

FICHE D'ANALYSE QUALITATIVE

TBVS DE L'ANNEE 2019 – DDFiP de la Charente

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, baromètre social, espaces de dialogue...), 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.

Dans cet encadré, préciser les évènements principaux de l'année tenant à l'organisation du travail, aux expérimentations, aux modifications immobilières, aux situations graves ou autres :

Les principaux éléments de l'année 2019 sont les suivants :

- le transfert de la gestion de 4 hôpitaux des trésoreries de Cognac municipale, Confolens municipale et Ruffec municipale vers la trésorerie hospitalière au 1^{er} janvier 2019 ;
- le transfert de la mission de recouvrement impôts de la trésorerie de Jarnac au SIP de Cognac au 1^{er} janvier 2019 ;
- le transfert de la fiscalité professionnelle du SIP-SIE de Confolens au SIE d'Angoulême au 1^{er} janvier 2019 ;
- le transfert de la mission CSP d'initiative des SIP d'Angoulême et Cognac au PCR au 1^{er} septembre 2019.

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

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
Données TBVS 19	→ (stable par rapport à 2017)	Données TBVS 19	↗ (variation 37% par rapport à 2018)	Données TBVS 26

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats (merci d'indiquer le nombre de fiches transmises au CHSCT) :

Le nombre de fiches de signalement était stable entre 2017 et 2018. Il a augmenté entre 2018 et 2019.

En 2019, l'ensemble des fiches a été transmis au CHSCT. Elles concernent majoritairement des menaces et/ou insultes (22 fiches) verbales ou par courrier.

L'augmentation entre 2018 et 2019 s'explique également par le dépôt de fiches liées à l'annonce du nouveau réseau de proximité, mentionnant une absence de communication préalable à l'annonce publique (4 fiches).

15 fiches proviennent des SIP, SIE et SIP-SIE pour signaler des menaces ou insultes. Les autres fiches concernent les trésoreries (5 fiches), la BDV (3 fiches) et la direction ou mission support (3 fiches).

En accord avec l'agent victime, un courrier de mise en garde a été adressé à l'utilisateur, signé par un cadre de direction.

1.2. L'analyse des indicateurs du TBVS

Les indicateurs du TBVS ne parlent pas d'eux mêmes. Certes, 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 effectifs augmente (↗)

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
Données TBVS 90,26 %	↗ (variation 0,97% par rapport à 2017)	Données TBVS 91,14 %	↗ (variation 0,15 % par rapport à 2018)	Données TBVS 91,28 %

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le taux de couverture des effectifs en Charente (91,28%) est légèrement supérieur à la moyenne nationale (89,01%) en 2019 et augmente très légèrement depuis 2017.

La catégorie des SPF enregistre une baisse du taux de couverture des effectifs de – 1,68 % entre 2017 et 2019. Le PRS est en hausse de 5,21 % et les trésoreries spécialisées de 3,38 %. Les autres services ont une évolution entre -0,52 et +3,38 %.

Les taux de couverture inférieurs à 1 pour l'année 2019 sont les SIP de Cognac et Confolens, le SIP-SIE de Ruffec et le PCE.

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

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i>	<i>↘ (variation 19,71 % par rapport à 2017)</i>	<i>Données TBVS</i>	<i>↘ (variation 30,40 % par rapport à 2018)</i>	<i>Données TBVS</i>	
340		273		190	

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre d'arrêts maladie de courte durée en 2019 est de 190, en nette baisse par rapport à 2018 (273) et 2017 (340), soit -44,12 % entre 2017 et 2019. L'évolution de la moyenne par agent baisse de -39,06 % entre 2017 et 2019. Cette baisse significative s'explique par la mise en place du jour de carence à compter du 1^{er} janvier 2018. Le nombre total de jours de congés ordinaires de maladie diminue également entre 2017 (3210) et 2019 (2826) mais dans une moindre proportion : l'évolution moyenne par agent diminue de – 11,96 % entre 2017 et 2019.

La moyenne départementale par agent de cet indicateur en 2019 (0,39) est nettement inférieure à la moyenne nationale (0,55).

Le ratio est de 0,71 pour le département de la Charente par rapport au niveau national (1) en 2019. Les services suivants ont un ratio supérieur à 1,20 en 2019: trésorerie des centres hospitaliers, trésorerie de Cognac Municipale, SPFE d'Angoulême 1, SPF d'Angoulême 2, PTGC et missions supports.

- **Indicateur n° 3 – Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps est globalement stable (➔)**

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 1551	↘ (variation 9,57% par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 1402,50	↗ (variation 4,56 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 1466,50

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps diminue légèrement de 5,45 % sur la période entre 2017 et 2019 même s'il y a une hausse de 4,56 % entre 2018 et 2019. Il est donc plutôt globalement stable.

