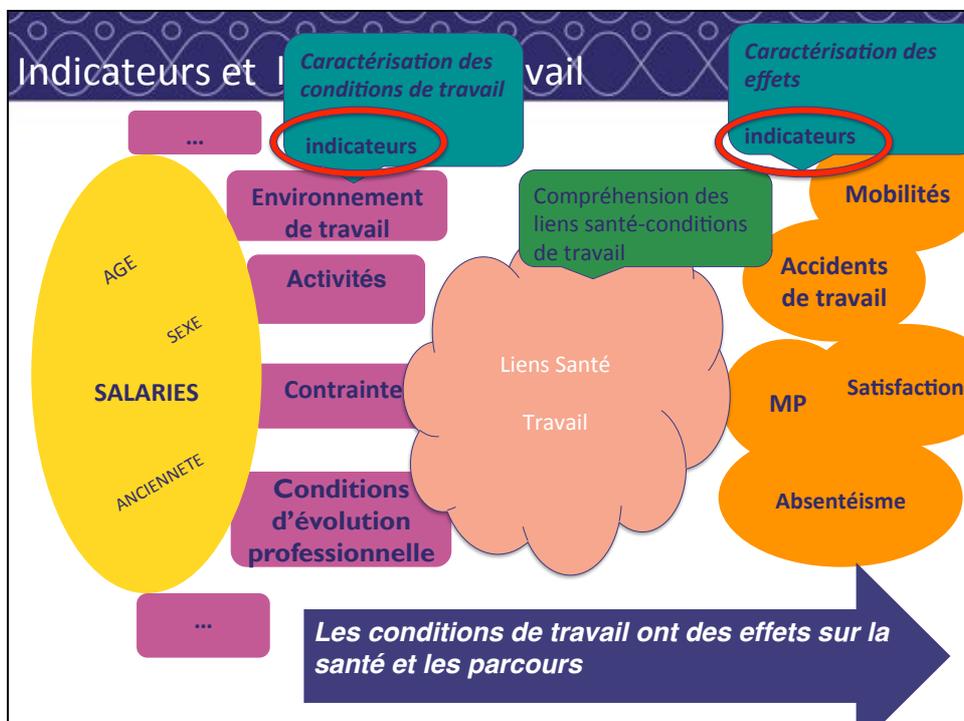


Quels indicateurs utiliser dans la détermination des RPS ?

C Parmentier



Quels indicateurs utiliser ?

Les données démographiques sont importantes à prendre en compte

- ◆ Le sexe
 - Les hommes et les femmes ne font pas les mêmes activités et n'ont pas les mêmes parcours
 - Le nombre d'AT augmente chez les femmes alors qu'il diminue chez les hommes
 - Les femmes ont plus de contraintes pour concilier vie perso / vie pro
- ◆ L'âge
 - Les salariés âgés ont des absences moins fréquentes mais plus longues
 - Les salariés jeunes ont des absences plus fréquentes mais moins longues
 - Les réponses physiologiques aux sollicitations évoluent avec l'âge
 - Les stratégies d'adaptation évoluent avec l'âge
- ◆ L'ancienneté
 - L'ancienneté témoigne à la fois
 - du temps d'exposition à certaines contraintes,
 - des capacités d'adaptation et
 - des possibilités de mobilités professionnelles.

Quels indicateurs utiliser ?

Les spécificités des RPS

- ◆ Pas de danger identifiable en tant que tel
 - causes multiples qui se combinent à l'infini.
 - Liens entre mode de management et d'organisation et situation pathogène mais il n'existe pas *a priori* d'organisation dangereuse avec une relation univoque de type « cause-effet »
- ◆ Pas de seuil limite d'exposition
 - Contextes variables dans le temps, dans l'espace et selon les individus
- ◆ Pas d'atteintes caractéristiques ou spécifiques
- ◆ Les mêmes causes peuvent produire des effets négatifs ou positifs
- ◆ On ne peut pas mener des actions de prévention classiques : éliminer ou réduire les risques par des dispositifs d'éloignement ou de protection
 - Danger de normalisation des contextes de travail avec des normes d'hygiène du comportement

Quels indicateurs utiliser ?

