

Direction générale des douanes et droits
indirects

Bureau A3

DOCUMENT DE TRAVAIL

TABLEAU DE BORD D' INDICATEURS SOCIAUX
-
OBJECTIFS ET FONCTIONNEMENT

Suites du comité de pilotage « Bien être au travail » du 9 avril 2013

La création d'un comité de pilotage « Bien être au travail », associant les représentants du personnel, traduit l'engagement de la DGDDI dans une démarche volontariste de prévention des risques psychosociaux (RPS).

Le risque psychosocial peut être défini, au sens large, comme « la probabilité d'apparition de troubles, aussi bien individuels que collectifs, dont l'origine provient souvent de l'environnement professionnel ».

Le dispositif retenu consiste à encourager et à guider les démarches locales de prévention des risques psychosociaux

La production d'un tableau de bord d'indicateurs sociaux, comportant l'essentiel des données qui vont permettre la réalisation d'un pré-diagnostic, constitue un préalable à la réalisation d'un diagnostic approfondi sur les RPS.

Le tableau de bord doit en effet permettre l'analyse, à échéance régulière, d'indicateurs qui, sous réserve d'approfondissement et de corroboration dans le temps, sont considérés comme des indices de l'évolution des conditions de travail dans un service ou dans une direction.

Accessible aux partenaires sociaux, il permet d'identifier, dans un cadre concerté, les services sur lesquels une attention particulière doit être portée.

L'exercice s'inscrit dans une démarche complémentaire de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

* * *

Le présent document, s'appuyant sur les recommandations de l'institut national de recherche et de sécurité (INRS), définit les modalités de construction et d'utilisation de cet outil au sein de la DGDDI.

Ce guide articulé en deux parties a vocation :

- dans un premier temps à présenter les principes de fonctionnement du tableau des indicateurs sociaux ;
- dans un second temps, à détailler, pour chaque indicateur retenu, l'objectif poursuivi, les modalités de collecte et le niveau de restitution attendu.

SOMMAIRE

I. Principes de fonctionnement du tableau de bord d'indicateurs sociaux

- 1. Objectifs**
- 2. Périodicité**
- 3. Un outil interrégional**
- 4. Un outil évolutif**
- 5. Interprétation des résultats**

II. Le contenu du tableau de bord d'indicateurs sociaux

1. Données de contexte

2. Indicateurs retenus

2.1 Les indicateurs liés au fonctionnement de la structure

2.2 Les indicateurs liés à la santé, à la sécurité au travail et aux conditions de travail

I. Principes de fonctionnement du tableau de bord d'indicateurs sociaux

1. Objectifs

La constitution d'un tableau de bord d'indicateurs sociaux vise à regrouper et à actualiser régulièrement, dans un seul et même document, un certain nombre d'indicateurs relatifs au fonctionnement des services.

Elle permet d'observer périodiquement les évolutions des indicateurs des conditions de vie au travail des agents de la DGDDI, dans le cadre d'une démarche transparente vis à vis des représentants du personnel, qui sont destinataires du tableau de bord à chaque actualisation des données.

Dans une approche globale des conditions de vie au travail, le tableau de bord d'indicateurs sociaux doit être considéré comme un outil permettant et devant guider la mise en œuvre d'actions ciblées, en lien avec le comité technique (CT) et le comité hygiène, sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Partie intégrante d'une démarche locale de prévention des RPS, il comporte l'essentiel des données qui vont permettre la réalisation de l'étape du pré-diagnostic, entendue comme la première étape d'évaluation de ce que sont les risques dans une organisation.

Précédant la phase d'expression des agents, cette étape permet, sur la base d'indicateurs, de faciliter l'identification des services devant faire l'objet d'un diagnostic approfondi.

Le tableau de bord d'indicateurs sociaux vise à la fois :

- à alerter le chef de circonscription sur des situations éventuellement dégradées dans certains services ;
- à faire le point sur la situation générale des conditions de travail au sein des services d'une circonscription.

En revanche, il n'est pas et ne doit en aucun être appréhendé comme :

- un outil de traçabilité du comportement des agents ;
- un élément de culpabilisation, de discrimination ;
- un outil d'évaluation sur la gestion des cadres ;
- un bilan social-bis : il peut aider à la décision de l'action immédiate.

