

**Guide utilisateur
du tableau de bord de veille sociale (TBVS)**



SOMMAIRE

I - PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DU TBVS

- 1. [Présentation générale](#) [page 3](#)
- 2. [Exploitation des données](#) [page 5](#)
- 3. [Communication](#) [page 6](#)

II - MODE D'EMPLOI DE LA BASE DE DONNEES

- 1. [Présentation générale des fonctionnalités](#) [page 9](#)
- 2. [Composition de la base de données du TBVS](#) [page 9](#)
- 3. [Modalités de recensement et de saisie des données](#) [page 10](#)
- 4. [La consultation des résultats](#) [page 13](#)

ANNEXES

[Annexe 1](#) : Fiches descriptives des éléments de contexte et des indicateurs socles

- Fiche élément de contexte – Agents affectés [page 19](#)
- Fiche élément de contexte – Effectif disponibles [page 21](#)
- Fiche élément de contexte – Nombre de fiches de prévention des RPS [page 23](#)
- Fiche indicateur n°1 [page 24](#)
- Fiche indicateur n°2 [page 25](#)
- Fiche indicateur n° 3 [page 27](#)
- Fiche indicateur n° 4 et n° 5 [page 29](#)
- Fiche indicateur n° 6 [page 31](#)

[Annexe 2](#)

- Présentation générale des grandes familles d'indicateurs en matière de santé et de conditions de vie au travail [page 32](#)

[Annexe 3](#)

- Modèle de fiche d'analyse qualitative du tableau de bord de veille sociale [page 33](#)

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Absentéisme, temps de travail, mobilité, sécurité au travail... Faute d'indicateurs adaptés, il n'est pas toujours évident pour les directions de prendre la mesure des perturbations auxquelles les services sont confrontés. Celles-ci peuvent être à la fois le reflet de contextes de travail dégradés et/ou la source d'éventuelles difficultés à venir.

Faire apparaître ces perturbations pour aider les directions à prendre, le plus tôt possible, les mesures correctives contribuant à l'amélioration des conditions de vie au travail est l'objet premier du tableau de bord de veille sociale (TBVS).

Mis en oeuvre en 2012, le TBVS fait aujourd'hui l'objet d'une rénovation profonde visant à :

- réduire le temps consacré à la collecte des données aux dix indicateurs les plus pertinents pour permettre aux directions de se concentrer sur l'analyse des informations recueillies et la mise en oeuvre d'actions ;
- développer une base de données offrant de nouvelles fonctionnalités permettant de réaliser des analyses plus complètes à partir de repères visuels et de points de comparaison.

1.1. Un outil de diagnostic et de pilotage pour l'amélioration des conditions de vie au travail

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

Outil de diagnostic et de pilotage, le TBVS recense des indicateurs permettant d'évaluer les conditions de vie au travail au sein des services d'une direction. 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.

Ce dispositif de veille active est un outil de prévention simple et efficace 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.

C'est également un document socle qui favorise le dialogue social pour définir, à partir d'un constat commun, des objectifs d'amélioration des conditions de vie au travail, de la santé et de la sécurité des agents.

Il est important de noter que le tableau de bord de veille social n'est en aucun cas :

- ◆ un outil de traçabilité du comportement des agents ;
- ◆ un élément de culpabilisation et de discrimination ;
- ◆ un outil d'évaluation sur la gestion des cadres ;
- ◆ un bilan social-bis

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

1.2. Un outil rénové autour de six indicateurs socles centrés sur les enjeux du travail et de quatre indicateurs complémentaires permettant d'adapter le TBVS aux spécificités de chaque direction

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 8042)

Le domaine de la santé et des conditions de vie au travail recouvre de multiples composantes. Rien ne sert toutefois de couvrir de manière exhaustive l'ensemble du champ. En fonction des objectifs poursuivis, il est nécessaire de limiter le nombre d'indicateurs en choisissant les plus pertinents.

Dans le cadre de la démarche de rénovation de l'outil TBVS, six indicateurs socles centrés sur les enjeux du travail (absentéisme, temps de travail, mobilité) ont été retenus :

- 1 - Taux de couverture des effectifs
- 2 - Nombre de périodes de congés maladie de courte durée de moins de cinq jours
- 3 - Nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps
- 4 - Nombre d'écrêtements des horaires variables
- 5 - Volume horaire écrêté
- 6 - Taux de rotation des agents

Ces indicateurs ont pour particularité d'apporter aux directions un réel éclairage sur la situation des collectifs professionnels. Ils permettent d'observer des évolutions dans le temps et d'établir des comparaisons entre unités de travail. Ils présentent également l'avantage d'être facilement mobilisables au niveau d'un service.

Des fiches récapitulatives présentent un descriptif détaillé des six indicateurs socles retenus, ainsi que les modalités de mobilisation et de saisie des données pour chacun d'entre eux (Cf. Annexe 1).

Selon le contexte professionnel, les enjeux liés à la santé et aux conditions de vie au travail peuvent varier d'une direction à l'autre. De ce fait, les directeurs et responsables territoriaux disposeront de quatre indicateurs complémentaires pour adapter, en concertation avec les représentants du personnel lors d'un comité technique local dédié, le TBVS aux spécificités de la direction.

Afin de les définir au mieux, un tableau synthétique récapitule les grandes familles d'indicateurs en matière de santé et de conditions de vie au travail : démographique, absentéisme, sécurité au travail, mobilité, relations sociales (Cf. Annexe 2).

Garantes de la cohérence du TBVS, les directions veilleront à définir des indicateurs complémentaires facilement mobilisables au niveau d'un service et apportant, en termes de diagnostic, une réelle plus-value sur la situation des collectifs professionnels.

1.3. Un outil rénové s'appuyant sur une base de données facilitant l'analyse des informations recueillies à partir de repères visuels et de points de comparaison

Elaborée à partir du logiciel Calc de la suite LibreOffice, la base de données du TBVS permet d'intégrer au sein d'un même fichier les données des services d'une direction des trois dernières années.

Parmi les six indicateurs socles retenus, cinq sont issus d'extraction de l'infocentre RHB (Agora Décisionnel) et présentent l'avantage d'être facilement intégrables à la base de données. S'agissant du sixième, le taux de rotation des agents, les informations sont localement disponibles au niveau des services ressources humaines et tout aussi facilement intégrables à la base de données.

Lors de leur conception, les indicateurs complémentaires définis localement devront intégrer cet aspect pour ne pas alourdir la phase de collecte des informations et d'alimentation de la base de données au détriment de la phase de diagnostic et de mise en œuvre du plan d'actions.

Une fois complétée, cette base de données alimentera automatiquement différents niveaux de restitutions (directionnels, par catégories de service, par services) et offrira des repères visuels, ainsi que des points de comparaison facilitant l'analyse dans le temps et entre services.

2. EXPLOITATION DES DONNÉES

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.

2.1. Les indicateurs du TBVS doivent faire l'objet d'une interprétation et être mis en perspective

Les indicateurs du TBVS prennent sens en fonction de variations, de disparités ou par rapport à des références. Ils ne sont pas tous égaux et produisent des signaux plus ou moins forts.

Pour objectiver les risques professionnels, la mise en perspective des données doit porter :

- ◆ sur la variation dans le temps ;
- ◆ sur les disparités entre services et/ou catégories de service au sein de la direction ;
- ◆ sur des points de comparaison avec des références nationales.

Un seul indicateur dégradé aura souvent peu de pertinence alors qu'une détérioration de nombreux indicateurs sera plus significative. L'analyse des indicateurs doit permettre de construire un consensus sur la présence ou non de risques psychosociaux au sein d'un service ou d'une catégorie de service.

La nouvelle base de données TBVS propose des niveaux de restitutions supplémentaires (directionnels, par catégories de service, par services), des repères visuels et des points de comparaison à des références nationales facilitant grandement l'analyse des résultats sous ces différents angles.

