

**CONTENU DE LA FICHE :** Cette fiche vous propose des exemples d'indicateurs de suivi sur les conditions de travail et sur les situations à risques psycho-sociaux.

### EXEMPLES D'INDICATEURS DE SUIVI SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les **indicateurs de suivi sur les conditions de travail**, en fonction des 4 grandes rubriques :
  - des **indicateurs du changement** : Dans une entreprise industrielle, une réflexion autour de l'introduction d'un outil informatique était menée pour optimiser la phase de production. Au regard des éléments recueillis dans les entretiens menés, il semble que l'outil ait été introduit pour l'ensemble des salariés sans que ces derniers n'aient tous suivis une formation :
    - une remise à plat du plan de formation a été faite, et une nouvelle action de formation des opérateurs à l'outil a été conduite. Pour évaluer l'efficacité de ces mesures, les indicateurs de suivi suivants ont été mis en place : nombre de sessions de formation planifiées sur l'année, le nombre de salariés présents lors des formations et le contenu des fiches de satisfaction,
  - des **indicateurs sur l'organisation** : Dans un service de relations clientèles, une difficulté est remontée autour de la gestion du flux des appels. Ainsi, si les effectifs sont globalement restés constants (départs d'anciens et remplacements), la capacité collective des opérateurs à répondre aux demandes complexes a elle régressée, en lien avec une difficulté rencontrée dans le cadre de l'intégration des nouveaux arrivants dans la structure. Parmi les difficultés repérées, la question du tutorat est travaillée :
    - les indicateurs de suivi ont été co-construits pour suivre le tutorat : nombre d'opérateurs expérimentés sur le service et volontaires pour tutorer les novices (suivi au mois), le nombre de nouveaux embauchés arrivés dans le service sur la période, les écarts entre le nombre réel de salariés novices à gérer par tuteur et le plafond limite défini (pas plus de 3 novices par tuteur), le nombre de dossiers dits « complexes » pris en charge directement par les tuteurs et écart par rapport au plafond limite (défini par les acteurs) pour effectuer le tutorat dans de bonnes conditions et l'évolution du nombre de dossiers complexes à traiter,
  - des **indicateurs sur les attentes des salariés** : Dans une association du secteur sanitaire et social, la charge de travail s'est globalement dégradée ces dernières années sans que la structure n'ait eu les moyens de faire croître les effectifs (plus de dossiers par individu). En conséquence, de vrais dilemmes se jouent au quotidien autour de la « qualité de travail » et du « juste nécessaire » et implique la mise en place de réunions de coordinations entre la ligne hiérarchique et les opérationnels :
    - pour suivre l'efficacité des réunions, les indicateurs de suivi suivants ont été mis en œuvre : le nombre de réunions de coordination mises en place sur le mois, le nombre de cas débattus et traités sur les réunions, la nature des arbitrages lors des réunions et la perception générale des opérationnels sur ces arbitrages,
  - des **indicateurs sur les relations de travail** : Dans un service, des tensions grandissantes voient le jour entre les opérateurs et la maîtrise. Les éléments autour des difficultés quotidiennes dans le travail ne remontent plus par les opérateurs mais par les représentants du personnel qui exposent les problématiques directement au dirigeant de l'entreprise à l'occasion des réunions de DP :
    - pour suivre l'évolution du dialogue social dans cette entreprise, les indicateurs de suivi ont été mis en place : le contenu des réunions d'équipe (timing et part des éléments descendants/ascendants), l'évolution des ordres du jours des réunions de DP et l'évolution perçue de la qualité du dialogue social.

**EXEMPLES D'INDICATEURS DE SUIVI SUR LES SITUATIONS A RISQUES PSYCHO-SOCIAUX :**

- Les **indicateurs de suivi sur situations à risques psycho-sociaux** en fonction :
  - des **situations-problème repérées** : le nombre de situations-problème traitées par rapport au nombre de situations repérées, le nombre de situations-problème par services, le nombre de situations-problème étudiées comparé au nombre de situations à risques inscrites dans le DU...
  - des **situations à risques psycho-sociaux** : le nombre de situations à risques psycho-sociaux par services, le nombre de situations à risques psycho-sociaux ayant entraîné la mise en place d'actions d'amélioration...
  - des **critères classants** : l'évolution du niveau des critères classants des situations à risques psycho-sociaux, l'évolution du niveau des situations à risques psycho-sociaux étudiées...
  - des **actions d'amélioration** : le nombre d'actions d'amélioration réalisées par rapport au nombre d'actions prévues, le nombre d'actions d'amélioration par services, le nombre de personnes impactées par une action d'amélioration...