Conformément aux préconisations de l'INRS, les informations reprises dans le tableau de bord sont de deux ordres :

- ✓ des données de contexte : il s'agit de données qui vont à la fois permettre de rendre compte de l'environnement de chaque service (effectifs, régimes horaires en vigueur) et de relater des événements survenus en cours d'année (nombre de réunions institutionnelles, de réunions de service, principales modifications dans l'organisation du travail ou immobilières) ;

- ✓ des indicateurs chiffrés, dont la variation dans le temps et l'analyse combinée sont considérées comme reflétant l'évolution des conditions de travail dans un service. Ils renvoient d'une part au fonctionnement des services (temps de travail, réunions de service, formation...) et d'autre part à la santé et à la sécurité au travail (maladies professionnelles, actes de violence...).

2. Périodicité

La mise en place d'un tableau de bord d'indicateurs sociaux doit permettre d'agir rapidement sur les situations de souffrance au travail dans les services.

Le chef de circonscription doit donc être capable de détecter tout aussi rapidement ces situations, pour entreprendre les actions correctrices nécessaires et éviter qu'elles ne se dégradent.

La diffusion des indicateurs intervient donc selon deux périodicités :

- Les indicateurs mettant en exergue les situations les plus sensibles sont produits et analysés sur une périodicité resserrée (trimestrielle ou semestrielle) afin d'améliorer le plus rapidement possible les conditions de travail.

Sont concernés par cette périodicité :

- le nombre de congés de maladie d'une durée inférieure à 5 jours ;
- le nombre de signalement de violences (internes ou externes) ;
- le nombre de droit d'alerte et de droit de retrait exercés ;
- le nombre de signalements effectués auprès du correspondant social par la hiérarchie de l'agent ;
- le nombre d'agents ayant fait appel au correspondant social sur des sujets en lien avec le travail ou l'environnement professionnel

- L'ensemble des indicateurs sont par ailleurs produits selon une périodicité annuelle à fin de bilan.

Cette périodicité permet un examen de l'ensemble des indicateurs en comité technique au cours du premier semestre de l'année N+1 et une mise en perspective par rapport aux exercices précédents.

Elle est cohérente avec l'obligation fixée par le décret du 28 mai 1982 modifié de présenter chaque année au CHSCT un bilan santé/sécurité au travail qui reprendra certaines données figurant dans le tableau de bord de veille sociale

3. Un outil produit au niveau interrégional

Le tableau de bord d'indicateurs sociaux est produit au niveau de chaque direction interrégionale. Sa finalisation relève de la compétence du conseiller de prévention.

L'assistant de prévention est étroitement associé à la démarche : il est notamment chargé de centraliser les données dès lors qu'elles sont collectées au niveau régional, il contribue à la description et à l'analyse des événements survenus en cours d'année (données d'environnement) et il est systématiquement destinataire du tableau de bord tel que présenté en CT.

Pour être significatives et objectives, les données sont en général et dans la mesure du possible, restituées à un niveau d'observation qui permet l'analyse la plus pertinente, c'est-à-dire le service.

Toutefois, pour certains indicateurs, les données sont recensées au niveau de la direction régionale ou interrégionale (et non du service) afin de tenir compte de certaines spécificités techniques inhérentes au recueil des informations ou pour éviter toute stigmatisation.

Une communication large de cet outil et le plus en amont possible est préconisée auprès :

- des acteurs de prévention en santé :

Elle permettra à chaque acteur de s'approprier et de partager les notions de base, les définitions des indicateurs, le mode d'utilisation potentiel des résultats et leur valeur relative.

- des cadres de proximité :

La communication portera plus particulièrement sur l'apport de cet outil dans la connaissance des services et sur le fait que les indicateurs ne seront pas analysés isolément mais dans leur ensemble.

4. Un outil évolutif

Le tableau de bord d'indicateurs sociaux présente un caractère évolutif : le déploiement de SIRHIUS permettra la production automatisée d'un nombre élevé de statistiques et pourra contribuer à l'évolution des informations figurant dans le tableau.