2.2. Les indicateurs du TBVS ne sont de véritables ressources pour l'action que s'ils sont débattus dans un dialogue pluridisciplinaire qui intègre l'ensemble des connaissances sur le travail

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.

Par exemple, au sein d'une direction, un service présente des résultats particulièrement dégradés au regard des autres services d'une même catégorie. Il s'agit alors de comprendre cette spécificité pour identifier les leviers d'actions : qu'est-ce qui, de l'organisation du travail, du management, des transformations, des caractéristiques de la population, de l'activité réalisée, etc, permettrait de comprendre les écarts ?

Interpréter les indicateurs du TBVS nécessite donc de rassembler les connaissances sur le travail en associant, sous l'égide de la mission conditions de vie au travail, l'ensemble des acteurs concernés (le pôle pilotage et ressources, les pôles métier, l'assistant de prévention, certains chefs de service ou agents si la situation s'y prête mais également les acteurs de la santé et de la sécurité au travail).

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.

3. COMMUNICATION

Le TBVS est un dispositif de veille active à disposition des responsables locaux. Il offre une vision globale des conditions de vie au travail au sein d'une direction et permet d'identifier des situations à risques, de suivre leur évolution, et d'agir en conséquence.

Si toutes les données du TBVS n'ont pas vocation à être communiquées aux représentants du personnel ou à être diffusées aux agents sur les intranets locaux, il est préconisé d'élaborer un plan de communication visant à présenter chaque année les informations les plus significatives et à promouvoir régulièrement les actions de prévention déployées par la direction.

3.1. La restitution des résultats du TBVS au niveau directionnel

Auprès des représentants du personnel

Lors de chaque campagne du TBVS, un bilan sera présenté aux représentants du personnel à l'occasion d'un comité local dédié aux conditions de vie au travail.

Dans le cadre du dialogue social, cette présentation permettra à toutes les parties prenantes (responsables territoriaux, représentants du personnel, experts) de partager un constat objectif pour définir les mesures visant à améliorer les conditions de vie au travail, la santé et la sécurité des agents.

Lors de l'élaboration ou de la modification des indicateurs complémentaires, les représentants du personnel devront également être associés lors d'un comité technique local.

Auprès des cadres et des chefs de service

Le TBVS est un outil privilégié de communication avec les cadres et les chefs de services infra départementaux.

Dans le cadre du dialogue de performance globale, le TBVS (avec les données issues du DUERP, des fiches de signalement du risque psychosocial et, le cas échéant, des EDD) permet d'analyser la performance sociale du service et de définir, en concertation avec l'encadrement, les actions de prévention prioritaires et leurs modalités concrètes d'application.

Pour mémoire, le TBVS est un dispositif d'aide à la décision visant à améliorer les conditions de vie au travail et ne doit, en aucun cas, être utilisé comme un outil d'évaluation sur la gestion des cadres.

Auprès des personnels de la direction

En plus d'une présentation de l'outil et de son positionnement dans le plan national d'amélioration des conditions de vie au travail, la communication portera plus particulièrement sur l'apport du TBVS dans la connaissance des services et sur le fait que les indicateurs ne sont pas analysés isolément mais dans leur ensemble.

La plus grande transparence devra être apportée sur le caractère confidentiel et non discriminant des données saisies qui ne peuvent mettre directement en exergue une personne. Il est donc souhaitable de présenter le TBVS lors de réunions des cadres et, dans la mesure du possible, d'effectuer des réunions de présentation de l'outil dans les services.

3.2. La restitution des résultats du TBVS au plan national

Remontées des directions vers les délégations interrégionales et le DGSSI

Les délégations interrégionales et le DGSSI seront destinataires chaque année de la base de données du TBVS et de l'analyse qualitative produites par les directions (Cf. Annexe 3).

Une base de données spécifique permettra, au niveau de l'échelon interrégional, d'agréger l'ensemble des données du périmètre de compétence et de disposer d'une vision plus globale pour accompagner les directions dans le déploiement du plan national d'amélioration des conditions de vie au travail.

Remontées des délégations interrégionales et le DGSSI vers le bureau RH-2C

Afin de présenter le bilan de campagne du TBVS lors du comité national de suivi du plan d'actions des conditions de vie au travail, une synthèse interrégionale des analyses qualitatives directionnelles sera transmise chaque année par les délégations et le DGSSI au bureau RH-2C.

Ce document sera accompagné de la base de données spécifique permettant d'agréger les données au niveau interrégional et d'un dossier contenant l'ensemble des bases de données et des analyses qualitatives directionnelles du périmètre de compétence.

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES FONCTIONNALITÉS

Le TBVS fournit annuellement des données synthétiques jugées pertinentes pour évaluer les conditions de vie au travail au sein des structures d'une direction.

Pour que ces informations soient de véritables appuis à la compréhension des situations de travail et à l'identification des leviers d'action, la base de données du TBVS propose de nouvelles fonctionnalités permettant de suivre facilement l'évolution des données dans le temps et de comparer les résultats au sein de la direction ou par rapport à des références nationales.

Cette base de données rénovée permet d'intégrer au sein d'un même fichier les informations d'une direction sur trois années. Une fois complétée, elle alimentera automatiquement différents niveaux de restitutions (directionnels, par catégories de service, par services) et offrira à l'utilisateur des repères visuels, ainsi que des points de comparaison facilitant l'analyse.

A noter

La base de données du TBVS a été élaborée à partir du logiciel Calc de la suite LibreOffice et contient de multiples formules permettant d'agréger automatiquement les informations au sein des différents niveaux de restitutions proposés.

Pour fonctionner correctement, le fichier ne doit donc faire l'objet d'aucune modification et les utilisateurs sont invités à prendre connaissance des modalités de saisie des données présentées ci-dessous avant toute première utilisation.

2. COMPOSITION DE LA BASE DE DONNÉES DU TBVS

La base de données du TBVS est composée de douze onglets.

Un onglet mémo : "PRESENTATION"

Cet onglet rappelle les principaux points du mode d'emploi de la base de données du TBVS, ainsi que les précautions d'usage à respecter pour ne pas altérer la structure et les formules de calcul du fichier.

Un onglet de saisie : "PARAMETRES"

Cet onglet permet d'intégrer au sein de trois tableaux les informations suivantes :

- année de la campagne du TBVS et nom de la direction ;
- caractéristiques des indicateurs complémentaires retenus par la direction.

Au sein de cet onglet, le quatrième tableau ne concernera que les directions ayant défini un ou plusieurs indicateurs complémentaires présentés sous forme de taux pour lesquels des informations supplémentaires devront être intégrées à ce niveau.

Les informations saisies dans l'onglet "PARAMETRES" seront reprises automatiquement dans tous les onglets.

Trois onglets de saisie : "DONNEES"

Ces onglets permettent d'intégrer au sein de la base de données :

- la liste commune des services de la direction et de caractériser pour chacun d'entre eux la catégorie de services de rattachement ;
- l'ensemble des données des indicateurs socles et complémentaires des trois dernières années.

Les données de la campagne en cours doivent être saisies au niveau de l'onglet "DONNEES N", celles des deux années précédentes au niveau des onglets "DONNEES N-1" et "DONNEES N-2".

Les informations saisies au sein des onglets "DONNEES" se répercuteront automatiquement dans l'ensemble du fichier, notamment au niveau des onglets de consultation des résultats.

Sept onglets uniquement dédiés à la consultation des résultats

Une fois complétés, les onglets "PARAMETRES" et "DONNEES" alimenteront automatiquement l'ensemble des restitutions de résultats au sein des onglets "TBVS – DIRECTION", "TBVS - CAT. SERVICE", "TBVS – SERVICE", "RATIO - CAT. SERVICE", "RATIO – SERVICES", "MOY-EVO - CAT. SERVICE", "MOY-EVO – SERVICES".

