotation des agents nettement supérieur à la moyenne départementale (SIP 15,18 % ; Centre de contact 23,62 % ; DDFIP 62 : 10,66%) et un nombre d'emplois non pourvus très élevés (19 emplois non pourvus au sein des SIP et 6 au sein du Centre de contact).

De plus, dans ces services, le taux d'absentéisme pour maladie est très supérieur à la moyenne départementale (8,14 % pour les SIP ; 6,99 % pour le centre de contact ; 4,69 pour la DDFIP 62).

En 2024, le nombre de fiches de signalement a légèrement augmenté par rapport à 2023 pour le Centre de contact (7 en 2024 contre 5 en 2023). Il a en revanche beaucoup diminué au sein des SIP passant de 15 fiches en 2023 à 4 en 2024).

Bien qu'en progression en 2024, le taux de télétravailleurs en SIP demeure plus bas que dans les autres services.

On observe également une détérioration de certains indicateurs pour les SPFE : augmentation de 35 % en 2024 du nombre de périodes de congés maladie de courte durée ; taux d'absentéisme pour maladie supérieur au taux du département (6,31 % pour les SPFE contre 4,69 % pour la DDFIP 62).

Les SPFE se distinguent également par une évolution de + 34 % du nombre de jours de congés mis en CET (l'évolution de + 14,57 % pour la DDFIP 62 et + 13,03 % pour la DGFIP). .

- **Indiquer ci-dessous les services détectés comme potentiellement en difficulté suite à l'analyse du TBVS .**

Des services se distinguent au regard de certaines catégories d'indicateurs :

- Les indicateurs de présentéisme des services de Direction continuent de se dégrader en 2024 : 1220 jours mis en CET (moyenne de 5,52 par agent) ; 150 écrêtements pour 310 heures (soit 0,68 écrêtements pour 1,40 heures en moyenne par agent). Parallèlement le taux de télétravailleurs a diminué de 14,24 %.
- Les indicateurs de présentéisme au SIP de Boulogne sont élevés : 109 jours mis sur CET en 2024 (augmentation de 149 % par rapport à 2023) ; 19 écrêtements en 2024 contre 15 en 2023). Les indicateurs d'absentéisme se dégradent également : le nombre de jours de congés de maladie de courte durée a augmenté de 53 % en 2024 (il passe de 15 à 23).

- Les indicateurs de présentéisme du SIE de Lens se sont dégradés : augmentation de 60 % du nombre de jours de congés mis en CET (+14,57 % pour la DDFIP 62) ; augmentation de 33,33 % du nombre d'écrêtements. Le taux d'absentéisme pour maladie est passé de 10,72 % en 2023 à 14,11 % en 2024 . On observe dans le même temps une augmentation de 25 % du nombre de congés de maladie de courte durée et une diminution du taux de télétravailleurs.

Il est précisé que ces services ont fait l'objet d'un soutien en terme de renfort : 219 jours d'EDR pour la Direction, 293 jours pour le SIP de Boulogne, 175 jours pour le SIE de Lens.

Certains services dont les indicateurs étaient particulièrement dégradés en 2023 présentent une amélioration en 2024. Ainsi :

- La trésorerie amendes : le nombre de jours de congé mis en CET a baissé de 31 %. De même le nombre d'écrêtements est passé de 21 en 2023 à 12 en 2024.
- Les indicateurs de présentéisme du SDIF, des SIP de St Omer se sont également améliorés en 2024.
- Le taux d'absentéisme pour maladie ainsi que le nombre d'écrêtements observés au SGC de Calais ont considérablement diminué en 2024. On observe également un ralentissement de la croissance du nombre de congés de maladie de courte durée.

## 2.2. Les actions mises en œuvre

- **Le suivi et l'accompagnement des agents confrontés à des intimidations, menaces ou incivilités :**

Les chefs de service ont été sensibilisés lors d'un collège les réunissant aux problématiques de sécurité du personnel, et à l'intérêt de signaler les actes ou propos déplacés des usagers.

En ce sens, une fiche de signalement est demandée pour permettre de prendre les mesures de sécurisation nécessaire, adaptées en fonction de la menace encourue. Après une forte augmentation en 2023, le niveau reste stable en 2024 confirmant la bonne appropriation du dispositif.

Le 8 février 2024, le nouvel outil **SignalFIP** a permis de dématérialiser totalement la procédure des signalements externes. La remontée automatique de ces fiches vers la ligne hiérarchique et l'assistant de prévention est ainsi simplifiée.

Le 9 décembre 2024, un élargissement du dispositif a été effectué avec un deuxième module de signalement d'incident interne permettant à un agent de déclarer un incident dans sa relation avec un autre agent. Le module interne permet à l'agent de ne pas transmettre sa déclaration à son supérieur hiérarchique. La déclaration est directement transmise à l'assistant de prévention.

Les représentants du personnel (RP) siégeant en formation spécialisée (FS) ont également accès à [Sign@IFIP](mailto:Sign@IFIP) via deux sous-modules, l'un accessible par les RP locaux et l'autre par les RP nationaux. Pour exercer leur mandat, les RP locaux disposeront en plus de la visibilité sur le détail de la déclaration (date, service...) et à son contenu littéral dès lors que l'agent aura donné expressément son accord à la levée de son identité. Ce choix est exercé librement par l'agent au sein de chaque module.

En 2024, suite à des fiches de signalement, la direction a procédé à 2 dénonciations de faits relevant de l'article 40 du Code de procédure pénale pour menace envers des agents :

- pour menaces d'agression physique d'un huissier et apologie du meurtre des agents des finances publiques,
- pour l'expression de propos haineux et insultant envers les agents de finances publiques suite à saisie bancaire.