La moyenne par agent augmente de 9,85 % entre 2018 et 2019 et de 2,73 % sur la période 2017-2019. Cette augmentation est moins importante que celle au niveau national (13,06%) entre 2017 et 2019.

Le ratio est de 0,79 pour le département de la Charente par rapport au niveau national (1) en 2019. Les services suivants ont un ratio supérieur à 1,30 en 2019: SIP-SIE de Ruffec, trésorerie de Montbron et mission support.

- **Indicateur n° 4 - Le nombre des écrêtements des horaires variables diminue (↘)**

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 469	↘ (variation 1,28 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 463	↘ (variation 3,24 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 448

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre d'écrêtements des horaires variables diminue de 4,48 % entre 2017 et 2019. Ce chiffre était stable entre 2017 et 2018.

La moyenne départementale par agent augmente de 3,37 % entre 2017 et 2019, une augmentation un peu plus faible qu'au niveau national (5,81%).

Le ratio départemental (1,01) est proche du ratio national (1).

Les services suivants ont un ratio supérieur à 1,20 en 2019 : trésorerie de Cognac municipale (1,29), trésorerie de Confolens municipale (1,37), SIP-SIE de Ruffec (1,42), trésorerie de Ruffec municipale (2,04), SIP de Confolens (3,06), PRS (3,94), trésoreries de Montbron (4,04), La Rochefoucauld (4,13) et Terres de Haute Charente (5,01).

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

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 1404,74		↗ (variation 2,53 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 1440,94	↘ (variation 5,92 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 1355,67

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le volume horaire diminue sur la période 2017-2019 de 3,49 %.

La moyenne départementale par agent augmente de 4,91 % entre 2017 et 2019, une augmentation un peu plus faible qu'au niveau national (7,12%).

Le ratio est de 0,71 pour le département de la Charente par rapport au niveau national (1) en 2019. Les services suivants ont un ratio supérieur à 2,80 en 2019: PRS (2,80), trésorerie de Terres de Haute Charente (2,83), SIP de Confolens (3,17), trésoreries de Montbron (4,12) et La Rochefoucauld (7,68).

Ces services correspondent à ceux qui ont le plus fort ratio à l'indicateur n° 4 (nombre d'écrêtements d'horaires variables).

- **Indicateur n° 6 - Le taux de rotation des agents diminue (↘)**

TBVS 2017		TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 18,41 %		↘ (variation 27,16 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 13,41 %	↘ (variation 14,24 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 11,50 %

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le taux de rotation des agents est en baisse de 37,53 % entre 2017 et 2019.

Les services au-dessus de la moyenne départementale en 2019 sont les suivants : trésorerie Angoulême municipale et amendes (1,21), SIE Angoulême (1,41), PCE (1,36), BDV (1,38), SPF Angoulême 3 (1,45), trésorerie des centres hospitaliers (1,59), trésorerie Barbezieux-Saint-Hilaire (1,63), trésorerie Rouillac (1,74), SIP-SIE Ruffec (1,86), trésorerie Jarnac (1,86), trésorerie Ruffec municipale (2,01), trésorerie Chalais (2,37), trésorerie Terres de Haute Charente (4,30).

1.2.2. Les indicateurs complémentaires du TBVS

- **Indicateur n° 7 – Le nombre de jours de congés ordinaires de maladie diminue (↘)**

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 3210	↘ (variation 6,42 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 3004	↘ (variation 5,93 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 2826

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre de jours de congés ordinaires de maladie baisse régulièrement entre 2017 et 2019. La baisse est de – 11,96 % sur la période.

Les services présentant un indicateur au-dessus de la moyenne départementale en 2019 sont par ordre croissant la trésorerie des centres hospitaliers (1,20), PTGC (1,28), le SIP Angoulême (1,49), SPF Angoulême 3 (1,52), la trésorerie Cognac municipale (1,62), la mission support (2,19), la BDV (2,03), le SPF Angoulême 1 (2,60), le SIP Cognac (2,89) et le PCE (4,43).

- **Indicateur n° 8 – Le nombre d'arrêts pour congés de longue maladie et de longue durée augmente (↗)**

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 3	↗ (variation 66,67% par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 5	→ par rapport à 2018	<i>Données TBVS</i> 5

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre de congés longue maladie et longue durée est stable entre 2018 et 2019 et diminue sur la période 2017-2019.

Les structures concernées sont :

- en 2019 : la direction, le SIP-SIE Ruffec, le SPFE Angoulême 1 et le SIP Angoulême ;
- en 2018 : la direction, le SIP-SIE Ruffec, le SPFE Angoulême 1 et le SIP Angoulême ;
- en 2017 : la direction, le SIP d'Angoulême ville et la trésorerie des OPH ;

Les agents concernés sont les mêmes en 2018 et 2019.

