

3.6 LES INDICATEURS

L'analyse croisée de l'évolution de quelques indicateurs pertinents, factuels et partagés permet de faire un état des lieux objectif.

QUAND RECHERCHER DES INDICATEURS ?

Lors de la phase de dépistage qui comprend un état des lieux de la situation de risques psychosociaux. Il peut être réalisé par le recueil d'indicateurs d'alerte, couplé à des entretiens.

QUELS TYPES D'INDICATEURS PERTINENTS ?

Il faut choisir des indicateurs facilement mobilisables dans l'entreprise. Ils existent déjà pour certains et se trouvent dans le bilan social, au service Ressources humaines, à la production, au service médical, ...



Il existe 2 grandes familles regroupant différentes catégories d'indicateurs pour caractériser l'existence des RPS :

INDICATEURS LIÉS AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Catégories d'indicateurs	Eléments mesurés
Temps de travail	Indicateurs : absentéisme, durée annuelle de travail, horaire atypique, ... Illustrations : - L'augmentation de l'absentéisme est révélatrice de l'état d'esprit dans l'entreprise - L'évolution de la durée annuelle de travail est un indicateur de surcharge ou sous charge de travail - Le travail en horaire atypique peut expliquer l'impact du travail sur la vie sociale
Mouvement du personnel	Indicateurs : taux de rotation, départs volontaires, postes non pourvus, ... Illustrations : - Le taux de rotation et les départs volontaires sont des indicateurs de malaise social - La présence de postes non pourvus peut révéler les possibles tensions dans l'entreprise ou sa mauvaise image
Activité de l'entreprise	Indicateurs : productivité, qualité, rebuts, réclamations clients, ... Illustration : - L'évolution négative des indicateurs de productivité ou de qualité des produits peut révéler la présence de risques psychosociaux
Relations sociales	Indicateurs : tracts syndicaux, grèves, réunions Délégués du Personnels, plans sociaux, ... Illustrations : - L'analyse des comptes-rendus de réunions avec les Instances Représentatives du Personnel donne un reflet du dialogue dans l'entreprise - Les grèves, sanctions disciplinaires sont des indicateurs du climat social et de la dégradation des rapports sociaux - L'existence de plans sociaux rend propice le développement d'état de stress chronique chez les salariés
Formation et rémunération	Indicateurs : modes de rémunération, plan de formation, évaluation, ... Illustrations : - La rémunération liée au rendement favorise l'apparition des risques psychosociaux - Un plan de formation déconnecté des besoins et attentes des salariés peut générer des atteintes à la santé
Organisation du travail	Indicateurs : fiche de poste, mode de délégation, polyvalence, rotation, ... Illustration : - La gestion de la production avec un contrôle du travail accru et une mise en concurrence des salariés ont un impact négatif sur la performance et la santé mentale

EXEMPLE :



Dans un établissement d'un grand groupe, les indicateurs concernant l'absentéisme étaient gérés par le national, sans exploitation possible au niveau local. En revanche, l'analyse des jours d'absence non rémunérés, disponibles en local par année et par salarié, était possible.

Cette donnée s'est révélée être un indicateur d'alerte et de mobilisation très pertinent.

Catégories d'indicateurs	Eléments mesurés
Accidents du travail	Indicateurs : nombre d'accidents du travail, typologie, ... Illustration : - Les accidents du travail peuvent être la conséquence des troubles de l'attention ou de la vigilance
Maladies professionnelles	Indicateurs : maladies professionnelles reconnues dont les TMS (troubles musculosquelettiques), maladies à caractère professionnel, ... Illustrations : - Le stress est un des facteurs de risque direct d'apparition de TMS - L'analyse des maladies à caractère professionnel peut faire apparaître des maladies non reconnues dans des tableaux mais révélatrices de l'état de stress des salariés
Situations graves ou dégradées	Indicateurs : conflits, plaintes pour harcèlement, cas de suicides et tentatives, situations de violences, ... Illustrations : - Les suicides ou tentatives de suicide, la violence physique sont révélateurs des relations sociales - L'existence de plaintes pour harcèlement ou violence verbale est révélatrice à la fois du fonctionnement de l'entreprise et de l'état de santé des salariés
Stress chronique	Indicateurs : Maux de tête, digestifs, troubles du sommeil, crises de nerfs, de larmes, mal-être, médicaments psychoactifs, conduites addictives, ... Illustration : - L'analyse de l'évolution des expressions physiques du stress est révélatrice de l'état de santé mentale
Pathologies diagnostiquées et traitées	Indicateurs : maladies cardio-vasculaires, hypertension, dermatoses, ... Illustration : - Certaines pathologies physiques ou mentales peuvent être mises en lien direct avec le stress
Service de Santé au Travail	Indicateurs : plaintes à l'infirmerie, soins, inaptitudes, ... Illustration : - L'analyse des données du Médecin ou de l'infirmerie mettra en évidence le mal-être des salariés

QUELLE ANALYSE ?

Les données brutes doivent être interprétées pour leur donner du sens :

- la dégradation dans le temps des indicateurs doit alerter l'entreprise
- l'analyse des données par service permet d'identifier les populations ou secteurs en souffrance et de prioriser l'action à enclencher
- les indicateurs révélateurs des atteintes à la santé mentale peuvent servir à la création d'un tableau de bord de suivi des risques psychosociaux.



■ Les indicateurs ne sont pas dans le rouge, mais les entretiens montrent un mal-être dans l'entreprise. Il convient quand même de se pencher sur le sujet.

■ Les évolutions dans le temps, sur 3 ans minimum, permettent la comparaison et la mesure.

Pour en savoir plus :

INRS : Dépister les risques psychosociaux - des indicateurs pour vous guider

ED 6012 - décembre 2007

A télécharger sur : www.inrs.fr