S'agissant des fiches de signalement internes, la direction reste très attentive au règlement des situations potentiellement conflictuelles au sein d'un service. Sauf exception, ces signalements donnent lieu à un entretien avec un ou plusieurs agents concernés par l'évènement, et peuvent conduire à l'envoi d'une note individuelle rappelant les règles de bonne conduite.

Suite au constat de la hausse de ces fiches de signalement liées aux relations professionnelles entre agents, ont été mises en œuvre en 2024 des **séances d'intervention théâtrale** visant à sensibiliser les agents au savoir vivre ensemble au sein des services. Elles visaient à permettre la prise de conscience par les agents de la nécessité d'adopter un comportement respectueux et bienveillant envers les autres. Cette action est reconduite en 2025.

- **Mise en place du Pôle social :**

Le pôle social et médical du SRHD est l'interlocuteur privilégié des agents de la direction, qui peuvent le contacter lorsqu'ils rencontrent une difficulté personnelle impactant leur activité professionnelle, et pour toute question relative à la prise en compte de leur état de santé dans le cadre professionnel.

Afin de palier l'augmentation de l'activité du pôle social et médical, la DDFiP du Pas-de-Calais a porté l'effectif de 2,5 à 4 agents. Désormais, la cellule est composée d'un agent, de deux contrôleurs et d'une inspectrice principale (arrivée de Mme Mallet au 1<sup>er</sup> septembre 2024).

Cette cellule est en charge du suivi des visites médicales et des congés maladie (temps partiel thérapeutique, congé ordinaire de maladie, congé longue maladie, congé longue durée), des échanges avec le conseil médical et les médecins agréés, de la gestion des accidents de service et des maladies professionnelles.

La réorganisation du pôle permet de mieux gérer les situations individuelles parfois complexes des agents en situation de difficulté. Ainsi, des points plus réguliers avec les agents permettent d'examiner différentes solutions pour l'évolution de leur dossier médical et leur reprise d'activité.

Le renfort de cette cellule permet également d'accompagner les chefs de service pour une meilleure identification des situations et une prise en charge rapide. A ce titre, Mme Mallet est régulièrement sollicitée par les chefs de service et se rend sur site pour rencontrer les personnels et chefs de service.

La correspondante sociale (Mme Patricia REGNIER) assure le relai de l'action du délégué départemental des services sociaux. Elle peut être sollicitée par les agents qui rencontreraient des difficultés, financières ou sociales. Dans ce cadre, elle travaille en étroite collaboration avec les assistantes de service social.

Dans l'optique du développement de ses actions, le pôle social organise une réunion trimestrielle avec les deux assistantes sociales. Ces réunions visent à partager l'information et à examiner les actions possibles au profit des agents.

Par ailleurs, le pôle est régulièrement en contact avec les médecins du travail pour échanger sur les difficultés médicales des agents et se concerter sur la mise en œuvre des préconisations médicales.

On notera qu'une infirmière habilitée à la pratique de visites médicales, a rejoint l'équipe, qui devrait être composée de 2 médecins du travail et de 2 infirmières, permettant d'accroître les visites et mieux faire face à la programmation des visites obligatoires, notamment quinquennales. Malheureusement sur Arras, le médecin a quitté ses fonctions au 1<sup>er</sup> mai 2025 pour prendre la responsabilité de médecin coordonnateur de la région Hauts-de-France et l'infirmière est partie en retraite en août 2025. Le secrétariat général a mis en place une nouvelle organisation en attendant l'arrivée de personnes pour les remplacer.

Enfin, le pôle a organisé une visio-conférence à destination de l'ensemble des agents du département, portant sur le rôle de proche aidant et les différents aménagements s'y rapportant. Une prochaine visio-conférence aura lieu en 2025 sur les situations de handicap et l'accompagnement à mettre en œuvre.

Après un an d'activité, un bilan de l'activité du Pôle social sera présenté d'ici la fin de l'année.

- **L'affectation de l'équipe EDR et les modalités de travail :**

Dans la continuité des travaux lancés en 2023, des formations ont été engagées afin d'augmenter l'expertise des agents EDR dans leur domaine d'intervention ou d'accroître leur polyvalence pour mieux répondre au besoin des services (notamment sur la sphère SIE).

Initiées en 2024 et mises en œuvre en 2025, les modalités d'intervention de l'équipe EDR ont été redéfinies. Tout en continuant de répondre aux besoins des services, dans une optique de diminution de leur temps de trajet et de limitation des frais liés à leurs déplacements, les affectations prennent désormais systématiquement en compte la résidence administrative des agents EDR et depuis février 2025, les EDR interviennent 2 jours par semaine en travail à distance c'est-à-dire ,

- soit en télétravail depuis leur domicile,
- soit en travail à distance à partir de leur poste de rattachement. A ce titre, des bureaux dédiés à l'équipe EDR ont été aménagés au sein de chaque service de rattachement.

### **3. Observations et suggestions sur les indicateurs du TBVS**

#### *Observations ou suggestions éventuelles :*

Le TBVS permet de faire le bilan de l'année écoulée au regard d'un certain nombre de marqueurs. Il corrobore les tendances déjà connues ou supposées par la direction mais il ne permet pas, du moins à lui seul, d'anticiper une dégradation d'un environnement de travail.

Par ailleurs, certains indicateurs dépendent en grande partie de situations individuelles ou de choix personnels (jours versés au CET notamment) et ne permettent pas toujours d'en déduire la situation réelle du service.