Le tableau de bord peut être complété de données d'environnement ou d'indicateurs considérés localement comme étant pertinents, moyennant l'accord de la direction générale.

Le tableau de bord et ses évolutions font l'objet d'une communication aux représentants du personnel.

5. Interprétation des résultats

L'interprétation des indicateurs de santé comme celle des indicateurs de fonctionnement du service est en général effectuée :

- en fonction de leur variation dans le temps ;
- en fonction des disparités entre services ;
- en fonction du cumul d'indicateurs dégradés.

Toutefois, certains indicateurs ne nécessitent pas de comparaison particulière : ils sont signifiants même sans les combiner à d'autres indicateurs et doivent interpeller les acteurs.

Exemples d'indicateurs signifiants pris isolément :

Indicateur de fonctionnement intitulé « nombre de réunions de service »

L'absence de réunion peut générer un délitement du collectif, une baisse des compétences professionnelles, des conflits entre collègues et ou avec la hiérarchie, les usagers, et de façon plus général un manque de soutien.

Une dégradation de cet indicateur doit pouvoir amener la direction à analyser plus précisément comment mettre en capacité ce service à tenir des réunions de service.

Indicateur de santé intitulé « nombre de congés maladie d'une durée inférieure à 5 jours »

Il devrait conduire, selon les experts, à s'interroger sur l'existence ou non d'un malaise au travail, dont la source peut provenir de plusieurs événements :

- les conflits au sein d'une équipe ;
- les relations hiérarchiques ;
- un besoin de conciliation vie au travail - vie hors travail ;
- un manque de compétence devant une tâche très complexe ;
- un manque de reconnaissance...

Chaque hypothèse ayant une signification en soi, leur combinaison (si elle existe) prend une signification encore plus évidente.

Une dégradation de cet indicateur doit pouvoir amener la direction à analyser plus précisément le nombre de personnes concernées, les causes de cette dégradation, le lieu de travail concerné.

D'autres indicateurs ont une valeur en référence au temps dans le sens où ils nécessitent d'abord d'agir rapidement.

Exemple d'indicateur nécessitant une analyse urgente

Un nombre élevé d'agents ayant déposé une demande de mutation peut être révélateur de mal-être, de dégradation des relations de travail entre collègues ou avec la hiérarchie...

Une prise en compte de cette situation doit avoir lieu dès que le service RH a connaissance d'un nombre important de demandes de mutation sur un service, avant même d'analyser les indicateurs du tableau de bord dans leur globalité.

Enfin certains indicateurs nécessitent d'être combinés pour révéler une situation de risque d'altération des conditions de travail au sein d'un service.

Exemples d'analyse combinée d'indicateurs

- la présence d'arrêts de maladie de courte durée, d'un fort taux « d'appel de notation », d'une absence de réunions professionnelles valent alerte et analyse au niveau du service ;
- un nombre d'agents ayant fait appel aux assistants de services sociaux et un nombre d'arrêts de courte durée répétitifs peuvent alerter sur le mal-être des personnels.

II. Le contenu du tableau de bord d'indicateurs sociaux

1. Données de contexte

La première partie du tableau de bord intègre un certain nombre de données chiffrées et non chiffrées, qui doivent permettre d'appréhender l'environnement de chaque service et de rendre compte d'événements survenus au cours de l'exercice écoulé.

Les informations contenues dans cette première partie assurent une mise en perspective des indicateurs chiffrés du tableau de bord. Elles doivent être considérées comme indispensables pour interpréter l'évolution des indicateurs.

Ces données sont relatives :

- A l'effectif :

La comparaison entre les effectifs de début et de fin d'année civile apporte un premier éclairage sur la situation des ressources humaines au sein du service.

L'effectif réel en poste (prise en compte de la quotité de travail) par direction et par service est retenu.

- Effectif réel au 1er janvier de l'année N (exprimé par direction et par service)
- Effectif réel au 31 décembre de l'année N (exprimé par direction et par service)

- Aux régimes horaires en vigueur dans les services

L'intensité du travail et le temps de travail figurent parmi les facteurs de RPS.

Le régime horaires en vigueur dans un service peut constituer un facteur explicatif ou aggravant, à mettre en relation, notamment, avec un nombre d'heures écartées important.

