



MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT,  
DE LA DÉCENTRALISATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

ÉDITION  
2014

# Indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux

OUTILS DE LA GRH



1/ La présente annexe propose une liste non exhaustive d'indicateurs susceptibles d'être mis en place dans le cadre des plans locaux de prévention des risques psychosociaux, à des fins de diagnostic et de suivi. Chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale pourra choisir au sein de cette liste, après consultation des instances de concertation locales, un certain nombre d'indicateurs qui lui semblent adéquats au regard des spécificités et des enjeux propres à la structure sur laquelle il exerce sa responsabilité. Les modalités de calcul sont mentionnées à titre indicatif. Plusieurs de ces indicateurs peuvent s'accompagner de différentes modalités de calcul. Dans la mesure du possible, ces indicateurs pourront être suivis au sein de chaque service, en distinguant les différentes unités de travail.

La première partie de la liste propose des indicateurs de fonctionnement et de perception, tandis que la seconde partie propose des indicateurs en santé au travail. Certains de ces indicateurs sont objectivables de façon quantitative, d'autres, les indicateurs de perception, nécessitent la réalisation d'enquêtes qualitatives de terrain via des questionnaires ou des entretiens.

2/ Au sein de cette liste, quatre indicateurs sont destinés à être suivis, à un niveau national, par la formation spécialisée « conditions de travail, hygiène santé et sécurité au travail » du Conseil commun de la fonction publique. **Ils doivent donc être suivis dans tous les plans locaux selon des modalités de calcul identiques et faire l'objet d'une consolidation au niveau national.**

Ces quatre indicateurs sont les suivants :

#### 1 - taux d'absentéisme pour raisons de santé :

Nombre moyen de jours d'absence pour raison de santé par agent :

$$= \frac{\text{Nombre de jour d'arrêts pour maladie}}{\text{Nombre total d'agents}}$$

En distinguant 4 catégories :

- congés pour maladie ordinaire
- congés longue maladie et congés longue durée
- congés pour accidents du travail
- congés pour maladie professionnelle

Ne sont pris en compte ni les congés maternité, paternité, parentaux, formation, ni tout autre type de congé que ceux cités ci-dessus.

#### 2 - taux de rotation des agents :

$$= \frac{\text{(Somme du nombre d'arrivées et du nombre de départs d'agents au cours de l'année)}}{\text{Effectif moyen de l'année n}} \text{ divisé par } 2$$

L'effectif moyen est calculé en additionnant l'effectif physique à la fin de chaque mois de l'année n, le tout divisé par 12.

#### 3 - taux de visite sur demande au médecin de prévention :

= nombre de demande de visite spontanée au médecin de prévention, pour 100 agents.

#### 4 - nombre d'actes de violence physique envers le personnel :

En distinguant 4 catégories :

- émanant du personnel avec arrêt de travail
- émanant du personnel sans arrêt de travail
- émanant des usagers avec arrêt de travail
- émanant des usagers sans arrêt de travail

## Propositions d'indicateurs de risques psychosociaux

Ce document propose une série de situations permettant de définir des indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux.

Il se présente de la façon suivante :

#### **Première partie : indicateurs de perception ou de vécu et indicateurs de fonctionnement :**

- **colonne de gauche** : reprend les 6 dimensions du rapport Gollac cité dans le projet d'accord-cadre relatif à la prévention des RPS dans la Fonction Publique.
- **colonne de droite** : décrit des situations de risques à caractère psychosocial en s'inspirant des documents référencés\*.

#### **Seconde partie : indicateurs de santé au travail.**

---

\* Sources : voir bibliographie jointe.

## Partie 1 : indicateurs de perception, de vécu ou de fonctionnement, classés selon les six dimensions de Gollac

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
<b>Exigences et intensité du travail</b>	1. Durée annuelle de travail : - nombre moyen de congés pris - nombre de congés non pris	Nb moyen de congés pris : total des jours de congés pris pour l'ensemble des salariés dans l'année/effectif mensuel moyen pour l'année n
	2. Travail en horaires atypiques	Nombre de salariés travaillant de manière régulière de nuit, en fin de semaine ou avec des horaires alternants (travail posté)
	3. Absentéisme : Pour raison de santé - nombre d'arrêts pour congé maladie ordinaire - nombre d'arrêts pour longue maladie, maladie grave ou longue durée - nombre d'arrêts pour accident du travail - nombre d'arrêts pour maladie professionnelle	Nombre moyen de jours d'arrêts de chaque type par agent (= nombre de jours d'arrêts divisé par le nombre d'agents)
	4. Volume horaire supplémentaire par agent	
	5. Taux d'écrêtage	Temps travaillé en dehors des bornes de temps limites
	6. Taux de rotation (turn-over) du service	Somme du nombre d'arrivées et du nombre de départs d'agents au cours de l'année n divisé par 2, divisé par l'effectif physique moyen sur l'année n  Effectif physique moyen = effectif physique à la fin de chaque mois de l'année n, divisé par 12
	7. Solde départs/embauche par an	
	8. Taux de travailleurs extérieurs ou temporaires	
	9. Nombre de postes non pourvus et durée de la vacance de poste	
	10. Nombre de demandes de mutation	
<b>Exigences émotionnelles</b>	11. Contact avec un public en difficulté (physique, psychologique)	
	12. Nombre d'acte de violence verbale ou physique au travail émanant de personnes extérieures au service (usagers notamment)	