Ces sept onglets sont uniquement dédiés à la consultation des résultats. Il convient de n'intégrer aucune donnée au niveau de ces tableaux. Si l'utilisateur souhaite modifier des informations, il doit impérativement recourir aux onglets de saisie "PARAMETRES" et "DONNEES".

Pour faciliter la lecture et l'analyse des données, l'utilisateur disposera au sein de ces onglets de menus déroulants permettant de modifier l'affichage des informations et de repères visuels permettant de comparer les résultats au sein de la direction ou par rapport à des références nationales.

3. MODALITÉS DE RECENSEMENT ET DE SAISIE DES DONNÉES

Le recensement des informations et leur saisie dans la base de données du TBVS s'effectuent en plusieurs étapes. Une fois intégrées, ces données seront reprises automatiquement dans l'ensemble du fichier, notamment au niveau des onglets de consultation de résultats.

3.1. Le recensement des informations

Etape ① : Définir la liste des services de la direction des trois dernières années

Pour pouvoir suivre l'évolution des indicateurs dans le temps, la base de données du TBVS permet d'enregistrer au sein d'un même fichier les informations d'une direction sur trois exercices.

Pour ce faire, il est au préalable nécessaire d'établir la liste des services de la direction des trois dernières années. Cette liste intégrera l'ensemble des services qu'aura connus la direction au cours des trois années, y compris ceux qui auront fait l'objet d'une suppression ou d'une création au cours de cette période.

Lors de l'étape 4, cette liste sera intégrée dans son intégralité, à l'identique et dans le même ordre au niveau des trois onglets de saisie "DONNEES".

Exemples

La liste des services des trois dernières années d'une direction contient les services suivants :

- ◆ 56 services actifs sur l'ensemble de la période (de l'année N-2 à l'année N) ;
- ◆ 3 services ayant fait l'objet d'une suppression au cours de l'année N-1 ;
- ◆ 1 service ayant fait l'objet d'une suppression au cours de l'année N ;
- ◆ 2 services ayant fait l'objet d'une création au cours de l'année N.

Au total, le nombre de services de la liste unique de cette direction s'élève à 62 sur les trois dernières années.

Au sein de cette liste unique, six services ne disposeront pas de données sur l'ensemble de la période [N-2 / N-1 / N] mais devront, impérativement figurer sur les trois onglets pour se voir attribuer les valeurs correspondant à leur période d'existence.

Etape ② : Recenser les données des indicateurs du TBVS des trois dernières années

Cette liste des services établie, il est alors possible de procéder au recensement des données.

S'agissant des éléments de contexte et des indicateurs socles, les modes opératoires permettant de recueillir les données sont présentés en détail au sein de fiches (Cf. Annexe 1). Afin de garantir la conformité des informations recueillies au sein du réseau et de permettre l'agrégation des données au plan national, ces instructions devront être suivies précisément.

Au niveau des indicateurs complémentaires, les directions recueilleront les informations selon les modalités définies localement.

Une fois recensées, les données devront être agrégées conformément à la liste des services établie précédemment. Les services ayant fait l'objet d'une suppression ou d'une création au cours des trois derniers exercices ne disposeront donc que de données partielles sur la période.

3.2. La saisie des données

Etape ③ : Configurer la base de données du TBVS à partir de l'onglet "PARAMETRES"

Une fois le fichier ouvert, la première action à entreprendre est de configurer la base de données :

- en précisant d'une part l'année de la campagne en cours et le nom de la direction (à partir des cellules sur fond orange correspondantes) ;
- en indiquant d'autre part, le nom des indicateurs complémentaires retenus localement (à partir des cellules sur fond orange correspondantes), ainsi que leurs caractéristiques (cliquer sur les cellules sur fond jaune pour faire apparaître un menu déroulant).

Les indicateurs complémentaires disposent de deux caractéristiques paramétrables à partir du menu déroulant :

- Les données de l'indicateur complémentaire se présentent sous la forme d'un nombre (sélectionner "1 - Nombre") ou d'un taux (sélectionner "2 - Taux") ;
- l'indicateur complémentaire varie à la hausse positivement (sélectionner "1 – Hausse = Amélioration") ou négativement (sélectionner "2 – Hausse = Détérioration").

Concernant les indicateurs complémentaires sous forme de taux, le quatrième tableau de l'onglet "PARAMETRES" permettra d'intégrer des données supplémentaires nécessaires aux restitutions de résultats par catégorie de services. Les modalités de saisie de ces données supplémentaires sont présentées ci-dessous (Etape 5).

Etape 4 : *Intégrer la liste des services à partir de l'onglet "DONNEES N"*

La base de données configurée, il est alors possible d'intégrer au fichier la liste des services de la direction des trois dernières années.

Cette opération s'effectue en une seule fois au niveau des colonnes "Services" et "Catégories de services" de l'onglet "DONNEES N". Ces informations se reporteront automatiquement et dans le même ordre au sein des onglets "DONNEES N-1" et "DONNEES N-2".

Une fois positionné sur l'onglet "DONNEES N", l'utilisateur devra renseigner la colonne "Services", puis spécifier pour chacun d'entre eux la catégorie de services de rattachement (cliquer sur les cellules de la colonne "Catégories de services" pour faire apparaître un menu déroulant).

Les services devront, sans exception, être rattachés à l'une des treize catégories proposée par le menu déroulant : "SERVICES DE DIRECTION" ; "SIP" ; "SIE" ; "SIP-SIE" ; "TRESORERIES MIXTES" ; "TRESORERIES SPECIALISEES" ; "PRS" ; "SPF – SPFE – SDE" ; "BRIGADES – POLES CF" ; "SERVICES FONCIERS ET CADASTRE" ; "ESI" ; "CENTRES IMPOTS SERVICES" ; "AUTRES".

Pour modifier la liste des services de la direction, l'utilisateur devra de nouveau se positionner sur l'onglet "DONNEES N" et apporter les corrections souhaitées au niveau des colonnes "Services" et "Catégories de services". Ces changements se répercuteront automatiquement au niveau des onglets "DONNEES N-1" et "DONNEES N-2".

Etape 5 : *Alimenter la base de données du TBVS à partir des onglets "DONNEES"*

Une fois la base de données configurée et la liste des services intégrée, l'ultime étape consiste à alimenter progressivement les onglets "DONNEES" des informations recensées lors de l'étape 2.

Pour ce faire, l'utilisateur devra intégrer pour chaque service les éléments de contexte (au niveau des colonnes : "Agents affectés" ; "Effectifs disponibles" ; "Nombre de fiches RPS"), puis enregistrer dans un second temps les données des indicateurs socles et complémentaires (au sein des colonnes correspondantes).

Au niveau des éléments de contexte et des indicateurs socles, l'utilisateur devra se référer lors de la saisie des données aux fiches récapitulatives pour disposer de l'ensemble des informations spécifiques à chacun d'entre eux (Cf. Annexe 1).

A noter

Une dernière manipulation est nécessaire pour les directions ayant retenu un ou des indicateurs complémentaires présentés sous forme de taux.

La base de données du TBVS n'est pas en mesure, pour ce type d'indicateur complémentaire, d'agréger automatiquement les résultats des services au niveau de la direction et par catégorie de services. Il est donc nécessaire d'intégrer manuellement ces niveaux d'informations.

Pour ce faire, l'utilisateur devra pour chaque indicateur complémentaire en taux calculer le résultat pour la direction et par catégorie de service à partir des données recueillies service par service. Ces informations supplémentaires devront être intégrées par année au niveau du quatrième tableau de l'onglet "PARAMETRES" (à partir des cellules sur fond orange correspondantes) .

4. LA CONSULTATION DES RÉSULTATS

La base de données du TBVS propose différents niveaux de consultation des résultats, enrichis de repères visuels et de points de comparaison facilitant l'analyse.

