

Savoir mettre en place des indicateurs QVCT

Objectifs

- Identifier les indicateurs liés à votre entreprise ou votre activité.
- Partager et suivre avec vos équipes ces bonnes pratiques codifiées.
- Créer votre baromètre du bien-être au travail.

Introduction

Le 19 juin 2013, l'Accord National Interprofessionnel, « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) et de l'égalité professionnelle », propose un cadre et cinq dimensions autour de la QVT :

Les conditions de travail

La qualité du contenu du travail et de son organisation ainsi que la qualité de l'environnement physique de travail.

Les relations

La qualité des relations de travail, des relations sociales, de l'information et de l'engagement partagé.

Les possibilités de réalisation et de développement

Les formations et les parcours professionnels.

Le respect de l'égalité professionnelle

La possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle

Depuis, un nouvel ANI a été signé par les partenaires sociaux en 2020. Il vient compléter celui de 2013 en intégrant à la QVT la notion de "conditions de travail". On parle désormais de **QVCT (qualité de vie et des conditions de travail)**.

Le saviez-vous ?



L'économiste W. Edwards Deming a écrit : « Ce qui ne se mesure pas, ne s'améliore pas ! », poussant ainsi les entreprises à mettre en place des tableaux de bord (ou dashboards).

Les pré-requis

Se référer aux ANI

À partir des thématiques mises en avant dans l'ANI de 2013, vous allez devoir choisir des indicateurs chiffrés pour suivre, mesurer, améliorer ou évaluer la santé et la qualité de vie au travail de vos salariés. Deux objectifs majeurs doivent guider votre démarche :

- Vous permettre d'assurer une veille et un suivi.
- Faire un diagnostic et élaborer des plans d'action.

Utiliser plusieurs indicateurs

Il vous faut travailler avec une pluralité d'indicateurs pour approcher la réalité de votre activité dans toutes ses dimensions et tenir compte des contextes de votre travail. La santé et la qualité de vie au travail recouvrent de multiples composantes qui ne sauraient être réduites à un indicateur unique.

Intégrer ces mesures dans une démarche QVCT



Cette mise en place peut s'inscrire dans un processus participatif de toute votre entreprise, de la même manière qu'une véritable démarche QVCT. Car ce ne sont pas les indicateurs en eux-mêmes qui contribuent à améliorer les conditions de travail mais leur évolution, ce que permet de percevoir une démarche QVCT notamment. Ainsi, vous pouvez associer l'ensemble des parties prenantes à la construction de ces indicateurs (les salariés de votre service, les acteurs de la prévention : préventeurs, responsables sécurité, médecins, membres du CSE... ; les ressources humaines ; la direction, les représentants du personnel et de l'encadrement). Il est alors d'autant plus pertinent et légitime qu'une pluralité d'acteurs soit impliquée.

Les grandes familles d'indicateurs

1	Les indicateurs démographiques Structures d'âges, répartitions homme-femme, qualifications, ancienneté...
2	Les indicateurs d'absentéisme Taux d'absentéisme, durée des absences, motifs des absences, âge des absents...
3	Les indicateurs liés au parcours et à l'emploi Accès à la formation, mobilités, promotions, turn-over...
4	Les indicateurs de santé Troubles de santé, inaptitudes, reclassements, maladies professionnelles...
5	Les indicateurs de sécurité Accidents du travail, incidents, agressions...
6	Les indicateurs de conditions de travail Contraintes temporelles, pénibilités, autonomie, vécu du travail, qualité des relations de travail...

Les indicateurs de production

Nombre de pannes machines, taux de rebus, d'arrêts dus aux ruptures et pannes, de productivité par poste, d'engagement des machines...

Les indicateurs de qualité

Respect des normes, satisfaction client...

Les données d'enquêtes ou autres baromètres sociaux construits ponctuellement ou périodiquement (le plus souvent recueillies à l'aide de questionnaires avec anonymat garanti adressés à un échantillon ou à l'ensemble des salariés).

Utiliser ces indicateurs

Des indicateurs pour opérer une veille et un suivi

Une fois vos indicateurs pertinents choisis, la création d'un tableau de bord va être une étape incontournable. Son suivi vous permettra d'identifier des secteurs ou des services dans lesquels les actions sont prioritaires, de suivre dans le temps les évolutions et les effets des actions engagées ou encore de repérer des situations préoccupantes ou qui se dégradent de façon soudaine.



Des indicateurs pour faire un diagnostic

Vos indicateurs de QVCT peuvent nourrir un diagnostic approfondi de la situation. Lorsque des actions auront été mises en place, il vous sera possible de sélectionner quelques indicateurs qui ont été mobilisés dans le diagnostic pour les intégrer dans un outil de suivi des actions.



Conclusion

Pour appuyer le processus d'amélioration des conditions de travail, les indicateurs de QVCT que vous allez suivre doivent favoriser :



La sensibilisation de tous aux enjeux de QVCT,



La veille sur les évolutions dans l'entreprise et leurs effets sur la santé et la qualité de vie au travail,



Le débat pluridisciplinaire au sein des instances paritaires et autres comités de prévention (débat indispensable à la production d'une prévention effective et durable)



La compréhension des contextes de travail et le passage à l'action pour l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail.

Points à retenir



Mettre en place des indicateurs QVCT se fait impérativement dans un processus participatif.



Celui-ci doit s'intégrer dans le fonctionnement et les projets de chaque direction avec un objectif à visée qualitative, loin d'une logique mécanique de production de tableaux de bord. C'est une véritable démarche à part entière.



Ces indicateurs couvrent six aspects : emploi, formation, mobilité ; diversité ; absentéisme ; sécurité au travail ; données de la médecine du travail ; dialogue social.

Ça peut vous intéresser

- Comprendre ce qu'est la QVCT
- La QVCT est-elle l'affaire de tous ou de chacun ?

Source

<https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide-qvt-2019.pdf>