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
<b>Manque d'autonomie</b>	13. Procédures de travail sous pression du risque juridique	
	14. Proximité de la sphère politique	
	15. Possibilité d'acquérir, de développer et d'utiliser des compétences	
	16. Travail répétitif ou mécanique	
	17. Consultation des personnels sur l'évolution de leur service	
<b>Mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail</b>	18. Travail en collectif inexistant	
	19. Conflits	Nombre de procédure judiciaire en cours
	20. Harcèlements (fréquence)	Nombre de cas de harcèlement moral ou sexuel reconnu par la justice
	21. Représentation du personnel	Volume global d'heures de délégation utilisées ou nombre de décharges d'activité de service utilisées Nombre de réunions de personnels par an Moyens et actions des CHSCT (nombre de réunions, nombre de groupes de travail, nombre d'enquêtes menées, nombre de recours à un expert, nombre de représentants formés) Contenu des ordres du jour et compte-rendu des réunions paritaires Nombre d'accords signés Taux de participation aux élections – nombre de votants/nombre d'inscrits
	22. Grèves	Nombre d'heures ou de jours de grève à revendication locale
	23. Actes de malveillances authentifiés	Nombre d'actes de malveillance répertoriés visant les biens matériels du service
	24. Actes de violence au travail émanant de personnes internes au service	- nombre d'actes authentifiés envers le personnel (certificat médical initial, AT) - nombre d'actes authentifiés envers les usagers (certificat médical initial, AT) - nombre d'actes déclarés
<b>Conflits de valeurs</b>	25. Sentiment de contradiction entre le vécu au quotidien et ce qu'il serait nécessaire de faire (« qualité empêchée »)	Enquête qualitative nécessaire
	26. Inadéquation entre les convictions (éthiques) et le quotidien (sens du service public).	Enquête qualitative nécessaire
<b>Insécurité de la situation de travail</b>	27. Sentiment de soutenabilité de son travail tout au long de sa carrière	Enquête qualitative nécessaire

## Partie 2 : indicateurs de santé au travail

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
<b>Accidents du travail ou maladies professionnelles</b>	28. Nombre d'accident du travail	Nombre d'accidents de travail (incluant accidents de la route survenus au cours de l'activité professionnelle) ayant été reconnu : sans arrêt de travail, avec arrêt de travail, ayant provoqué le décès.
	29. Nombre de maladies professionnelles ayant été reconnues	Nombre de maladies professionnelles ayant été reconnu dont : sans incapacité, avec incapacité temporaire, avec incapacité permanente, ayant provoqué le décès Nombre de demande d'imputabilité au service de maladies professionnelles
<b>Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS</b>	30. Troubles cardio-vasculaires, TMS, anxiété, dépression, comportements à risques	
<b>Activité du service de santé au travail</b>	31. Visites médicales sur demande de l'agent, demandes d'aménagement de poste	

\* Les données sont à rechercher en termes de taux, rapporté à l'effectif, plutôt qu'en valeur absolue.

Ex : le nombre de sanctions disciplinaires doit être rapporté à l'effectif.







## Indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux

La présente annexe propose une liste non exhaustive d'indicateurs susceptibles d'être mis en place dans le cadre des plans locaux de prévention des risques psychosociaux, à des fins de diagnostic et de suivi. Chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale pourra choisir au sein de cette liste, après consultation des instances de concertation locales, un certain nombre d'indicateurs qui lui semblent adéquats au regard des spécificités et des enjeux propres à la structure sur laquelle il exerce sa responsabilité.

### RAPPORT ANNUEL

Le *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique* présente, dans la partie « Politiques et pratiques de ressources humaines », les grands axes de gestion des ressources humaines et, dans la partie statistique « Faits et chiffres », un bilan social de la fonction publique, dont sont issues les brochures « Chiffres-clés » et « Tableau de synthèse ».

### OUTILS DE LA GRH

Destinée en priorité aux gestionnaires des ressources humaines, cette collection regroupe de nombreux outils d'aide au pilotage utilisés au quotidien par les services RH. Le *Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME)*, le *Dictionnaire des compétences*, des guides ponctuels, le kit « Démarches, outils et acteurs de la mobilité » à titre d'exemples, en font ainsi partie.

### POLITIQUES D'EMPLOI PUBLIC

Les publications regroupées au sein de cette collection traitent tous les thèmes rattachés à la gestion prévisionnelle des ressources humaines, de la gestion des connaissances à celles des compétences. Cette collection propose également les protocoles d'accord issus des négociations avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique.

### LES ESSENTIELS

Cette collection – destinée à un large public – rassemble sous forme de fiches ou de livrets pédagogiques, les informations concernant le recrutement, les concours, les carrières, la formation et, au sens large, tous les aspects du parcours professionnel des agents de la fonction publique.

### STATISTIQUES ET RECHERCHE SUR LA FP

Cette collection est déclinée en quatre sous-collections, destinées aux décideurs, gestionnaires, statisticiens et chercheurs : « Stats rapides » présente des indicateurs et premiers résultats ; « Point Stat » livre une analyse synthétique des résultats d'enquêtes et d'études statistiques en quelques pages ; « Documents et méthodes » propose des points d'étape sur des travaux de recherche et de méthodologie ; « Études, recherche et débats » présente des analyses approfondies, aussi bien quantitatives que qualitatives.

### REPÈRES DGAFP

Cette collection regroupe tous les documents, à usage interne ou externe, qui présentent et visent à faire connaître la DGAFP et ses missions.