Quelques particularités dans le secteur du soin

- Les personnels des secteurs du soin ont tendance à adhérer plus spontanément à la psychologisation des difficultés du travail et sont réceptives au développement de soutien psychologique comme réponse aux mauvaises conditions de travail. (Loriol, 2005)
 - Cette prise en charge des difficultés renvoie les soignants à leurs propres responsabilités : savoir établir une bonne distance avec le malade, le patient, comprendre et maîtriser ses réactions émotionnelles, se forcer à voir le bon côté des choses plutôt que le mauvais.
 - Peut limiter la vision critique sur les conditions de travail
- Les personnels s'occupant de patient ou de malades ont tendance à faire passer la santé et le bien-être de leur bénéficiaire avant les leurs, ce qui les conduits à minimiser les effets négatifs du travail sur leur santé
- Exemple du présentéisme

Quels indicateurs utiliser ?

Absentéisme

Indicateurs RH

Durée du travail

Mouvements du personnel

Formation / Evolutions

Indicateurs
fonctionnement/
performance

Production / activité

Qualité

Indicateurs fonctionnement/
relations sociales performance

Indicateurs Santé
sécurité

Sécurité

Santé

Contraintes

Comment construire des indicateurs pertinents ?

Enjeux du point de vue de la construction des indicateurs

- ❖ « **Quantifier sans broyer** »
 - Construire/suivre des indicateurs qui rendent compte de la complexité des liens santé-travail
- ❖ **Privilégier une pluralité d'indicateurs plutôt qu'un indicateur unique**
- ❖ **Développer un usage raisonné de la quantification en évitant**
 - Le fétichisme : « *les chiffres parlent d'eux-mêmes* »
 - L'attitude de rejet : « *on peut faire dire ce qu'on veut aux chiffres* »
- ❖ **Travailler la mise en forme et rendre visible ces choix :**
Qu'est ce qu'on mesure, pourquoi on mesure, comment on mesure, qui mesure, à qui et à quoi la mesure est-elle destinée, qu'est-ce qu'on occulte en mesurant ?

Elaborer un tableau de bord

Intérêts

- ❖ Support d'échange avec des éléments partagés et diffusables
- ❖ Permet une certaine forme d'objectivation des problèmes
- ❖ Rend possible la mesure et des comparaisons
- ❖ Rend possible le suivi des évolutions dans le temps

Elaborer un tableau de bord

Processus

- ◆ **Définir les objectifs**
 - Pour répondre à quelles questions ?
 - RPS
 - Autres...
 - Pour quoi faire ?
 - Suivi
 - Alerte
 - Support d'échange
- ◆ **Définir les destinataires**
 - Usage interne, groupe de travail, instances, etc.
- ◆ **Définir le périmètre**
 - Toute la structure
 - Unités prioritaires ou expérimentales

Elaborer un tableau de bord

Processus

- ◆ **Définir les unités opérationnelles au regard de l'activité**
 - Service
 - Métier
 - Etablissement
- ◆ **Définir la temporalité**
 - Mensuelle
 - Trimestrielle
 - Annuelle
- ◆ **Avec quels acteurs ?**

	Personnel administratif	Personnel technique et logistique	Personnels soignants		
			Pole 1	Pole 2	Pole 3
Nombre agents (personne physique)	53	72	87	134	167
Structure âge					
Ancienneté moyenne	13,4	9,8	9	7,8	6,3
INDICATEURS Trimestriels					
Absentéisme Total	+6,3 %	+4 %	-4,5 %	-0,5 %	+11 %
Absentéisme Maladies ordinaires simples	+ 4,3 %	+4 %	-1,2 %	-2 %	+ 14 %
Nombre FSEI Dont violence envers les agents (distinction par motif)	0/0	3/1	4/1	6/0	15/4
Nombre alerte RPS	3	-	-	-	9
Nombre de consultation spontanées auprès de la MDT	2	-	1	1	3
Nombre de sorties du pole (titulaires)	0	1	2	3	9
Plan d'action ou diagnostic en cours	OUI	-	-	-	Lancement enquête

EN SYNTHÈSE

- ✦ *Prendre en compte les données démographiques*
- ✦ *Privilégier un faisceau d'indicateurs*
- ✦ *Mobiliser des indicateurs de différentes natures*
- ✦ *Discuter/Mettre en débat et rendre visible le choix et la construction des indicateurs*
- ✦ *Compléter les indicateurs quantitatifs par des analyses sur le terrain*