

Paris, le 25 JUIN 2010

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Sous-direction de la gestion des personnels
et des parcours professionnels

Bureau RH-2C

64 - 70, allée de Bercy - Télédéc 859

75574 PARIS cedex 12

Affaire suivie par Caroline DUVAL

caroline.duval@dgfip.finances.gouv.fr

☎ 01 53 18 13 85 ☎ 01 53 18 36 59

RH2C/2010/06/15355

Le Directeur Général des Finances Publiques

à

Madame et Messieurs les Délégués du Directeur Général
Mesdames et Messieurs les Directeurs Régionaux
et Départementaux des Finances Publiques
Mesdames et Messieurs les Trésoriers-payeurs généraux
Mesdames et Messieurs les Directeurs des services fiscaux

Objet : Amélioration des conditions de vie au travail : tableau de bord de veille sociale.
Pièce jointe : 1 annexe

Par note en date du 9 avril 2010, je vous ai présenté les actions que j'ai souhaité développer au titre de l'amélioration des conditions de vie au travail.

Parmi celles-ci figure la création d'un tableau de bord de veille sociale.

Cet outil s'inscrit dans le cadre de la démarche pluridisciplinaire et participative, initiée avec le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et l'expérimentation d'espaces de dialogue, pour disposer de grilles d'analyse des conditions de vie au travail.

Ce dispositif de prévention et de veille est de nature à favoriser le dialogue social pour définir, à partir d'un constat commun, des objectifs visant à améliorer les conditions de vie, la santé et la sécurité des agents.

Il répond à la nécessité d'observer, de repérer, d'évaluer les situations présentant des risques professionnels et de suivre périodiquement leur évolution, pour vous permettre de prendre les mesures appropriées, afin de satisfaire à votre obligation de résultat concernant la protection de la santé de vos collaborateurs.

Les indicateurs retenus s'articulent autour du fonctionnement de la DGFIP, de la santé et de la sécurité des agents. Ils sont construits à partir de données disponibles dans les services. Leur pertinence a été démontrée par les professionnels de la santé et de la prévention.

La nature même de ce tableau de bord est évolutive, en raison de l'appropriation et de l'adaptation propres à chaque direction territoriale et pourra s'enrichir, dans l'avenir, des retours d'expériences portés à ma connaissance.

La mise en place de cet outil débutera par une phase de préfiguration, à compter du mois de juillet prochain, dans un département de chacune des interrégions, et donnera lieu à un suivi spécifique sur les sites de plus de 20 agents. Puis, cet outil sera déployé dans l'ensemble du réseau début 2011.

Un bilan sera présenté aux instances paritaires institutionnelles, au niveau départemental et central (comité technique paritaire et comité d'hygiène et de sécurité).

Le guide d'accompagnement, joint en annexe, présente la démarche générale et décrit les composantes du tableau de bord de veille sociale.

Je souhaite que cette initiative soit conduite dans les meilleures conditions et contribue à améliorer durablement les conditions de vie au travail des agents de la DGFIP.



Philippe PARINI

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES
Sous-direction de la gestion des personnels et des parcours professionnels
Bureau RH-2C
64/70 allée de Bercy - Télédoc 859
75574 PARIS cedex 12
Affaire suivie par Caroline DUVAL
caroline.duval@dgfip.finances.gouv.fr
☎ 01 53 18 13 85 📠 01 53 18 36 59

ires
Institut de Recherches
Economiques et Sociales
16 bd du Mont D'est
93192 Noisy le Grand

Guide d'accompagnement du Tableau de Bord de Veille Sociale

AMELIORER LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

- un tableau de bord de veille sociale**
- des indicateurs pour vous guider**

SOMMAIRE

I. PRESENTATION GENERALE

1 - Un tableau de bord de veille sociale pour améliorer les conditions de vie au travail

2 - Définition et type d'indicateurs

3 - La source des informations, leur disponibilité et leur lisibilité

4 - Comment utiliser le tableau de bord de veille sociale?

II. LES TYPES D'INDICATEURS

A - Vie du service

B - Relations sociales et professionnelles

C - Santé et sécurité des agents

III. TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE

10 11 12 13 14

15 16 17 18 19

20 21 22 23 24

25 26 27 28 29

30 31 32 33 34

35 36 37 38 39

40 41 42 43 44

45 46 47 48 49

50 51 52 53 54

55 56 57 58 59

I. PRESENTATION GENERALE

1. UN TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE POUR AMELIORER LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

L'amélioration des conditions de vie au travail est de la responsabilité de l'employeur. Elle est mise en œuvre par les acteurs officiels de la prévention des risques professionnels, mais un devoir de vigilance s'impose à l'ensemble des agents¹.