A noter

Les différents niveaux de consultation sont construits pour s'afficher complètement à l'écran et offrir à l'utilisateur une vision globale des résultats. Selon la configuration de l'écran, il peut s'avérer nécessaire de devoir utiliser la fonction "Zoom" pour disposer de cette vision globale.

Pour ce faire, il convient de sélectionner l'onglet "RATIO – CAT.SERVICE" puis de réduire le pourcentage d'affichage jusqu'à ce que le tableau s'affiche complètement à l'écran (menu "Affichage" puis dans le sous-menu "Zoom" sélectionner "Zoom" et réduire la variable au niveau souhaité).

Une fois le niveau d'affichage correctement réglé au niveau de l'onglet "RATIO – CAT.SERVICE", les autres niveaux de consultation devraient également apparaître à l'écran dans leur ensemble.

S'agissant de l'impression, les paramètres prédéfinis permettent de restituer entièrement les tableaux sur la largeur d'une feuille A3 sans aucune manipulation.

Présentation des onglets "TBVS"

Les trois onglets "TBVS" déclinent une présentation des résultats permettant, au sein d'un même tableau, de consulter et de suivre l'évolution dans le temps de l'ensemble des indicateurs au niveau d'une direction, d'une catégorie de service, d'un service.

Pour les onglets "TBVS - CAT. SERVICE" et "TBVS – SERVICE", il est possible de sélectionner la catégorie de service ou le service souhaité (cliquer sur les cellules sur fond jaune pour faire apparaître le menu déroulant).

Au sein de ces restitutions, l'évolution des données est présentée en pourcentage et s'affiche :

- **En bleu** : lorsque la variation de l'indicateur demeure inférieure à 1% (que ce soit en plus ou en moins) ;
- **En vert** : lorsque l'indicateur présente une variation connotée positive supérieure ou égale à 1% ;
- **En orange** : lorsque l'indicateur présente une variation connotée négative supérieure ou égale à 1%.

Le format de restitution des onglets "TBVS" présente les données globalement et peut servir de support d'échange en préparation ou lors d'une réunion avec les représentants du personnel, les chefs de service ou les agents.

Les restitutions des onglets "RATIO" et "MOY-EVO", présentées ci-dessous, sont plus des supports d'analyse détaillée des données à exploiter au niveau de la direction et n'ont pas vocation à être communiquées telles quelles.

Présentation des onglets "RATIO"

Les deux onglets "RATIO" proposent une mise en perspective de l'ensemble des résultats locaux en présentant, au sein d'un même tableau, les données de la campagne TBVS en cours par catégorie de service ou par service.

Pour faciliter l'analyse comparative des données entre structures d'effectifs différents, un système de ratios a été élaboré permettant, pour chacune d'entre elles (catégorie de service ou service) d'intégrer les résultats des indicateurs sur une échelle commune tout en les rapportant aux résultats nationaux (pour les indicateurs socles) ou directionnels (pour les indicateurs complémentaires).

Dans ce système, les ratios des indicateurs socles se calculent en rapportant les données (taux, nombre, volume) au nombre d'agents de la structure et aux résultats de la DGFIP :

- un ratio égal ou avoisinant 1 correspond à un résultat proche de la moyenne de la DGFIP ;
- Plus le ratio s'éloigne de 1, plus le résultat est dégradé ou positif par rapport à la moyenne de la DGFIP.

Au niveau des indicateurs complémentaires, les ratios sont calculés de la même façon mais rapportés aux résultats de la direction :

- un ratio égal ou avoisinant 1 correspond à un résultat proche de la moyenne de la direction ;
- Plus le ratio s'éloigne de 1, plus le résultat est dégradé ou positif par rapport à la moyenne de la direction.

Selon les indicateurs, le sens de la variation des données n'a pas la même signification. Certains, comme le "Taux de couverture des effectifs" varie positivement à la hausse, alors que d'autres comme le « Nombre de congés de maladie de courte durée » varie positivement à la baisse.

Le tableau ci-dessous présente, en fonction du sens de la variation de chaque indicateur, la grille de lecture des ratios et la signification des repères visuels (**en bleu**, **en vert**, **en orange**) facilitant la comparaison des résultats d'une catégorie de service ou d'un service à l'autre.

CARACTÉRISTIQUES DES RATIOS

LES INDICATEURS SOCLES

Taux de couverture des effectifs

Parmi les indicateurs socles, le taux de couverture des effectifs est le seul dont les résultats s'améliorent en variant à la hausse (une augmentation du taux est significative d'une amélioration de la couverture des effectifs).

Ratio	Signification
0,95 < BLEU < 1,05	Le taux de couverture de la structure avoisine la moyenne de la DGFIP à plus ou moins 5%
VERT > ou = 1,05	le taux de couverture de la structure est positif par rapport à la moyenne de la DGFIP de 5% ou plus
ORANGE < ou = 0,95	Le taux de couverture de la structure est dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP de 5% ou plus

Les autres indicateurs socles

Contrairement au taux de couverture des effectifs, les cinq autres indicateurs socles s'améliorent en variant à la baisse (une diminution du nombre ou du taux est significative d'une amélioration du résultat de ces indicateurs).

Ratio	Signification
0,80 < BLEU < 1,20	le résultat de l'indicateur avoisine la moyenne de la DGFIP à plus ou moins 20%
ORANGE > ou = 1,20	Le résultat de l'indicateur est dégradé par rapport à la moyenne de la DGFIP de 20% ou plus
VERT < ou = 0,80	Le résultat de l'indicateur est positif par rapport à la moyenne de la DGFIP de 20% ou plus

LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES

PARAMETRES "1 – Hausse = Amélioration"

Au niveau des indicateurs complémentaires définis localement comme s'améliorant à la hausse (Cf. 3.2. La saisie des données - Etape 3), la grille de lecture est la suivante :

Ratio	Signification
0,80 < BLEU < 1,20	le résultat de l'indicateur avoisine la moyenne de la direction à plus ou moins 20%
VERT > ou = 1,20	Le résultat de l'indicateur est positif par rapport à la moyenne de la direction de 20% ou plus
ORANGE < ou = 0,80	Le résultat de l'indicateur est dégradé par rapport à la moyenne de la direction de 20% ou plus

PARAMETRES "2 – Hausse = Détérioration"

Au niveau des indicateurs complémentaires définis localement comme se détériorant à la hausse (Cf. 3.2. La saisie des données - Etape 3), la grille de lecture est la suivante :

Ratio	Signification
0,80 < BLEU < 1,20	le résultat de l'indicateur avoisine la moyenne de la direction à plus ou moins 20%
ORANGE > ou = 1,20	Le résultat de l'indicateur est dégradé par rapport à la moyenne de la direction de 20% ou plus
VERT < ou = 0,80	Le résultat de l'indicateur est positif par rapport à la moyenne de la direction de 20% ou plus

Exemples :

Par rapport à l'indicateur « Taux de couverture des effectifs » dont les données se dégradent à la baisse et s'améliorent à la hausse :

- Le service X obtient un ratio de 1,20 (soit un résultat meilleur de 20% par rapport au ratio de la DGFIP toujours égal à 1). En comparaison, ce résultat est plus positif que celui du service Y dont le

ratio est de 1,10 (soit un résultat meilleur de seulement 10% par rapport au ratio égal à 1 de la DGFIP).

- Au sein de cette direction, deux autres services présentent avec des ratios de 0,80 et 0,70 des résultats particulièrement dégradés (soit des scores plus négatifs de 20% et 30% par rapport au ratio égal à 1 de la DGFIP).

- Un dernier service se situe dans la moyenne avec un ratio de 0,97.

Par rapport à l'indicateur « Nombre de congés de maladie de courte durée » dont les données se dégradent à la hausse et s'améliorent à la baisse :

- Le service X obtient un ratio de 0,60 (soit un résultat meilleur de 40% par rapport au ratio de la DGFIP toujours égal à 1). En comparaison, ce résultat est plus positif que celui du service Y dont le ratio est de 0,80 (soit un résultat meilleur de seulement 20% par rapport au ratio égal à 1 de la DGFIP).