Ces situations résultent de pathologies particulièrement graves. Un accompagnement rapproché de ces agents est mis en place, tant par le service des ressources humaines que par les acteurs de prévention.

- **Indicateur n° 9 – Le nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites**

diminue 

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 36	 (variation 5,56 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 38	 (variation 57,89 % par rapport à 2018)	<i>Données TBVS</i> 16

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Cet indicateur a fortement diminué en 2019 et 2018 (- 57,89%).

La baisse a été moins importante pour les services suivants en 2019 en comparant la moyenne par agent : trésorerie de Ruffec municipale, paierie départementale et SIP d'Angoulême ville.

- **Indicateur n° 10 – Le nombre de réunion de service augmente  sur la période**

TBVS 2017	TBVS 2018		TBVS 2019	
<i>Données TBVS</i> 137	 (variation 37,23 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 188	 (variation 15,96 % par rapport à 2017)	<i>Données TBVS</i> 158

Compléter le tableau d'un paragraphe relatif à l'analyse des résultats :

Le nombre de réunions diminue entre 2018 et 2019 alors qu'il avait augmenté entre 2017 et 2018. On observe toutefois une augmentation sur la période 2017-2019.

La répartition est la suivante en 2019 :

- 21 services ont fait entre 0 et 5 réunions ;
- 9 services ont fait entre 6 et 10 réunions ;
- 4 services ont fait plus de 10 réunions.

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 pourront 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

Rédiger une synthèse du bilan de l'analyse des indicateurs du TBVS :

Sur les 5 indicateurs permettant une comparaison du niveau départemental avec le niveau national :

- deux sont équivalents, il s'agit du taux de couverture des effectifs et du nombre d'écèlement des horaires variable ;

- trois sont très favorables au niveau local (ration entre 0,71 et ,79) pour le nombre de congés maladie de courte durée, le nombre de jours CA/ARTT mis en CET et le volume horaire écèlement.

Sur la période 2017-2019, tous les indicateurs départementaux, sont sur une tendance positive, excepté pour le nombre d'arrêts pour congés de longue maladie ou longue durée.

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** (par exemple : pour les SIP du département, il a été constaté que ce type de service représentait 60% des signalements de violences externes. De plus, dans ces services, le nombre d'arrêts maladie de courte durée est surreprésenté, ainsi que le nombre d'écèlements).

Présenter les éléments concernant les catégories de services les plus exposées :

Aucune catégorie de services n'est concernée par un cumul total d'indicateurs défavorables.

Certaines catégories présentent des indicateurs en moyenne/agent défavorables par rapport à la moyenne nationale ou départementale entre 2017 et 2019 :

- direction : volume écèlements HV et taux de rotation des agents ;

- SIP : CET, nombre écèlements HV, volume écèlements HV, nombre jours COM et nombre de réunions de service ;

- SIE : volume écèlements HV ;

- SIP-SIE : CET et taux de rotation des agents ;

- trésoreries mixtes : CET, volume écrêtements HV nombre jours de COM;
- SPF : taux de couverture des effectifs, nombre de COM de courte durée, CET, nombre jours COM et nombre de réunions de service ;
- Brigade : CET
- CDIF : nombre de COM de courte durée, CET et nombre écrêtements HV ;

- **Indiquer ci-dessous les services détectés comme potentiellement en difficulté suite à l'analyse du TBVS** (par exemple, une trésorerie du département présente un nombre d'arrêts maladie de courte durée et un nombre d'écrêtements conséquents).

Présenter les éléments concernant les services les plus exposés :

Quelques unités doivent retenir une attention particulière avec 4 indicateurs défavorables :

- le SIP d'Angoulême ville et le SIP-SIE de Ruffec ;
- les trésoreries de Cognac municipale et des centres hospitaliers.

2.2. Les actions mises en oeuvre

Descriptions des mesures envisagées suite au diagnostic issu du TBVS. Peuvent être précisées celles déjà mises en oeuvre et qui seront reconduites :

L'action de sensibilisation ciblée sur les écrêtements horaires importants en nombre et en volume mise en place en 2018 a eu un impact sur les données 2019 qui sont plus favorables.

Une attention particulière est portée à toutes les situations personnelles mais également aux structures en difficulté, au sein desquelles les conditions de vie au travail peuvent rapidement se dégrader.

Malgré un contexte contraint en emplois et en moyens, aucune piste d'amélioration n'est négligée et l'ensemble des acteurs reste mobilisé. Un contact particulier a été pris pour analyse avec les cadres responsables des unités particulièrement signalées par des indicateurs plus dégradés que la moyenne.

3. Observations et suggestions sur les indicateurs du TBVS

Observations ou suggestions éventuelles :