La sensibilisation des agents et des cadres à l'environnement au travail et à ses conséquences sera plus efficace si elle est complétée par la **mise en place d'un dispositif adapté de prévention et de veille**.

Ainsi une veille active est nécessaire à partir des remontées des services permettant à l'ensemble des acteurs (administration et syndicats, experts), d'analyser et de suivre les indicateurs prédéfinis pour :

- disposer d'une appréciation de la situation ;
- pouvoir identifier les facteurs les plus anxiogènes pour les agents et les cadres ;
- rechercher les moyens de réduire et de faire cesser ces facteurs.

L'objectif du tableau de bord est d'observer périodiquement les évolutions des indicateurs des conditions de vie au travail au regard d'objectifs définis avec les partenaires sociaux.

Il révèle des alertes en vue d'actions à mener de façon préventive et proactive. Il est un élément de la politique volontariste de la DGFIP. Il est transparent vis-à-vis des partenaires sociaux et des acteurs de la prévention.

L'interprétation des indicateurs n'est pas absolue mais relative. Le tableau de bord a pour objectif essentiel d'être un outil au service du dialogue social.

Il prend sens au milieu des autres actions décidées à la DGFIP et au sein des CHS, action telles que la sensibilisation, la formation, la mise en œuvre du DUERP, l'expérimentation d'espaces de dialogues, visant à améliorer les conditions de vie, la santé et la sécurité au travail...

Il n'est pas :

- un outil de traçabilité du comportement des agents ;
- un élément de culpabilisation, de discrimination ;
- un outil d'évaluation sur la gestion des cadres ;
- un bilan social-bis : il peut aider à la décision de l'action immédiate.

2. DEFINITION ET TYPE D'INDICATEURS

Définition : « les indicateurs sont des informations choisies, associées à un phénomène, destinées à en observer périodiquement les évolutions au regard d'objectifs périodiquement définis ».

(Norme ISO 8402)

Types d'indicateurs

Il s'agit de mettre en forme et d'analyser des indicateurs pertinents sur une durée donnée, qui prennent sens au sein d'un certain nombre de données générales portées en préambule du tableau, et qui permettent de contextualiser et d'objectiver les situations et leur compréhension.

Les indicateurs proposés ici appartiennent à deux grandes familles :

a) Les indicateurs liés au fonctionnement de la DGFIP (vie du service, relations sociales et professionnelles)

- temps de travail
- posture
- mouvements des agents, mobilité
- relations sociales et professionnelles
- organisation du travail
- formation

b) Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des agents

- les situations graves
- les situations dégradées
- les accidents du travail
- les causes des accidents du travail
- les maladies professionnelles

¹ Le terme « agents » est compris ici au sens large indépendamment du grade et de la fonction.

3. LA SOURCE DES INFORMATIONS, LEUR DISPONIBILITE ET LEUR LISIBILITE

Les indicateurs choisis sont ceux dont les données sont facilement mobilisables localement et nationalement. Certaines données devront être recherchées par d'autres moyens que le SIRH et notamment par le suivi des rencontres avec les acteurs sociaux (CTP, CHS, réunions informelles), par l'exploitation de documents locaux (comme les comptes rendus des interventions diversifiées des partenaires sociaux et de prévention, les rapports annuels de certains professionnels...).

Ces données seront ainsi recherchées dans :

- les outils informatisés de gestion des ressources humaines (AGORA, GAP) ;
- le rapport annuel de performance ;
- les procès verbaux des réunions des instances représentatives (CTP, CHS, CAP) ;
- le rapport annuel des médecins de prévention ;
- les outils existants auprès des médecins de prévention (DAST, EVREST) ;
- les outils de pilotage du contrôle de gestion (Digitex, Digital, Descartes) ;
- les données disponibles auprès du service RH et budget ;
- les différents rapports effectués par des experts (ergonomes, médecins de prévention...).

4. COMMENT UTILISER LE TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE ?

Le choix des indicateurs, fait par le Comité de Suivi National sur les Conditions de Vie au Travail, a amené à les disposer tous ensemble dans un même tableau.

4.1. PRECAUTIONS ET QUELQUES RECOMMANDATIONS

Les indicateurs doivent être interprétés : ils prennent sens en fonction de variations, de disparités ou par rapport à des références².

Ils ne sont pas tous égaux et produisent des signaux plus ou moins forts.