- Au sein de cette direction, deux autres services présentent avec des ratios de 1,50 et 2 des résultats particulièrement dégradés (soit des scores supérieurs de 50% et 100% par rapport au ratio égal à 1 de la DGFIP).

- Un dernier service se situe dans la moyenne avec un ratio de 1,05.

A noter

Les restitutions des onglets "Ratios" disposent de menus déroulants permettant de modifier l'affichage des données pour en faciliter l'analyse :

- Au niveau des colonnes "Catégories de services" et "Services", il est possible de ne sélectionner qu'une partie des catégories de services ou services pour ne disposer en lecture à l'écran que de ceux souhaités ;

- Autre possibilité, pouvant se cumuler avec la première, il est possible à partir des menus déroulants des colonnes "Ratios" d'ordonner les résultats dans l'ordre croissant ou décroissant et de disposer ainsi d'un angle d'analyse différent.

Une fois complétée, la base de données du TBVS agrège simultanément de nombreuses informations. Lors de l'utilisation des menus déroulants, un temps de latence de quelques secondes peut exister avant d'afficher les résultats selon le degré de détails ou l'ordre souhaité.

Présentation des onglets "MOY-EVO"

Les deux onglets "MOY-EVO" permettent d'accéder par indicateur à un niveau de détail fin des résultats (données, moyenne par agent, évolution de la moyenne par agent) par catégorie de service ou par service tout en les comparant à des références nationales.

Un menu déroulant permet à l'utilisateur de sélectionner l'indicateur souhaité en consultation (cliquer sur la cellule sur fond jaune pour faire apparaître le menu déroulant).

Au sein de ces restitutions, l'évolution du taux ou de la moyenne par agent est présentée en pourcentage et s'affiche :

- **En bleu** : lorsque la variation de l'indicateur demeure inférieure à 1% ;

- **En vert** : lorsque l'indicateur présente une variation connotée positive supérieure ou égale à 1% ;

- **En orange** : lorsque l'indicateur présente une variation connotée négative supérieure ou égale à 1%.

ANNEXES

Annexe 1

Fiches descriptives des éléments de contexte et des indicateurs socles

Annexe 2

**Présentation générale des grandes familles d'indicateurs
en matière de santé et de conditions de vie au travail**

Annexe 3

Modèle de fiche d'analyse qualitative du tableau de bord de veille sociale

Fiches descriptives des éléments de contexte et des indicateurs socles

Fiche élément de contexte

Agents affectés

Définition

Cet élément de contexte recense le nombre d'agents affectés au sein des structures de la direction au cours d'une année.

Pour déterminer le nombre d'agents affectés au sein d'un service, les agents sont comptabilisés indépendamment du temps effectif de travail, seul un coefficient d'affectation lié à la date d'arrivée ou de départ est appliqué.

Dans ce cadre, un agent est dans un premier temps toujours comptabilisé comme un agent affecté à part entière (sans tenir compte du fait qu'il 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).

Chaque agent se voit ensuite appliquer un coefficient d'affectation lié à sa date d'arrivée ou de départ permettant d'intégrer le temps de présence au sein du service sur l'année définie.

Exemples

- ① S'agissant d'un agent exerçant une année complète au sein d'une même structure :
Avec un coefficient d'affectation de 1 correspondant à 12 mois, cet agent sera comptabilisé au sein du service comme un agent affecté à part entière.
- ② S'agissant d'un agent exerçant du 1^{er} janvier au 31 août au sein d'une structure de la direction puis affecté à compter du 1^{er} septembre dans une nouvelle structure de la direction :
 - Un coefficient d'affectation de 0,67 correspondant à 8 mois sera appliqué pour cet agent au niveau de l'ancienne structure. L'agent sera comptabilisé au sein de ce service comme un agent affecté à hauteur de 0,67 ;
 - Un coefficient d'affectation de 0,33 correspondant à 4 mois sera appliqué pour cet agent au niveau de la nouvelle structure. L'agent sera comptabilisé au sein de ce service comme un agent affecté à hauteur de 0,33.
- ③ S'agissant d'un nouvel agent de la direction affecté au 1^{er} septembre au sein d'une structure :
Un coefficient d'affectation de 0,33 correspondant à 4 mois sera appliqué pour cet agent au niveau de la structure. L'agent sera comptabilisé au sein de ce service comme un agent affecté à hauteur de 0,33.
- ④ S'agissant d'un agent quittant une structure le 1^{er} juin pour prendre sa retraite :
Un coefficient d'affectation de 0,5 correspondant à 6 mois sera appliqué pour cet agent au niveau de la structure. L'agent sera comptabilisé au sein de ce service comme un agent affecté à hauteur de 0,5.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Mode opératoire permettant de chiffrer au cours d'une année le nombre d'agents affectés au sein des services de la direction

Ce mode opératoire permet de chiffrer le nombre d'agents affectés par service via la construction d'un cube effectifs RH dans l'infocentre RHB (Agora Décisionnel).

a. Accès au cube effectif RH

L'accès à l'infocentre RHB s'effectue via le portail métier.

Vous accédez au cube effectifs RH en suivant ce chemin d'accès : Agora décisionnel > Cubes > Effectifs RH.

b. Données à paramétrer

Pour créer un nouveau cube effectifs RH, déplacer le curseur dans "Fichier" puis "Nouveau" et sélectionner "Tableau croisé vide".

Une fois cette opération réalisée, intégrer au tableau vierge les paramètres suivants :

- **En mesure** : Dans le dossier "Mesures", sélectionner "1 – Agents affectés" puis glisser cet élément dans la rubrique "Mesure" du tableau.

- **En lignes** : Dans le dossier "Direction", sélectionner votre direction puis glisser là dans la rubrique "Lignes" du tableau.

- **En colonnes** : Dans le dossier "Période", sélectionner l'année puis glissez là dans la rubrique "Colonnes" du tableau.

- **En filtre de contexte** : Dans le dossier "Qualité statutaire", sélectionner en maintenant appuyé la touche "Ctrl" les éléments "4 – Titulaire / 7 – Ouvrier d'Etat / N – Titulaire sur emploi fonctionnel / O – Détaché entrant / P – MAD entrant / S – Stagiaire" puis glisser cet ensemble dans la rubrique "Filtre de contexte" au dessus du tableau.

Une fois le tableau paramétré, déplacer le curseur dans "Exécuter" puis sélectionner "Exécuter le rapport (Excel 2007)" et enregistrer le fichier sur votre disque dur.

c. Résultat obtenu

Le rapport est exploitable avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice et contient un tableau détaillant par service le nombre d'agents affectés au sein de la direction pour l'année sélectionnée.

Il permet de déterminer la liste des services, qui peut-être ajustée en fonction des particularités propres à chaque direction par des regroupements au sein d'ensembles plus larges, et d'alimenter la base de données du TBVS.

Fiche élément de contexte

Effectif disponible

Définition

Cet élément de contexte permet d'obtenir l'effectif disponible au sein des structures de la direction au cours d'une année.

A la différence de l'agrégat "Agents affectés", 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 ses modalités de calcul.

Dans ce cadre, un agent est dans un premier temps comptabilisé comme un agent affecté au prorata du temps effectif de travail (selon qu'il 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).

Chaque agent se voit ensuite appliquer un coefficient d'affectation lié à sa date d'arrivée ou de départ permettant d'intégrer le temps de présence au sein du service sur l'année définie.

Exemples

❶ *S'agissant d'un agent à temps complet exerçant une année complète au sein d'une même structure sans avoir connu de périodes d'absence :*

Avec un temps effectif de travail complet (temps complet / aucune période d'absence) et un coefficient d'affectation de 1 correspondant à 12 mois, cet agent sera comptabilisé à part entière dans les effectifs disponibles du service.

