

Observatoire social Ville de Nantes

« Observer pour agir »

Démarche projet de prévention en santé au travail

Martin Takoudju, élu diversité mixité, qualité de vie au travail
Michèle Chaumeau, chargée mission Observation sociale et prévention, DRH
Clotilde Breteault, Directrice adjointe, Direction Petite Enfance

Contexte Ville de Nantes

- **Sixième ville de France, 290 900 habitants**, des secteurs d'activité très variés (petite enfance, sports, espaces verts, culture, ...)
- **Augmentation de la demande sociale dans plusieurs secteurs** (Accroissement et vieillissement de la population, ..) **et une pression sur les finances publiques**
- **Qualité du service public local** : performant et adapté aux attentes des habitants
- Collectivité engagée dans une **démarche managériale, Nantes s'engage**, qui a pour objectif de placer le citoyen-usager au cœur du service public. Une contribution de l'ensemble des agents.
- Services et directions engagées dans des **partenariats et des actions à l'échelle européenne** (réseau Eurocities, Nantes capitale verte européenne)
- **Obtention Label Diversité** en juillet 2012, ...

Contexte Ville de Nantes (suite)

- **4203 agents**, près de la moitié en contact avec l'utilisateur
- Plus de **250 emplois** différents
 - 71% catégorie C, 19 % catégorie B, 10 % catégorie A
 - 95 % titulaires, 5 % non titulaires
 - 63,7 % femmes, 36,3 % hommes
 - 76 % à temps complet, 3 % à temps non complet, 21 % à temps partiel

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

3

Création de l'Observatoire social DRH de la Ville de Nantes

- **Accord santé sécurité au travail dans la fonction publique :**
20/11/2009
- **Projet Observatoire social DRH Ville de Nantes :** CHSCT 7/06/2010
- **Création Mission Observation sociale et prévention et 1 poste chargé(e) de mission :** CTP 20/09/2010
- **Cadrage initial du projet :**
 - **Agréger et analyser les indicateurs sociaux** existants sur les directions (emploi, formation, diversité-mixité, absentéisme, conflictualité, agression, conditions de travail, risques psycho sociaux, discipline...)
 - **Faire travailler ensemble** les acteurs RH, puis les acteurs RH et les directions opérationnelles
 - Avoir une **vision rétrospective et prospective des collectifs de travail** = ce que nous disent les indicateurs dans le temps

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

4

Mise en place de l'Observatoire social « Observer pour agir »

- **Une démarche projet sur 2 ans** (2011- 2013)
- **Une animation partenariale et transversale** : DRH, directions opérationnelles, instances de représentation du personnel
- **3 directions pilotes dès 2011** : la petite enfance, les espaces verts et les sports.
- En 2013, **9 directions impliquées dans la démarche**, soit 3099 agents, 74% des agents de la Ville de Nantes

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

5

Une démarche projet

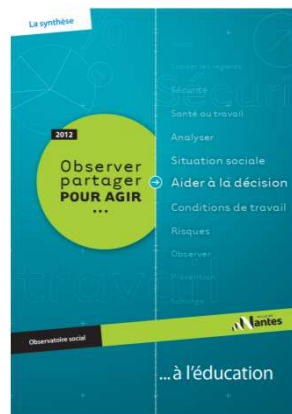
- Etape 1 : **Partage pluridisciplinaire** avec la direction concernée (analyse des données RH, identification de problématiques RH et recherche de pistes d'action)
- Etape 2 : **Echanges avec les membres du comité de direction** de la direction concernée
- Etape 3 : **Production d'un recueil et d'une synthèse** des données RH par direction
- Etape 4 : **Dialogue avec les représentants du personnel** en CHSCT : groupe de travail CHSCT et CHSCT plénier
- Etape 5 : **Actions** pilotées par la direction concernée
- Etape 6 : **Suivi et évaluation** des actions et **actualisation** des données de l'observatoire

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

6

Contenu de la synthèse des données RH

- **La direction en quelques chiffres**
- **Politiques publiques et faits marquants**
- **Choix des indicateurs RH et calendrier de la démarche projet**
- **Enjeux majeurs de la direction**
- **Pistes d'action**
 - Organisation du travail
 - Gestion RH, santé et sécurité au travail,
 - Mise en œuvre de la politique RH de la collectivité



Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

7

Bilan démarche projet juin 2013

- **Identification de problématiques RH communes et élaboration de plans d'actions par les directions:**
 - Vieillesse des agents et maintien dans l'emploi,
 - Mobilité préventive et reclassement
 - Recrutement et métiers en tension
- **Représentation partagée des enjeux sociaux et des interrelations entre les différents éléments**
 - Exemple: vieillissement des agents et impact de la politique zéro phytosanitaire sur la charge et la pénibilité du travail des agents des espaces verts
- **Appropriation d'une culture collective de prévention en santé au travail :**
 - Impacts sur la santé et sur les conditions de travail,
 - Prise en compte des contraintes RH dans l'élaboration des politiques

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

8

Une préoccupation RH intégrée dans la politique publique petite enfance

- **504 agents au sein de 25 multi-accueils petite enfance et de 4 relais accueil petite enfance:** 74 % d'agents de catégorie C, 20% en B, 6% en A
- **Un plan d'actions qui décline la politique publique petite enfance:**
 - Une des orientations stratégiques : rendre un service public de qualité à coûts maîtrisés
 - Un objectif opérationnel: mobiliser les ressources humaines pour rendre un service public de qualité
 - Une action: mener le plan d'actions de lutte contre l'absentéisme
- **Un fonctionnement «décloisonné » de la direction petite enfance:**
 - Une transparence de la direction petite enfance vis-à-vis des directions fonctionnelles (finances, informatique, RH...)
 - Une association de la ligne managériale, des agents de terrain et des représentants du personnel sur l'ensemble des projets
 - Une adhésion à la démarche de l'Observatoire social « Observer pour agir »: une des 3 directions pilotes
 - Un partage entre acteurs RH des données concernant la petite enfance

Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

9

Bien-être au travail et prévention de l'absentéisme

- **Une démarche collaborative pilotée par la DRH**
 - Une analyse de données quantitatives et qualitatives
 - L'établissement d'un diagnostic partagé
 - La construction de pistes d'actions
- **Une appropriation et un prolongement par la direction petite enfance:**
 - La mise en œuvre d'actions concrètes
 - Une analyse enrichie par des entretiens au sein de chaque établissement petite enfance
 - La diffusion des pratiques managériales de terrain au sein d'un guide: le management, clef du bien-être au travail



Ville de Nantes - Observatoire social - ResPECT 2013

10

Les actions menées en faveur des agents d'entretien

- **L'amélioration des conditions de travail** : une étude par la médecine préventive des postes contraints (horaires coupés, sites distants...), des plannings horaires et de tâches revus
- **La mise en place d'une charte d'hygiène** permettant de définir les fréquences des tâches d'entretien et d'avoir un même niveau d'exigence dans chaque établissement
- **Des pratiques managériales** favorisant la reconnaissance des agents d'entretien
 - Développer une solidarité éducative et technique: une considération réciproque du travail
 - Animer des réunions régulières équipe de direction/équipe technique
 - Stabiliser l'organisation du travail et ajuster les activités confiées à l'agent temporaire en l'absence du titulaire
 - Encourager la mobilité des agents d'entretien entre établissements