Il est convenu avec les partenaires sociaux que :

a) les indicateurs doivent être utilisés :

- en prenant en compte une période plus ou moins longue pour étudier leur variation dans le temps ;
- en prenant en compte les disparités entre structures, services, sites et en les combinant avec les caractéristiques des agents (âge, ancienneté, type de poste tenu, difficultés de la tâche...) ;
- en les comparant entre services ;
- en les comparant avec des données nationales interne et externe ;
- leur interprétation combinée donnera lieu à confrontation en vue de définir les actions à mettre en place.

b) les indicateurs dégradés prennent sens quand ils sont cumulés :

- un seul indicateur dégradé aura généralement peu de pertinence, alors qu'une détérioration de nombreux indicateurs sera significative.

4.2. APPORTS, LIMITES ET PERSPECTIVES

L'élaboration de ce tableau de bord répond à une demande des acteurs nationaux de la DGFIP (administration, syndicats) dans un cadre de démarche pluridisciplinaire (ergonomes, médecins de prévention, ACMO) visant la prévention des risques professionnels.

Il s'agit d'un outil novateur n'ayant pas d'existence connue dans les fonctions publiques, et si sa pertinence a été testée à partir de 2007, les champs couverts et les indicateurs choisis sont différents d'un lieu à l'autre en raison de l'appropriation et de l'adaptation propre à chaque entreprise.

Ainsi il faut tenir compte du fait que :

- la liste des indicateurs n'est pas exhaustive : le tableau est évolutif et peut évoluer annuellement à partir des décisions consensuelles prises par les différents acteurs dans une démarche pluridisciplinaire ;
- leur interprétation n'est pas absolue mais relative ;
- lors de la proposition de nouveaux indicateurs, il faut vérifier qu'ils sont disponibles facilement et rapidement ;
- les informations issues de chaque service et site doivent être utilisées de façon à ne pas donner d'informations de type individuelles, discriminantes sur les agents. Un débat entre les acteurs sociaux et l'administration sera organisé sur ce point afin de cerner les limites de diffusion des données.

² Pour certains indicateurs, des données nationales existent pouvant servir de référence. Un certain nombre de site et de données statistiques seront accessibles à partir du site CVT DGFIP : enquêtes ANACT, INRS, ...).

Limites :

1/ pour être observables et significatives, pour permettre aux différents acteurs d'affiner avec le plus d'objectivité possible les analyses, les données doivent être relevées sur un nombre relativement limité d'agents et de cadres, et sur une entité(service) complète.

2/ néanmoins, ces données ne peuvent avoir pour conséquence d'être discriminantes et de mettre directement en exergue une personne, un individu.

3/ dans l'attente d'un bilan qui sera effectué en fin d'année 2010, la mise en place du tableau de bord s'applique aux sites ayant un effectif (cadres et agents cumulés) supérieur ou égal à 20.

II. LES TYPES D'INDICATEURS

PREAMBULE

Un certain nombre de données générales apparaîtront dans un préambule afin de pouvoir contextualiser et objectiver les indicateurs et leur compréhension.

Il s'agit notamment des données relatives à :

- les effectifs et leur évolution
- la répartition femmes/hommes par catégorie
- la moyenne d'ancienneté par catégorie
- la structure des âges par catégorie
- le temps partiel par catégorie
- la rémunération moyenne par catégorie
- le nombre de promotions par catégorie
- le nombre de contractuels par catégorie

Attention : ces données ne seront à servir qu'au moment de la généralisation du tableau de bord.

A. Indicateurs liés à la vie du service

Les indicateurs

Chaque indicateur est précisé ci après et, le cas échéant, la référence à la définition des termes sera indiquée afin d'interpréter correctement les données et d'éviter les pièges.

1. Temps de travail

1. Absentéisme

L'absentéisme est un indicateur fréquemment utilisé dans le dépistage des situations de travail problématiques du point de vue des risques psychosociaux.

Parmi les indicateurs disponibles, quelques-uns apparaissant comme pertinents ont été choisis :

Répartition des journées d'absence par :

1.1. Maladie de courte durée (répétitive) si < ou = à 5 jours

(Composition de l'indicateur : recherche du nombre moyen de périodes d'absence < ou = à 5 jours / effectif moyen mensuel).

Indicateur : nombre de jours d'absence pour congés ordinaires de maladie- traduit en ETP (1 ETP = 213 j/h

L'objet de cet indicateur est de comptabiliser les absences répétitives de courte durée sur une période donnée.

2. Durée annuelle du travail et posture

Il faut être attentif aux agents qui ne prennent pas tous les congés auxquels ils ont droit.