❷ *S'agissant d'un agent à temps complet exerçant une année complète au sein d'une même structure ayant connu une période d'absence pour maladie de trois mois :*

Avec un temps effectif de travail partiel de 0,75 (temps complet et trois mois d'absence) et un coefficient d'affectation de 1 correspondant à 12 mois, cet agent sera comptabilisé à hauteur de 0,75 dans les effectifs disponibles du service.

❸ *S'agissant d'un agent à mi-temps exerçant une année complète au sein d'une même structure ayant connu une période d'absence pour maladie d'un mois :*

Avec un temps effectif de travail partiel de 0,42 (mi-temps et un mois d'absence) et un coefficient d'affectation de 1 correspondant à 12 mois, cet agent sera comptabilisé à hauteur de 0,42 dans les effectifs disponibles du service.

❹ *S'agissant d'un agent à 80% exerçant du 1^{er} janvier au 31 août au sein d'une structure de la direction puis affecté à compter du 1^{er} septembre dans une nouvelle structure de la direction ayant connu une période d'absence pour maladie d'un mois en décembre :*

- Au niveau de l'ancienne structure, avec un temps effectif de travail partiel de 0,8 (80% et aucune d'absence) et un coefficient d'affectation de 0,67 correspondant à 8 mois, cet agent sera comptabilisé à hauteur de 0,54 dans les effectifs disponibles de ce service ;

- Au niveau de la nouvelle structure, avec un temps effectif de travail partiel de 0,6 (80% et un mois d'absence) et un coefficient d'affectation de 0,33 correspondant à 4 mois, cet agent sera comptabilisé à hauteur de 0,2 dans les effectifs disponibles de ce service.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Mode opératoire permettant d'établir au cours d'une année l'effectif disponible des services de la direction

Ce mode opératoire permet d'établir l'effectif disponible des services via la construction d'un cube effectifs RH dans l'infocentre RHB (Agora Décisionnel).

a. Accès au cube effectif RH

L'accès à l'infocentre RHB s'effectue via le portail métier.

Vous accédez au cube effectifs RH en suivant ce chemin d'accès : Agora décisionnel > Cubes > Effectifs RH.

b. Données à paramétrer

Pour créer un nouveau cube effectifs RH, déplacer le curseur dans "Fichier" puis "Nouveau" et sélectionner "Tableau croisé vide".

Une fois cette opération réalisée, intégrer au tableau vierge les paramètres suivants :

- **En mesure** : Dans le dossier "Mesures", sélectionner "A – Effectif disponible" puis glisser cet élément dans la rubrique "Mesure" du tableau.

- **En lignes** : Dans le dossier "Direction", sélectionner votre direction puis glissez là dans la rubrique "Lignes" du tableau.

- **En colonnes** : Dans le dossier "Période", sélectionner l'année puis glissez là dans la rubrique "Colonnes " du tableau.

- **En filtre de contexte** : Dans le dossier "Qualité statutaire", sélectionner en maintenant appuyée la touche "Ctrl" les éléments "4 – Titulaire / 7 – Ouvrier d'Etat / N – Titulaire sur emploi fonctionnel / O – Détaché entrant / P – MAD entrant / S – Stagiaire" puis glisser cet ensemble dans la rubrique "Filtre de contexte" au dessus du tableau.

Une fois le tableau paramétré, déplacer le curseur dans "Exécuter" puis sélectionner "Exécuter le rapport (Excel 2007)" et enregistrer le fichier sur votre disque dur.

c. Résultat obtenu

Le rapport est exploitable avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice et contient un tableau détaillant l'effectif disponible des services de la direction l'année sélectionnée et permet d'alimenter la base de données du TBVS.

Fiche élément de contexte

Nombre de fiches de prévention des risques psychosociaux

Définition

La fiche de prévention des risques psychosociaux est un dispositif destiné à favoriser le signalement des différentes situations d'exposition auxquelles les agents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs fonctions (insultes, menaces, violences, dégradations, altercations entre collègues...).

Les actes de violences physiques ou verbales au travail ne doivent être ni banalisés, ni passés sous silence, ceux-ci pouvant avoir des répercussions importantes sur la santé des personnels et le fonctionnement des collectifs professionnels.

L'évolution du nombre de fiches de prévention des risques psychosociaux doit faire l'objet d'un suivi attentif permettant d'identifier les spécificités des services les plus concernés.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Les données concernant le nombre de fiches de prévention des risques psychosociaux émises par service au cours d'une année sont à recueillir auprès de l'assistant de prévention.

Fiche indicateur n° 1

Taux de couverture des effectifs

Définition

Le taux de couverture des effectifs se calcule automatiquement dans la base de données du TBVS en rapportant, pour l'ensemble des structures de la direction, l'effectif disponible aux agents affectés.

Ce taux offre un éclairage sur les services en situation de sous-effectif pour lesquels des situations de tensions liées à un surcroît de travail pourraient se développer.

Pour plus d'informations sur les notions "Agents affectés" et "Effectifs disponibles", il convient de se reporter aux fiches descriptives des éléments de contexte correspondants.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Les modalités de mobilisation et de saisie des données sont présentées en détail dans les fiches descriptives des éléments de contexte "Agents affectés" et "Effectifs disponibles".

Fiche indicateur n° 2

Nombre de périodes de congés maladie de courte durée de moins de cinq jours

Définition

La multiplication des périodes de congés maladie de courte durée au sein d'un service peut être significative d'une dégradation des conditions de vie au travail. Cet indicateur est fréquemment utilisé dans le dépistage des situations de travail problématiques du point de vue des risques psychosociaux.

La dégradation de cet indicateur, dont l'origine peut-être plurifactorielle (charge de travail, organisation du service, relations interpersonnelles, évolutions en cours, formation...), doit conduire les directions à analyser plus précisément ces situations et à mettre en oeuvre les actions pour y remédier.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Mode opératoire permettant de chiffrer au cours d'une année les périodes de congé ordinaire de maladie de moins de 5 jours des services de la direction.

Ce mode opératoire permet d'établir par service le nombre de périodes de congé ordinaire de maladie d'une durée inférieure ou égale à 5 jours via le rapport prédéfini GDT-04 de l'infocentre RHB (Agora Décisionnel).

a. Accès au rapport prédéfini GDT-04

L'accès à l'infocentre RHB s'effectue via le portail métier.

Vous accédez au cube effectifs RH en suivant ce chemin d'accès : Agora décisionnel > Gestion du temps.

b. Données à paramétrer

Dans un premier temps, il est nécessaire de paramétrer le format du rapport en cliquant sur le bouton ► de la colonne "Actions" au niveau de la ligne "04-Suivi des congés ordinaires de maladie et maternité", puis ouvrir le menu déroulant "Formats" et sélectionner "Excel 2007". Enfin, il faut cliquer sur le bouton "Exécuter" pour valider la sélection.

Une nouvelle page permet à présent de définir les paramètres du rapport prédéfini GDT-04 :

Choisir une ou plusieurs direction(s) : Le menu déroulant permet de sélectionner votre direction.

Saisir la date de début et de fin de période : Les menus déroulants permettent de sélectionner les bornes de l'année (par exemple, pour le TBVS 2017, du 01/01/2017 au 31/12/2017).

Congé(s) ordinaire(s) de maladie et maternité : A l'intérieur du menu déroulant, sélectionner en maintenant appuyé la touche "Ctrl" les éléments "congé maladie ordinaire (plein et demi trait) / congé maladie sans traitement / congé maladie (1/2 journée)".

Durée en jours comptables de la période d'absence : Sélectionner dans le menu déroulant "inférieure ou égale à 5 jours".

Cliquer sur "Terminer" pour exécuter le rapport puis enregistrer le fichier sur votre disque dur.

c. Résultat obtenu

Le rapport liste au sein d'un tableau les périodes de congé ordinaire de maladie de moins de 5 jours sur la direction pour l'année sélectionnée.