- Régimes horaires en vigueur dans les services (nombre d'heures hebdomadaires)

- Aux modifications organisationnelles et/ou immobilières :

Les situations de changement (stratégique, organisationnel, technologique, statutaire) sont reconnues par les acteurs de prévention comme étant génératrices de risques.

La prise en compte de ces modifications est nécessaire dans l'analyse croisée des indicateurs sociaux.

- Descriptif des modifications organisationnelles intervenues dans l'année (ex : fusion de services, modifications intervenues dans les attributions du service, mise en place d'une nouvelle organisation du travail...)
- Descriptif des modifications immobilières intervenues dans l'année (déménagement, réaménagement des locaux...)

- Au nombre de réunions tenues avec les représentants du personnel :

L'existence d'un dialogue social et sa qualité constituent des facteurs positifs dans la prévention des risques psychosociaux.

La fréquence d'échanges, même informels, avec les représentants du personnel est à cet égard significative.

- Nombre de réunions statutaires
nombre de CT (par DI) ;
nombre de CHSCT (par DR ou CHSCT-S) ;
nombre de CDAS (par département)
- Nombre de réunions non statutaires (groupe de travail, audiences...)

- Aux accidents de service :

Indicateur fréquemment utilisé et disponible dans le bilan social ou le rapport annuel du CHSCT, le nombre d'accidents de service peut révéler des troubles de l'attention ou de la vigilance induits par des risques psychosociaux et une situation de mal-être au travail.

Une analyse des causes de ces accidents est cependant nécessaire pour confirmer ou infirmer ce lien. Cette étude recoupe celle transmise annuellement au(x) CHSCT compétent(s).

- Analyse succincte des accidents de service intervenus dans l'année (hors trajet)

- A la sécurité :

Les réunions de l'observatoire régional de sécurité ont pour objectif :

- d'analyser les incidents qui se sont produits au sein de la circonscription dans le domaine de la sécurité et d'améliorer la prise de conscience des risques auxquels peuvent être confrontés les agents dans l'exercice de leurs fonctions ;
- d'émettre toute proposition en vue d'améliorer la sécurité dans les domaines de la formation et de l'exécution du service.

Les réunions des observatoires régionaux de sécurité sont donc essentielles pour l'analyse d'événements qui peuvent être la cause ou la conséquence de situations de mal-être au travail, et pour la définition de mesures correctrices.

- Nombre de réunions de l'observatoire régional de sécurité

2. Indicateurs retenus

La seconde partie du tableau de bord d'indicateurs sociaux reprend la liste des 28 indicateurs chiffrés retenus.

Classés en deux grandes familles (liés au fonctionnement de la structure ou liés à la santé et à la sécurité des agents), ces indicateurs qui répondent aux préconisations de l'INRS ont pour certains fait l'objet d'une adaptation au contexte douanier.

La majorité des indicateurs doit être servie par service.

Toutefois, certains sont complétés au niveau régional, en raison de la pertinence de cet échelon ou du meilleur niveau de faisabilité de la collecte.

2.1 Les indicateurs liés au fonctionnement de la structure

Les indicateurs permettant d'identifier les grandes caractéristiques du fonctionnement du service ou de la direction régionale peuvent être regroupés en sept catégories.

Elles concernent :

- la durée du travail ;
- les mouvements de personnels/ attractivité du service ;
- la formation ;
- la participation aux mouvements sociaux ;
- les relations sociales ;
- l'animation ;
- l'évaluation.

- La durée du travail

Deux indicateurs ont été retenus pour déterminer dans quelle mesure la durée du travail peut être considérée comme pouvant potentiellement générer des risques psychosociaux :

- le nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT placés en CET ;
- le nombre d'heures écrêtées pour les agents travaillant en horaires variables.

Il s'agit en effet d'identifier les services dans lesquels les agents ne prennent pas les jours de repos auxquels ils ont droit.

L'analyse combinée de ces indicateurs avec d'autres indicateurs du tableau de bord pourra également permettre de détecter les potentielles situations d'épuisement, qui guideront des actions portant sur l'organisation et la répartition du travail.