2.1. Durée annuelle du travail

2.1.1. Nombre moyen de jours de CA et/ou RTT mis en CET par catégorie

(total des jours/nombre d'agents de la catégorie en ETPT)

Catégorie A+ (Directeur départemental du Trésor, IP, TP et RP; Directeur divisionnaire, IP et IDEP)

Catégorie A

Catégorie B

Catégorie C

2.1.2. Nombre de jours de congés non pris

Cat A+ (Directeur départemental du Trésor, IP, TP et RP; Directeur divisionnaire, IP et IDEP)

Cat A

Cat B

Cat C

Attention : Dans l'attente d'un aménagement d'AGORA décisionnel permettant un recensement automatisé, ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

2.1.3. Ecrêtement des horaires variables

Nombre d'agents écrêtés

Cat A

Cat B

Cat C

2.2. Travail posté

Le travail en horaires atypiques est considéré comme un indicateur pertinent du fait de l'impact de ces horaires sur les rythmes biologiques et en raison des décalages qu'ils induisent par rapport à la vie sociale et familiale. De plus les horaires atypiques favorisent parfois les situations de travail isolé, susceptibles dans certains cas d'exposer à des risques.

2.2.1. Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit

Le travail posté est un travail avec des horaires alternants.

3. Mouvements du personnel, mobilité

Un taux élevé de demandes de mutation sur un site ou un département est souvent un indicateur de malaise social.

3.1. Taux de demandes

Taux de rotation : un nombre élevé de demandes/effectif total du site peut être révélateur d'un malaise

3.2. Nombre de demandes déposées et non satisfaites

De la même façon un nombre élevé de demandes de mutation non satisfaites pourra avoir des conséquences sur les conditions générales de vie au travail.

Seront comptabilisées aussi bien les demandes déposées dans le cadre des mouvements locaux que nationaux.

3.3. Résidences non demandées.

Les résidences non demandées où les affectations se font d'office peuvent être révélatrices de malaise (pas ou peu de capacité d'accueil de logement, position géographique difficile,...).

3.4. Emplois non demandés

L'existence de postes non pourvus peut engendrer une surcharge de travail, peut révéler une mauvaise image du métier.

4. Organisation du Travail

Les changements dans les structures des services, l'organisation du travail, la configuration des lieux doivent être appréhendés comme des risques professionnels éventuels et à ce titre donner lieu à prévention. En ce sens, les réunions de travail préalables permettant un réel dialogue (et le sens donné au changement, les réponses aux demandes, leur suivi) concourent à créer un indicateur pertinent (cf. indicateur 6.4.)

4.1. Modifications organisationnelles des lieux ou des espaces de travail

(Exemples: changements de structure (fusion de service...), changements d'organisation (mise en place de pôles, spécialisation, polyvalence, travail en plateau,...).

Permet de recenser le total des services concernés et le rythme ou périodicité des modifications (prévenir les pertes de repères, le découragement).

4.1.1. Nombre total de services concernés

4.2. Modifications immobilières : travaux

- total services concernés

5. Formation et information

L'effort consenti pour assurer la formation est un indicateur de moyens favorable à la prévention des risques psychosociaux. Seuls certains indicateurs ont été retenus en lien avec la santé et sécurité. Bien d'autres pourront être étudiés à l'avenir en lien avec le parcours individuel des cadres et agents, en relation avec leur mission(s) actuelle(s) et leur demande.

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.1. Nombre de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS...)

(Indicateur : par code formation/par catégorie)

Permet de mesurer l'investissement consenti en terme de soutien et d'identifier l'impact sur la prévention au regard de l'évolution des indicateurs 'accidents du travail' « absence maladie » ...

Seront définis comme cadres les agents bénéficiant du pouvoir de notation.

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.1.1. Nombre de jours /5.1

(indicateur : indicateur 5.1 x durée de session du code formation)

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.2. Nombre d'agents formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS...)

(indicateur : par code formation/par catégorie)

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.2.1. Nombre de jours/5.2

(indicateur : indicateur 5.2 x durée de session du code formation)

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.3. Nombre d'agents formés au DUERP

(indicateur : par code formation/toutes catégories)

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.3.1. Nombre de jours/5.3.

(indicateur : indicateur 5.3 x durée de session du code formation)

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.4. Ratio : Nombre d'agents affectés à l'accueil du public, formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence/ Nombre d'agents affectés à l'accueil du public

Attention : ces données ne seront pas à servir en période de préfiguration.