A partir de ce tableau, il est nécessaire de créer un tableau croisé dynamique pour alimenter le TBVS.

d. Traitement des données

Pour connaître le nombre de périodes de congé ordinaire de maladie de moins de 5 jours par service, il convient de réaliser un tableau croisé dynamique.

Pour ce faire, ouvrir le rapport avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice :

- Sélectionner le tableau à partir de la ligne d'en-tête de colonnes, puis cliquer sur Insertion > Nom > Définir ;
- Dans la fenêtre "Définir un nom", donner un nom au tableau sélectionné puis cliquez sur "Ajouter" ;
- Une fois cette opération réalisée, cliquer sur Données > Table de pilote > Créer ;
- Dans la fenêtre, sélectionner "Plage nommée" et avec le menu déroulant le nom donné au tableau puis valider par "OK" ;
- Dans la fenêtre "Table de pilote", glisser le bouton "Service" en "Champs de ligne" et le bouton "Nb de jours comptables" en "Champs de données" ;
- Double-cliquer en "Champs de données" sur ""Nb de jours comptables" et sélectionner "Nombre" dans la nouvelle fenêtre qui vient de s'ouvrir puis valider par "OK" ;
- Valider par "OK".

Au terme de ces opérations, un nouvel onglet s'ouvre avec un tableau indiquant par service le nombre de périodes de congé ordinaire de maladie de moins de 5 jours pour l'alimentation de la base de données du TBVS.

Fiche indicateur n° 3

Nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps

Définition

Un nombre important de congés annuels et/ou ARTT mis en CET au sein d'un service peut être révélateur de dysfonctionnements ou mettre en lumière une surcharge de travail susceptibles d'occasionner sur la durée des risques psychosociaux (présentisme, épuisement professionnel, perte d'efficacité...).

La dégradation de cet indicateur doit conduire les directions à analyser précisément ces situations et à mettre en oeuvre les actions pour y remédier.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Mode opératoire permettant de chiffrer au cours d'une année le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps des services de la direction

Ce mode opératoire permet d'établir par service le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en compte épargne temps le rapport prédéfini GDT-13 de l'infocentre RHB (Agora Décisionnel).

a. Accès au rapport prédéfini GDT-13

L'accès à l'infocentre RHB s'effectue via le portail métier.

Vous accédez au cube effectifs RH en suivant ce chemin d'accès : Agora décisionnel > Gestion du temps.

b. Données à paramétrer

Dans un premier temps, il est nécessaire de paramétrer le format du rapport en cliquant sur le bouton ► de la colonne "Actions" au niveau de la ligne "13-Aide à la gestion des comptes épargne", puis ouvrir le menu déroulant "Formats" et sélectionner "Excel 2007". Enfin, il faut cliquer sur le bouton "Exécuter" pour valider la sélection.

Une nouvelle page permet à présent de définir les paramètres du rapport prédéfini GDT-13 :

Choisir une année : Le menu déroulant permet de sélectionner l'année.

Attention, pour connaître le nombre de jours mis en compte épargne temps au titre d'une année N, il convient de sélectionner l'année N+1 (par exemple, pour le TBVS 2017, l'année à sélectionner est 2018).

Choisir une ou plusieurs direction(s) : Le menu déroulant permet de sélectionner votre direction.

Cliquer sur "Terminer" pour exécuter le rapport puis enregistrer le fichier sur votre disque dur.

c. Résultat obtenu

Le rapport liste au sein d'un tableau (en colonne AH – Nbj déposés au CET ds année) le nombre de jours mis en compte épargne temps sur la direction.

A partir de ce tableau, il est nécessaire de créer un tableau croisé dynamique pour alimenter le TBVS.

d. Traitement des données

Pour connaître le nombre de jours mis en compte épargne temps par service, il convient de réaliser un tableau croisé dynamique.

Pour ce faire, ouvrir le rapport avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice :

- Sélectionner le tableau à partir de la ligne d'en-tête de colonnes, puis cliquer sur Insertion > Nom > Définir ;
- Dans la fenêtre "Définir un nom", donner un nom au tableau sélectionné puis cliquez sur "Ajouter" ;
- Une fois cette opération réalisée, cliquer sur Données > Table de pilote > Créer ;
- Dans la fenêtre, sélectionner "Plage nommée" et avec le menu déroulant le nom donné au tableau puis valider par "OK" ;
- Dans la fenêtre "Table de pilote", glisser le bouton "Libellé Cich" en "Champs de ligne" et le bouton "Nbj déposés au CET ds année" en "Champs de données" (attention, lors de la sélection, ne pas confondre le bouton ""Nbj déposés au CET ds année" avec le bouton "Nbj tot déposés au CET") ;
- Valider par "OK".

Au terme de ces opérations, un nouvel onglet s'ouvre avec un tableau indiquant par service le nombre de jours mis en compte épargne temps pour l'alimentation de la base de données du TBVS.

Fiche indicateur n° 4 et n° 5

Nombre d'écêtements des horaires variables

Volume horaire écêté

Définition

Conformément à la réglementation du travail, un écêtement est réalisé automatiquement le 1er jour de chaque mois et a pour conséquence de ramener le compteur de débit/crédit des agents à une valeur ne dépassant pas douze heures. Pour mémoire, il existe également un écêtement journalier à dix heures qui n'est pas recensé dans le cadre du TBVS.

Un nombre et un volume excessifs d'écêtements des horaires variables peuvent révéler des dysfonctionnements qui, dans le temps, sont facteurs de risques psychosociaux (présentéisme, épuisement professionnel, perte d'efficacité...).

Une attention particulière doit être portée par les directions pour en limiter le nombre et le volume. Il est fortement préconisé de sensibiliser les chefs de service à cette problématique.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

Mode opératoire permettant de chiffrer au cours d'une année le nombre et le volume horaire des écêtements des services de la direction

Ce mode opératoire permet d'établir par service le nombre et le volume horaire des écêtements à partir des fichiers transmis trimestriellement aux directions par CAP Agent.

a. Exploitation des fichiers trimestriels communiqué par CAP Agent

A l'issue de chaque trimestre, les directions reçoivent de CAP Agent un fichier comprenant des informations sur les agents écétés au cours de la période : identité, service d'affectation, compteurs temps et volume horaire écêté.

Pour connaître le nombre et le volume horaire des écêtements par service, il convient dans un premier temps de regrouper les informations des quatre trimestres au sein d'un seul tableau :

- ouvrir le fichier du 1^{er} trimestre avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice ;
- puis en bas du tableau, coller à la suite les informations des trois autres trimestres ;
- sauvegarder ce nouveau fichier contenant les données d'une année complète.

Dans un second temps, il est nécessaire de réaliser un tableau croisé dynamique :

- ouvrir le fichier contenant les données d'une année complète avec le logiciel Calc de la suite LibreOffice :
- Sélectionner le tableau à partir de la ligne d'en-tête de colonnes, puis cliquer sur Insertion > Nom > Définir ;
- Dans la fenêtre "Définir un nom", donner un nom au tableau sélectionné puis cliquer sur "Ajouter" ;
- Une fois cette opération réalisée, cliquer sur Données > Table de pilote > Créer ;
- Dans la fenêtre, sélectionner "Plage nommée" et avec le menu déroulant le nom donné au tableau puis valider par "OK" ;
- Dans la fenêtre "Table de pilote", glisser le bouton "Libellé SAGES7" en "Champs de ligne", puis glisser deux fois le bouton "hm_ecrete" en "Champs de données" ;
- Double-cliquer en "Champs de données" sur le premier "hm_ecrete" et sélectionner "Nombre" dans la nouvelle fenêtre qui vient de s'ouvrir puis valider par "OK" ;
- N'effectuer aucune action sur le deuxième "hm_ecrete" ;
- Valider par "OK".