Enfin, la mesure de ces indicateurs doit susciter, le cas échéant, une réflexion sur la répartition de la charge de travail.

Indicateur 1 : Nombre de jours de congés annuels et/ou ARTT mis en CET

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : données collectées globalement par chaque DI et SCN dans le cadre de l'enquête annuelle réalisée en fin d'année civile sont présentées par service par le service RH lors de la préparation de la réponse à l'enquête nationale

Périodicité : annuelle

Indicateur 2: Nombre d'heures écrêtées pour les agents travaillant en horaires variables

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : données à collecter par la DI auprès de l'ensemble des services à la pointeuse (dans l'attente de SIRHIUS)

Périodicité : annuelle

- Les mouvements de personnel/attractivité du service

Plus que le turn-over lui-même, le nombre d'agents manifestant, au travers le dépôt d'une demande de mutation, le souhait de changer d'affectation, peut être le signe d'une dégradation des conditions de travail

Indicateur 3 : Nombre d'agents ayant déposé une demande de mutation dans l'année

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : requête Business Objects dans SIGRID (soit au niveau national soit au niveau DI)

L'approche par direction est retenue dès lors que la résidence et non le service constitue la référence

Périodicité : annuelle

- La formation

La formation des agents participe à la prévention des risques psychosociaux : elle représente en effet le principal facteur d'adaptation aux changements pour l'agent, qu'il s'agisse de l'évolution du métier ou de l'introduction de nouvelles technologies.

La formation des agents contribue ainsi à prévenir les risques de démotivation ou de stress, liées à un écart entre les compétences nécessaires et les compétences détenues.

Un indicateur est nécessaire pour détecter les agents « exclus » de la formation, ne souhaitant pas se former ou pour lesquels les demandes de formation ne sont jamais acceptées.

Indicateur 4 : Nombre d'agents n'ayant pas bénéficié d'une formation continue dans l'année (hors formations obligatoires tir et sécurité pour la surveillance)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : information est recueillie chaque année par les directions interrégionales en lien avec le bureau A1 (« exclus de la formation »)

Périodicité : annuelle

- La participation aux mouvements sociaux

La mesure de la participation aux grèves constitue un indice de l'évaluation du climat social dans un service.

Indicateur 5 : Nombre de jours de grève

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : information disponible dans l'application GREVE en (addition manuelle des jours de grève pris dans chaque service)

Périodicité : annuelle

Indicateur 6 : Taux annuel de participation aux grèves

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : donnée calculée à partir des informations disponibles dans l'application GREVE

Périodicité : annuelle

- Les relations sociales

L'existence d'un dialogue social et sa qualité constituent des facteurs positifs dans la prévention des risques psychosociaux, puisqu'elles permettent le débat sur les conditions de travail des agents et la recherche de solutions concertées

En complément des données de contexte, qui recensent le nombre de réunions statutaires et non statutaires avec les représentants du personnel, le nombre de réunions de institutionnelles boycottées est révélateur d'un malaise social..

Indicateur 7 : Nombre de réunions statutaires et non statutaires boycottées

Niveau de restitution : direction

Périodicité : annuelle

- L'animation

Afin d'assurer la visibilité de l'action du service, la qualité de la communication interne est primordiale.

La structuration de la circulation des informations et les dispositifs de concertation mis en place au sein du service renseignent sur la volonté d'informer les agents.

La mise en place d'un indicateur recensant le nombre de réunions de service vise à :

- mesurer la communication interne conçue comme un des leviers de la prévention des risques psycho-sociaux ;
- vérifier que les agents sont régulièrement informés sur les sujets qui vont impacter leur cadre de travail et soient mis en position de pouvoir anticiper ces changements.

La réunion de service s'entend de la réunion organisée par un chef de service avec les agents placés directement sous son autorité (ensemble des agents ou une partie selon les thématiques retenues), réunion susceptible de porter sur des sujets généraux en lien avec les modalités d'exercice des missions, sur l'organisation du travail au sein du service ou encore sur l'environnement physique de travail.

Indicateur 8 : Nombre de réunions de service

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : information centralisée par le conseiller de prévention

Périodicité : annuelle

- L'évaluation

L'évaluation du travail est source de risques dont l'existence et la gravité ont été démontrées dans le cadre d'études aux conclusions convergentes.