5.5. Nombre d'exclus de la formation (hors formation à la déontologie et préparation de départ à la retraite)

(indicateur : total agents en activité – agents ayant bénéficié d'au moins une formation durant les cinq dernières années – agents ayant bénéficié uniquement du code formation « déontologie » et/ou « départ retraite »)

5.5.1. par catégorie

(indicateur : par catégorie/indicateur 5.5)

B. Relations sociales et professionnelles

L'existence d'un dialogue social plus ou moins fort, plus ou moins riche, le respect des acteurs et la circulation d'informations sociales et professionnelles sont des aspects de la vie au travail favorables à la prévention des risques psychosociaux et plus généralement des risques professionnels.

L'information et la communication interne, ainsi que le dispositif d'échanges participatifs ou de concertation, permettent d'évaluer la qualité des relations sociales (nombre, périodicité, participation, suite donnée aux propositions, accueil et accompagnement des nouveaux agents, tutorat...).

Relations sociales

6.1. Relations sociales

6.1.1. Nombre de réunions CTP

En soit, le nombre de réunions n'est pas un facteur décisif. Si une appréciation de départ doit être effectuée, c'est le nombre de réunions ordinaires et ou exceptionnelles présentant des écarts par rapport aux pratiques qui doit attirer l'attention.

6.1.2. Nombre de réunions hors CTP

Ce nombre peut être révélateur d'une volonté d'agir, compte tenu des situations, en matière de risques psychosociaux et professionnels.

6.1.3. Nombre de réunions du CHS

Comme pour le CTP, c'est le nombre de réunions ordinaires et ou exceptionnelles présentant des écarts par rapport aux pratiques qui doit attirer l'attention

6.1.4. Nombre de boycott des réunions statutaires ou non, en nombre total d'organisations syndicales

La qualité du dialogue social favorise la prévention des risques psychosociaux et professionnels. Les postures de principe de chaque acteur doivent pouvoir être dépassées dans le constat à priori pour permettre de cibler les améliorations possibles, d'en décider.

6.1.5. Interpellations évoquant un problème lié aux conditions de travail sur site (réalisées au cours d'audience(s), à l'intérieur de pétitions, lors d'interpellations en CTP et CHS)

L'analyse du contenu des ordres du jour des réunions, des procès verbaux des réunions paritaires, des audiences, des pétitions..., renseigne sur les questions de conditions de vie au travail débattues.

6.1.6. Nombre de refus (et taux) des entretiens annuels d'évaluation- notation

(indicateur : nombre d'entretiens refusés/nombre d'agents à évaluer, à noter)

6.1.6.1 : Cat A

6.1.6.2 : Cat B

6.1.6.3 : Cat.C

6.1.7. Taux d'appel sur l'évaluation et la notation par catégorie : au niveau local

(indicateur : par campagne de notation nombre d'appel/nombre d'agents à évaluer, à noter)

6.1.7.1 : Cat A

6.1.7.2 : Cat B

6.1.7.3 : Cat.C

6.1.8. Taux d'appel sur l'évaluation et la notation par catégorie : au niveau national

(indicateur : par campagne de notation nombre d'appel au niveau national/nombre d'agents à évaluer, à noter)

Evolution de ce taux, au sein des catégories.

6.1.8.1 : Cat A

6.1.8.2 : Cat B

6.1.8.3 : Cat.C

6.1.9. Nombre d'agents ayant fait appel au service social pour des questions relevant du travail ou du domaine professionnel

(cet indicateur est déjà relevé par les services sociaux, et peut concerner des problèmes en relation avec le travail, comme ceux liés aux demandes de mutation, les mésententes entre collègues...)

6.2. Mouvement social et conflictualité

Les mouvements sociaux avec des revendications locales sont un indicateur du climat social. Leur répétition et ampleur, doit être appréciée en terme de prévention des risques professionnels au regard des thèmes portés.

6.2.1. Délai de réponse suite à demande de rencontre par un ou des syndicats

6.2.2. Nombre de jours de grève à revendication(s) uniquement locale(s)

6.2.2.1. Taux de participation

6.2.3. Nombre de jours de grève à revendication(s) nationale(s)

6.2.3.1. Taux de participation

6.3 Nombre de sanctions disciplinaires

6.3.1. Par groupe de sanction (données uniquement national)

(indicateur : type de sanction/catégorie/mission)

6.3.2. Nombre de procédures engagées

Relations professionnelles

6.4. Relations professionnelles

L'effort consenti pour donner du sens dans le travail, dans son organisation, pour améliorer les conditions de vie au travail, pour prendre en compte collectivement les demandes d'amélioration, est un bon moyen de réduction des risques psychosociaux. Le temps donné dans ce cadre est essentiel pour humaniser les relations, reconnaître les efforts collectifs.