Au terme de ces opérations, un nouvel onglet s'ouvre avec un tableau indiquant par service le nombre (en colonne B) et le volume (en colonne C) des écrêtements des horaires variables de l'année.

b. Traitement des données

Avant d'intégrer ces informations, l'ultime étape consiste à convertir les volumes horaires dans un format compatible avec la base de données du TBVS :

- Pour ce faire, créer en colonne D une troisième colonne "Volume horaire écrêté" dans le tableau croisé dynamique réalisé précédemment ;
- Dans la cellule D3 de cette colonne, insérer la formule suivante `=C3/"1:00"` puis valider cette action par entrée ;
- Cette formule de calcul convertit le volume horaire du premier service de la liste dans un format compatible avec la base de données du TBVS. Pour l'appliquer à l'ensemble des services, il convient d'étirer la formule de la cellule D3 jusqu'au bas du tableau.

Illustrations de volumes horaires convertis pour être intégrés dans la base de données du TBVS :

- Un service présente 3 écrêtements pour un volume horaire de 5:00 convertis en 5,00 suite à l'application de la formule de calcul ;
- Un service présente 15 écrêtements pour un volume horaire de 30:15 convertis en 30,25 suite à l'application de la formule de calcul ;
- Un service présente 10 écrêtements pour un volume horaire de 20:30 convertis en 20,5 suite à l'application de la formule de calcul ;
- Un service présente 6 écrêtements pour un volume horaire de 12:45 convertis en 12,75 suite à l'application de la formule de calcul ;

Au terme de ces opérations, il est possible d'alimenter la base de données du TBVS des informations concernant le nombre d'écrêtements et le volume horaire écrêté.

Fiche indicateur n°6

Taux de rotation des agents

Définition

Si le changement est source de dynamisme, un taux de rotation des agents (ou turn-over) élevé est souvent un indicateur de malaise social à fort impact sur le fonctionnement des structures concernées (charge de travail, savoir-faire, organisation du service, relations interpersonnelles, management...).

Ce taux est calculé automatiquement par la base de données du TBVS selon la formule suivante :

$$\text{Taux de rotation des agents} = \frac{(\text{Nbr d'arrivées sur l'année} + \text{Nbr de départs sur l'année})}{2 \text{ Agents affectés}}$$

La dégradation de cet indicateur doit conduire les directions à analyser précisément ces situations et à mettre en oeuvre les actions pour y remédier.

Modalités de mobilisation et de saisie des données

L'indicateur "Taux de rotation des agents" mobilise deux niveaux de données pour être calculé par la base de données du TBVS :

- Le nombre d'arrivées sur l'année pour chaque service ;
- Le nombre de départs sur l'année pour chaque service.

Ces informations sont mobilisables localement auprès des ressources humaines.

Une fois recensés, le nombre d'arrivées et le nombre de départs peuvent être intégrés par service dans la base de données du TBVS.

Présentation générale des grandes familles d'indicateurs en matière de santé et de conditions de vie au travail

Un indicateur est un nombre ou un taux qui donne une mesure d'un phénomène. En cela, il propose une certaine manière de l'aborder. Quantifier la santé et les conditions de vie au travail implique au préalable de définir ce que l'on cherche à mesurer.

Pour construire les indicateurs complémentaires, il n'existe pas de définition unique et normative. Les "bons" indicateurs sont ceux que les acteurs se sont donnés au regard de la situation particulière de leurs structures et des objectifs qu'ils se sont fixés.

Il appartient donc à chaque direction, dans le cadre du dialogue social, de définir ses enjeux et ses priorités pour construire des indicateurs complémentaires aptes à éclairer et travailler ces questions.

La présente annexe propose une liste non exhaustive d'indicateurs susceptibles d'être mis en place. Dans la mesure du possible, les indicateurs complémentaires définis devront être suivis au niveau du service.

LES GRANDES FAMILLES D'INDICATEURS

① Indicateurs démographiques

- ⇒ moyenne d'âge des agents par service, catégorie de services, et au niveau de la direction
- ⇒ ancienneté des agents au sein de leur service, catégorie de services, et au niveau de la direction

② Indicateurs d'absentéisme

- ⇒ nombre d'arrêts ou de jours pour congés maladie ordinaire (COM)
- ⇒ nombre d'arrêts pour congés longue maladie (CLM) et/ou longue durée (CLD)
- ⇒ taux d'absentéisme pour maladie

③ Indicateurs de sécurité au travail

- ⇒ nombre d'accidents de services (dont trajet) ayant été reconnus (avec et/ou sans arrêt de travail)
- ⇒ taux de fréquence ou de gravité des accidents du travail
- ⇒ nombre de maladies professionnelles déclarées
- ⇒ nombre de maladies professionnelles ayant été reconnues (avec et/ou sans incapacité)

④ Indicateurs de mobilité

- ⇒ nombre de demandes de mutation déposées et non satisfaites
- ⇒ emplois non pourvus

⑤ Indicateurs de relations sociales

- ⇒ nombre de droits d'alerte ou de retrait exercés
- ⇒ nombre d'actes de violence verbale ou physique entre collègues (avec ou sans arrêt de travail)
- ⇒ taux de recours à l'entretien professionnel au niveau local
- ⇒ taux de refus de participation à l'entretien professionnel
- ⇒ nombre de procédures disciplinaires engagées

Modèle de fiche d'analyse qualitative du tableau de bord de veille sociale**FICHE D'ANALYSE QUALITATIVE
TBVS DE L'ANNEE – NOM DE LA DIRECTION**

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 événements principaux de l'année tenant à l'organisation du travail, aux expérimentations, aux modifications immobilières, aux situations graves ou autres :

- Le nombre de fiches de prévention du risque psychosocial remontées à l'assistant de prévention est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

1.2. L'analyse des indicateurs du TBVS

Les indicateurs du TBVS ne parlent pas d'eux même. 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 est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

- **Indicateur n° 2** - Le nombre de périodes de congés maladie de courte durée inférieure ou égale à 5 jours est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

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

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

- **Indicateur n° 4** - Le nombre des écrêtements des horaires variables est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

- **Indicateur n° 5** - Le volume horaire écrêté est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

- **Indicateur n° 6** - Le taux de rotation des agents est globalement stable (→) / diminue (↘) / augmente (↗)

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-3)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-2)	Données TBVS	→↘↗ (variation % par rapport à N-1)

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

1.2.2. Les indicateurs complémentaires du TBVS

- **Indicateur n° 7 - ... est globalement stable (→) / diminue(↘↘) / augmente (↗↗)**

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2012)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2013)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2014)

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

- **Indicateur n° 8 - ... est globalement stable (→) / diminue (↘↘) / augmente (↗↗)**

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2012)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2013)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2014)

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

- **Indicateur n° 9 - ... est globalement stable (→) / diminue (↘↘) / augmente (↗↗)**

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2012)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2013)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2014)

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

- **Indicateur n° 10 – ... est globalement stable (→) / diminue (↘↘) / augmente (↗↗)**

TBVS N-2		TBVS N-1		TBVS N	
Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2012)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2013)	Données TBVS	→↘↗↗ (variation % par rapport à 2014)

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

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 :

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'écrêtements).

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

- **Indiquer ci-dessous les services détectés comme potentiellement en difficultés 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 :

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 :

3. Observations et suggestions sur les indicateurs du TBVS

Observations ou suggestions éventuelles :

Contact

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

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

BUREAU RH-2C – CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL, FORMATION, RECRUTEMENT,
ÉTUDES ET PRODUCTION DE STATISTIQUES EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

*Pôle conditions de vie au travail, action sociale,
santé et sécurité au travail*

64-70, allée de Bercy
75574 Paris Cedex 12
Secrétariat : 01 53 18 54 44

bureau.rh2c@dgfip.finances.gouv.fr