Lorsque les agents ressentent un décalage entre les efforts accomplis pour réaliser leur travail et l'évaluation qui en est faite, ces risques deviennent plus prégnants.

La détection de situations de malaise social dans un service et notamment du manque de reconnaissance que certains agents peuvent ressentir est effectuée au moyen d'indicateurs portant sur le refus de participation des agents aux entretiens et sur la proportion de recours suite à ces entretiens.

Indicateur 9 : Taux de refus de participation aux entretiens professionnels

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : cette donnée n'étant pas disponible dans une application informatique, les services de la DI sont chargés de la collecter manuellement.

Périodicité : annuelle

Indicateur 10 : Taux de recours en entretiens professionnels (recours phraséologiques)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée extraite par le service RH de la direction interrégionale dès la clôture de la campagne de notation dans l'application GESTION RH NOTATION

Périodicité : annuelle

Indicateur 11 : Taux de recours en entretiens professionnels (recours en CAP)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée extraite par le service RH de la direction interrégionale dès la clôture de la campagne de notation dans l'application GESTION RH NOTATION

Périodicité : annuelle

2.2 Les indicateurs liés à la santé, à la sécurité au travail et aux conditions de travail

La prise en compte des risques pour la santé et la sécurité des agents au travail et la mise en place de mesures permettant d'améliorer les conditions de travail constituent un des leviers de prévention des risques psychosociaux.

Les indicateurs retenus pour analyser la situation de santé au travail des agents se répartissent en six catégories :

- les absences pour maladie ;
- le droit d'alerte/droit de retrait ;
- les accidents du travail/maladies professionnelles ;
- les violences externes ;
- les violences internes ;
- les saisines du correspondant social et du médecin de prévention.

- Les absences pour maladie

Des études sociologiques ont montré que l'absentéisme pour raison médicale peut être un indicateur d'un malaise social.

Dès lors, qu'il s'agisse de la répétition de congés maladie de courte durée, d'arrêt maladie au sens large, ou de congés longue maladie, une mesure de l'absence s'avère indispensable.

Indicateur 12 : Nombre de congés de maladie d'une durée inférieure à 5 jours

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée disponible dans Maladin, l'extraction sera réalisée par le CID

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

Indicateur 13 : Nombre de jours d'arrêt maladie Idem

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée est disponible dans Maladin, l'extraction par service pouvant être réalisée par le CID

Périodicité : annuelle

Indicateur 14 : Nombre de décisions de placement ou de prolongation de congés longue maladie Idem

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée est disponible dans Maladin, l'extraction par service pouvant être réalisée par le CID

Périodicité : annuelle

- Le droit d'alerte et le droit de retrait

Chaque agent dispose d'un droit à se retirer de son poste de travail dès lors qu'il a de bonnes raisons de se considérer comme étant exposé à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé.

Au préalable, l'agent doit alerter l'administration en signalant la situation de travail présentant un danger grave et imminent.

Ce droit d'alerte peut également être exercé par un membre du CHSCT lorsqu'il constate un danger grave et imminent ou en est informé par un agent.

Le danger grave est un « danger susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée ».

Le danger imminent est « susceptible de se réaliser brutalement dans un délai rapproché ».

L'étude du nombre de droit d'alerte et de droit de retrait exercés permet :

- d'analyser les situations de danger grave et imminent relevées dans un service ;
- d'examiner les suites réservées ou à envisager pour prévenir les dangers à l'origine de l'alerte ou du retrait.

Indicateur 15 : Nombre de droit d'alerte exercés

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : donnée collectée au fil de l'eau par le conseiller de prévention implanté dans chaque direction interrégionale

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

Indicateur 16 : Nombre de droit de retrait exercés

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : donnée collectée au fil de l'eau par le conseiller de prévention implanté dans chaque direction interrégionale

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

- Les accidents de service et les maladies professionnelles

Les accidents de service et maladies professionnelles constituent des indicateurs couramment utilisés par les acteurs de prévention : on les retrouve notamment dans le bilan social et le rapport annuel du CHSCT.