Cet indicateur vise aussi à mettre en relation tout changement envisagé avec la concertation opérée, avec l'information, la communication.

6.4.1. Nombre de réunions de service

6.4.2. Nombre de réunions de type espace de dialogues (entre cadres ; agents ; cadres- agents)

C. Santé et sécurité des agents

La plupart des indicateurs en santé et sécurité retenus ici sont des indicateurs de résultats. Certains indicateurs sont des indicateurs consensuels, dans la mesure où ils sont précisés par un texte réglementaire comme le harcèlement moral ou les maladies professionnelles.

Il faut veiller à se rapprocher le plus possible des acteurs de la prévention au moment de l'analyse, en se rappelant que c'est la prise en compte de plusieurs indicateurs et éléments de contexte qui donnera le niveau d'objectivation des analyses.

7. Situations graves

7.1. Plaintes de harcèlement moral ou sexuel jugées par les instances judiciaires

7.2. Suicides (Nombre)

7.2.1. dont sur le lieu de travail

7.2.2. dont attribués au travail

7.3. Tentatives de suicides sur le lieu de travail

7.4. Nombre de droits d'alerte exercés

7.5. Nombre de droits de retrait exercés

8. Situations dégradées

- *Indicateurs de risque* : les actes de violence au travail, qu'ils émanent de personnes externes ou internes à la DGFIP, qu'ils soient physiques ou verbaux, ne doivent être ni banalisés ni passés sous silence. Ils peuvent avoir des conséquences sur la santé et la sécurité des agents et des cadres.

- *Indicateurs de résultat* : leur existence est susceptible de révéler les failles d'une organisation du travail qui a contribué à les rendre possibles.

8.1. Violences physiques (d'origine interne et ou externe)

8.2. Violences verbales (d'origine interne et ou externe)

9. Accidents du travail (fréquence et gravité)

Accident du travail (service, mission) ou de trajet

Les accidents du travail constituent un indicateur couramment utilisé par les acteurs de la prévention. Ils sont pertinents dans le dépistage des risques psychosociaux car ils peuvent être la conséquence de troubles de l'attention ou de la vigilance induits par ces risques.

9.1. Nombre total

(nombre d'accident du travail / effectif / type de service)

Permet de déterminer les services ou les missions présentant un risque significatif.

9.2. Nombre avec arrêt maladie

(nombre de jours arrêt maladie (absence maladie ordinaire) suite à accident du travail)

Permet aussi d'identifier le niveau de gravité des accidents du travail

9.3. Nombre sans arrêt maladie

9.4. Nombre de journées perdues

(indicateur : nombre de jour d'absence congés ordinaire de maladie suite à accident du travail traduit en ETP (1 ETP = 213 j/h))

9.5. Nombre d'accidents de service et ou de mission

9.5.1. dont nombre d'accidents de trajet, lors d'une mission

10. Causes des accidents du travail

10.1. Liés à des risques graves

(reprendre les accidents du travail liés à des risques graves recensés dans le DUERP)

10.2. Accidents de circulation, manutention, stockage

10.3. Autres

11. Maladies Professionnelles (MP)

Cet indicateur pourra être rapproché pour la période étudiée à l'effectif pendant la période.

11.1. Troubles Musculo Squelettiques (TMS) déclarés en MP :

Les TMS sont des pathologies multifactorielles pour lesquelles le stress est aujourd'hui reconnu comme l'un des facteurs en cause. A sollicitations biomécaniques équivalentes, les situations de stress au travail augmentent la prévalence des TMS

11.2. TMS reconnus en MP par la commission de réforme et/ou par l'administration

11.3. Maladies à caractère professionnel (MCP)

Certaines pathologies ne faisant pas l'objet de référencement à une maladie professionnelle sont néanmoins rapportées aux conditions de travail. Elles sont alors signalées par le médecin de prévention (exemple du nombre de cas d'atteinte à la santé mentale attribués aux conditions de travail).

III. TABLEAU DE BORD DE VEILLE SOCIALE

Thèmes	À consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
A - Vie du service					
1. Temps de travail	Dans l'attente de l'évolution d'AGORA décisionnel, certains des indicateurs ci-dessous ne seront pas à servir.				
1. Absentéisme					
Répartition des journées d'absence par :					
1.1. Maladie de courte durée (répétitive) si < ou = à 5 jours	Bilan Social, SIRH FF Agora GP GAP	RH	Situation fin de trimestre	Site	Source manuelle via AGORA gestion. AGORA décisionnel non encore opérationnel
2. Durée annuelle du travail et posture					
2.1. Durée annuelle du travail		RH			
2.1.1. Nombre de jours de CA et/ou RTT mis en CET par catégorie	idem		Situation au 31 / 12	Site	Ces données ne seront pas à servir en phase de préfiguration
2.1.1.1. Cat A+Dir. Div., IP, IDPE, Dir. Dep., TP, IP, et RP)				Site	
2.1.1.2. Cat A				Site	
2.1.1.3. Cat B				Site	
2.1.1.4. Cat C				Site	