➤ Les accidents de service

Combinés avec l'analyse des causes des accidents de service prévue dans les données de contexte, une augmentation du nombre d'accidents de service peut avoir pour origine des troubles de la concentration induits par les RPS.

Le nombre de jours de maladie correspondant à des accident de service permet en outre d'évaluer la gravité de ces accidents et participent de l'analyse de ces derniers.

Indicateur 17 : Nombre d'accidents de service avec arrêt maladie

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée disponible au niveau du service RH de la direction interrégionale

Périodicité : annuelle

Indicateur 18 : Nombre de jours de maladie correspondant à des accidents de service

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée disponible au niveau du service RH de la direction interrégionale

Périodicité : annuelle

➤ Les maladies professionnelles

S'agissant des maladies professionnelles, la mise en place d'indicateurs répond à un double objectif :

- analyser le ratio maladies déclarées/maladies reconnues, qui peut révéler un malaise social dès lors que l'écart est important ;
- analyser l'origine des maladies professionnelles reconnues pour en tirer les conséquences (action sur l'environnement de travail, rédaction de fiches ou attestations d'exposition...).

Il sera impérativement rappelé qu'il n'existe pas de lien direct entre ces deux données, compte-tenu du décalage dans le temps lié à la reconnaissance de la maladie professionnelle.

De manière générale, les données de chaque indicateur ne portent pas sur les mêmes agents.

Indicateur 19 : Nombre de maladies professionnelles déclarées

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : donnée disponible et consolidée au niveau du service RH de la direction interrégionale

Périodicité : annuelle

Indicateur 20: Nombre de maladies professionnelles reconnues

Niveau de restitution : direction

Modalité de collecte : donnée disponible et consolidée au niveau du service RH de la direction interrégionale

Périodicité : annuelle

- *Violences externes*

Être en contact avec les usagers peut exposer à des agressions symboliques, verbales mais aussi parfois physiques. Les situations de tension avec le public sont particulièrement dommageables parce que les travailleurs concernés ont rarement la possibilité de les éviter et parce que, souvent, ils n'ont pas les moyens d'agir pour apaiser la tension.

La violence externe est très variable dans sa fréquence et dans son niveau, depuis de simples insultes jusqu'à des blessures graves.

Il convient dès lors d'analyser l'origine et la gravité des incidents ainsi que les suites réservées.

A partir de ces constats, il s'agit d'identifier les actions à entreprendre pour renforcer la prévention des incidents et la protection des agents, en lien avec les travaux des observatoires régionaux de sécurité.

➤ Services de la surveillance

Les indicateurs retenus reprennent pour la surveillance, le nombre de fiches incident sécurité selon la gravité (précurseur, accident, incident).

La « fiche Précurseur » concerne des incidents mineurs auxquels les agents sont confrontés en service, sans conséquence finale sur le contrôle, sur leur sécurité ou celle des usagers et sans suite judiciaire ou procédure douanière particulière.

Exemples :

- agressions verbales (insultes, menaces de porter plainte ...)
- contestation du contrôle par l'usager ;
- découverte d'une arme dans le cadre d'une situation maîtrisée.

Indicateur 21 : Nombre de fiches incident sécurité « précurseur »(surveillance)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée collectée par le conseiller de prévention auprès des directions régionales

Périodicité : annuelle

La « fiche Incident » porte sur des faits au cours desquels la sécurité physique des agents ou des usagers n'est pas remise en cause, mais qui constituent une menace avérée ou plus simplement un refus caractérisé de se soumettre au contrôle au contrôle.

Exemples :

- agressions verbales violentes (menaces de mort)
- agressions physiques (ou tentative d'agression physique ou attitude menaçante)
- passage de vive force sans mise en danger des agents
- poursuite à vue maîtrisée

Indicateur 22 : Nombre de fiches incident sécurité « incident » (surveillance)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée collectée par le conseiller de prévention auprès des directions régionales

Périodicité : annuelle

La « fiche Accident » correspond à la survenance d'évènements graves mettant directement ou indirectement en cause la sécurité physique des agents et / ou des usagers.

Exemples :

- passage de vive force mettant en cause la sécurité des agents ;
- blessure ou décès d'un agent ;
- usage de l'arme.

Indicateur 23 : Nombre de fiches incident sécurité « accident » (surveillance)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée collectée par le conseiller de prévention auprès des directions régionales

Périodicité : annuelle

- Services opérations commerciales et administration générale

Pour les services OP/CO-AG, les comportements violents d'origine externe donnent lieu à l'établissement d'une fiche de signalement des violences.

Un indicateur spécifique à ce type de violences comptabilise les signalements qui ont été effectués auprès de l'assistant ou du conseiller de prévention, afin de renforcer la prévention et la protection des agents et d'évaluer la prise en charge des personnes qui en sont victimes.

Indicateur 24 : Nombre de signalements de comportements violents, de violences ou de menace verbale d'origine externe (OP/CO-AG)

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : information centralisée par le conseiller de prévention, sur la base des données fournies par l'assistant de prévention..

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

- Les violences internes

Cette notion renvoie aux comportements agressifs de personnes membres de l'organisation à laquelle appartient le travailleur, et notamment des actes de violence.

Plusieurs études ont montré que cette violence, en particulier la violence psychologique, constitue un facteur de risque majeur de troubles dépressifs.

Le repérage de ces situations s'effectue sur la base de la fiche de signalement des violences prévue supra et qui peut être servie, en cas de violence interne, par tous les agents (surveillance, opérations commerciales, administration générale).

L'indicateur 25, recensant le nombre de signalements de comportements violents, concerne l'ensemble des services douaniers.

Les trois indicateurs regroupés sous la catégorie des violences internes visent à alerter les acteurs de prévention pour éviter un éventuel passage à l'acte (agression violente, suicide...).

Indicateur 25 : Nombre de signalements de comportements violents, de violences ou de menace verbale d'origine interne

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : information centralisée par le conseiller de prévention, sur la base des données fournies par l'assistant de prévention..

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

- Les saisines du correspondant social et du médecin de prévention

Les agents peuvent faire appel à une personne extérieure au service, qu'il s'agisse du correspondant social ou du médecin de prévention, afin d'évoquer des difficultés professionnelles.

Le recensement des saisines de ces acteurs contribue à affiner la détection d'éventuelles situations de malaise social ou de mal être au travail.

➤ Saisine du correspondant social

Le correspondant social, relais de proximité en matière d'action sociale, peut être saisi par les agents eux-mêmes ou par leur hiérarchie sur des difficultés qu'ils rencontrent en lien avec le travail ou l'environnement professionnel.

Indicateur 26 : Nombre d'agents ayant saisi le correspondant social sur des sujets en lien avec le travail ou l'environnement professionnel

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée centralisée par le conseiller de prévention (l'assistant de prévention dans les directions ou services à compétence nationale non rattachés à un conseiller de prévention), sur la base des informations transmises par les correspondantes sociales

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

Indicateur 27 : Nombre de signalements au correspondant social effectués par la hiérarchie

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée centralisée par le conseiller de prévention (l'assistant de prévention dans les directions ou services à compétence nationale non rattachés à un conseiller de prévention), sur la base des informations transmises par les correspondantes sociales

Périodicité : trimestrielle ou semestrielle

➤ Saisine du médecin de prévention

Intégré dans l'équipe des acteurs de prévention, le médecin de prévention a pour mission de « prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail » d'une part, grâce à la surveillance médicale exercée dans le cadre des visites médicales, et d'autre part en agissant sur l'environnement professionnel direct des agents.

A ce titre il peut constituer l'interlocuteur privilégié d'un agent qui aurait besoin de se confier sur son malaise au travail.

Un indicateur portant sur le nombre de saisines du médecin de prévention sur des sujets en lien avec le travail ou l'environnement professionnel permet d'analyser les suites réservées, notamment aux recommandations du médecin de prévention .

Indicateur 28 : Nombre d'agents ayant saisi le médecin de prévention sur des sujets en lien avec le travail ou l'environnement professionnel

Niveau de restitution : service

Modalité de collecte : donnée centralisée par le conseiller de prévention, sur la base des informations collectées auprès des médecins de prévention par les assistants de prévention

Périodicité : annuelle