Thèmes	À consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
2.1.2. Nombre de jours de congés non pris			Trimestrielle ou annuelle	Site	Ces données ne seront pas à servir en phase de préfiguration
2.1.2.1. Cat A+			Situation au 31/12	Site	
2.1.2.2. Cat A				Site	
2.1.2.3. Cat B				Site	
2.1.2.4. Cat C				Site	
2.1.3. Ecrêtement des horaires variables Nombre d'agents écrêtés	FF Agora		Situation au 31/12	Site	Ces données ne seront pas à servir en phase de préfiguration
2.1.3.1. Cat A				Site	
2.1.3.2. Cat B				Site	
2.1.3.3. Cat C				Site	
2.2. Travail posté				Site	
2.2.1. Nombre d'agents postés, en équipe, travaillant de nuit	FF Agora		Situation au 31/12	Site	Donnée disponible dans AGORA gestion
3. Mouvements du personnel, mobilité					
3.1. Taux de demandes (taux de rotation)	FF Agora	RH	Trimestrielle et annuelle selon catégorie	Site	
3.2. Nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites :	FF Agora	RH	Trimestrielle et annuelle selon catégorie	Site	AGORA et suivi local - requête dans SIAM - Source manuelle : dépouillement des documents

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
3.3. Résidences non demandées	Examen des postes vacants au TSM		Situation au 31/12	Site	Source manuelle Suivi local
3.4 Emplois non demandés	FGP à extraire en local		Situation au 1/12	Site	
4. Organisation du Travail					
4.1. Modifications organisationnelles des lieux ou des espaces de travail : (exemples: <i>changements de structure (fusion de service...), changements d'organisation (mise en place de pôles, spécialisation, polyvalence, travail en plateau...).</i>) - nombre total de services concernés		Suivi RH et pôles métiers BP	Situation fin de trimestre	Site	Source manuelle Suivi local
4.2. Modifications immobilières : travaux - total services concernés			Situation fin de trimestre	Site	
5. Formation					
5.1. ratio : Nombre de cadres et d'agents encadrants formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS...) sur le nb total de cadres et agents du site. (on entend par cadre, le notateur)	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)		Situation au 31/12	Site	Ces données ne seront pas à servir en phase de préfiguration
5.1.1. Nombre de jours /5.1	Idem			Site	
5.2. ratio : Nombre d'agents formés à la santé et sécurité au travail (prévention des risques professionnels, RPS...) sur le nombre total d'agents du site.	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)	RH	Situation fin de trimestre	Site	

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
5.2.1. Nombre de jours/5.2	idem			Site	
5.3. Nombre d'agents formés au DUERP	FF Flore GP SAFIR (nomenclature du stage à préciser)			Site	Ces données ne seront pas à servir en phase de préfiguration)
5.3.1. Nombre de jours/5.3.	idem			Site	
5.4. Ratio : Nombre d'agents affectés à l'accueil du public, formés à la prévention des situations d'agressivité et de violence/Nombre d'agents affectés à l'accueil du public.	Croisement d'info entre FLORE/ SAFIR et référentiel des structures	RH	Situation fin de trimestre	Site	Suivi manuel (formations organisées par les CHS)
5.5. Ratio : nombre d'exclus de la formation depuis plus de 5 ans (hors formation à la déontologie et préparation de départ à la retraite)/ nombre total d'agents du site.	idem	RH	Situation au 31/12	Site	
Par catégorie	idem		Situation au 31/12	Site	
5.5.1. Cat A				Site	
5.5.2. Cat B				Site	
5.5.3. Cat C				Site	
B - Relations sociales et professionnelles					
6.1. Relations sociales					Suivi manuel
6.1.1. Nombre de réunions CTP		RH ou division stratégie	Situation fin de trimestre	Département	Suivi manuel
6.1.2. Nombre de réunions hors CTP		RH ou division stratégie	Idem	Département	
6.1.3. Nombre de réunions du CHS		RH ou ACMO ou secrétariat CHS	Situation au 31/12	Département	Suivi manuel

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
6.1.4. Nombre de boycott des réunions statutaires ou non en nombre total d'organisations syndicales		RH	Situation fin de trimestre	Département	
6.1.5. Interpellations évoquant un problème lié aux conditions de travail sur site (réalisées au cours d'audience(s), à l'intérieur de pétitions, lors d'interpellations en CTP et CHS)		Suivi RH	Situation fin de trimestre	Département	Suivi manuel
6.1.6. Nombre de refus (et taux) des entretiens annuels d'évaluation-notation	GP EDEN FF EVALNOT DGFIP EDEN		Situation au 31/12	Département	
6.1.7. Taux d'appel sur l'évaluation et la notation par catégorie : au niveau local	GP EDEN FF EVALNOT DGFIP EDEN		Situation au 31/12	Département	Ces données devraient pouvoir être gérées en 2011 par AGORA décisionnel
6.1.7.1. Cat A				Département	
6.1.7.2. Cat B				Département	
6.1.7.3. Cat C				Département	
6.1.8. « » au niveau national				National	
6.1.8.1. Cat A				National	
6.1.8.2. Cat B				National	
6.1.8.3. Cat C				National	
6.1.9. Nombre d'agents ayant fait appel au service social pour des questions relevant du travail ou du domaine professionnel	Services sociaux			Département	Suivi manuel

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
6.2. Mouvement social et conflictualité					
6.2.1. Délai de réponse suite à demande de rencontre par un ou des syndicats		Suivi RH	Situation fin de trimestre	Département	Suivi manuel
6.2.2. Nombre de jours de grève à revendication(s) uniquement locale(s)		RH	Situation fin de trimestre	Site	Suivi manuel
6.2.2.1. Taux de participation			Situation fin de trimestre	Site	
6.2.3. Nombre de jours de grève à revendication(s) nationale(s)		RH	Situation fin de trimestre	Site	
6.2.3.1. taux de participation			Situation fin de trimestre	Site	
6.3. Nombre de sanctions disciplinaires					
6.3.1 par groupe de sanction (données uniquement national)	FF AGORA	RH	Situation au 31/12	National	
6.3.2. nombre de procédures engagées				National	
6.4. Relations professionnelles					
6.4.1. Nombre de réunions de service		Suivi RH Suivi par Service	Situation fin de trimestre	Site	Suivi manuel
6.4.2. Nombre de réunions type espace de dialogues (cadres ; agents ; cadres- agents)		Suivi RH	Trimestre et Annuelle	Site	Suivi manuel

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
C - Santé et sécurité des agents					
7. Situations graves					
7.1. Plaintes de harcèlement moral ou sexuel jugées aux instances judiciaires		Suivi RH	Situation fin de trimestre	Département	
7.2. Suicides (recensés au niveau national) (Nombre)		RH		National	
7.2.1. dont sur le lieu de travail		RH		National	
7.2.2. dont attribués au travail		RH		National	
7.3. <u>Tentatives</u> de suicides sur le lieu de travail		RH		National	
7.4. Nombre de droits d'alerte exercés				Département	
7.5. Nombre de droits de retrait exercés				Département	
8. Situations dégradées					
8.1. Violences physiques (d'origine interne et ou externe)		Suivi RH	Situation fin de trimestre	Site	Suivi manuel
8.2. Violences verbales (d'origine interne et ou externe)		Suivi RH	Situation fin de trimestre	Site	Suivi manuel
9. Accidents du travail (Fréquence et gravité)					
9.1. Nombre total		Suivi RH	Situation fin de trimestre		
9.2. Nombre avec arrêt maladie		Suivi RH		Département	Suivi manuel
				Département	

Thèmes	A consulter		Fréquence	Niveau de recensement	Observations
	Document source	Acteurs			
9.3. Nombre sans arrêt maladie		Suivi RH		Département	
9.4. Nombre de journées perdues		Suivi RH		Département	
9.5. Nombre d'accidents de service et ou de mission		Suivi RH		Département	
9.5.1. dont nombre d'accidents de trajet, lors d'une mission		Suivi RH		Département	
10. Causes des accidents du travail			Situation fin de trimestre		
10.1. Liés à des risques graves recensés dans le DUERP		Suivi RH, médecin de prévention et ACO		Département	Suivi manuel
10.2. Accidents de circulation, manutention, stockage		Suivi RH		Département	Suivi manuel
10.3. Autres		Suivi RH		Département	Suivi manuel
11. Maladies professionnelles			Situation fin de trimestre		
11.1. TMS déclarés en MP		Suivi RH		Département	
11.2. TMS reconnus en MP par commission de réforme et ou par l'administration		Suivi RH		Département	
11.3. Maladies à caractère professionnel (MCP)		Suivi RH		Département	