* **La conflictualité latente et ses principaux indices** :

L’analyse de certains faits observables au cours de la vie journalière de travail permet, en effet, d’attirer l’attention sur l’existence d’une conflictualité industrielle latente éventuelle.

Des dysfonctionnements soulèvent le problème de comportement de salariés, préjudiciable à l’entreprise ; on retient généralement, dans ce cas, certains types d’absentéisme, de départs, de faible rendement ou de mauvaise qualité des produits ou services, d’appels aux services d’entretien, de gaspillage, de sabotage,…

D’autres évènements peuvent traduire une considération insuffisante des conditions matérielles de travail des salariés, de la part de l’entreprise, en particulier, les accidents de travail ou de trajet de retour, des maladies,…

* **L’absentéisme** : un salarié peut, en effet, s’absenter de son poste de travail pour des motifs très divers :maladie, accident du travail ou accident de trajet,grève,formation,congés d’éducation ouvrière, heures de délégation, congés de maternité, congés payés, repos hebdomadaire, jours fériés, repos compositeur, évènements familiaux,….

Il est clair que des absences qui découle de l’application de normes légales ou conventionnelles, tels les congés, la formation, les heures de délégation, ne peuvent être ainsi appréciées. Même si elles sont jugées couteuses, elles demeurent incompressibles par un traitement des conflits industriels. N’étant pas du fait du salarié, elles ne devraient pas, en toute logique, être considérées comme absence au travail.

En revanche, des actions visant à rééquilibrer les relations industrielles, tendent à réduire le nombre, la fréquence et la durée des :

* Retards
* Absences courtes pour maladie, qu’elles soient ou non excusées par un sertificat médical
* Absences injustifiées :celles-ci sont vues comme les manifestations les plus classiques d’absentéisme conflictuel
* Absences pour conflit ouvert qui, par la volonté délibérée de démontrer collectivement un mécontentement, ne sont pas à assimiler à une conflictualité latente individuelle
* Absences pour accident de travail ou de trajet

Les radios à calculer, par niveau de qualification de chaque population homogène, sont :

Nombre total d’heures d’absence

ratio de gravité de l’absentéisme= nombre d’heures normalement travaillées +nombre d’heures d’absence

Plus ce ratio est élevé, ou plus il augmente, plus le temps d’absence pèse sur le fonctionnement organisationnel.

Nombre des absences

Ratio de fréquence des absences=

Effectif moyen

Il permet de constater quelle est la répétitivité de ce comportement dysfonctionnel au sein du groupe de personnes observé. Les informations données par ces ratios peuvent être complétées par la mesure de la durée moyenne des absences d’une population :

Nombre d’heures d’absence

Durée moyenne d’absence=

Nombre d’absences

**Plus** ce ratio s’élève, plus la durée des absences tend en moyenne à s’élargir pour l’ensemble du groupe de salariés observé.

* **Les départs définitifs volontaires :**

Partir, en demandant son compte, a été une forme de contestation longtemps valorisé en milieu ouvrier. Il s’agirait d’une attitude « héritière » de pression collectives contre certains employeurs, désignées sous l’ancien terme anglais « turn out ».

Pour suivre l’évolution des départs d’une population, on calcule pour chacun de ses niveaux de qualification , le ratio suivant :

Nombre de départs

Ratio de rotation de personnel=

Effectif moyen

**Pour** relever des signes d’un éventuel conflit industriel à l’état latente, à l’aide de ce ratio, les départs à observer sont, essentiellement, les démissions et les mutations définitives. La démarche consiste alors, ici, à :

* Calculer le ratio, en tenant compte seulement des démissions, puis des mutations définitives
* Comparer leur évolution d’une période à l’autre
* Calculer à nouveau ce rapport, en considérant l’ensemble des départs, et observer si les séparations capables de révéler une tendance conflictuelle se détachent particulièrement des autres

Les informations données par ce calcul de ratio doivent être complétées par une recherche des raisons de ses départs.

* **L’efficacité du travail** :

Des variations à la baisse de l’efficacité du travail d’une population donnée sont souvent révélatrices d’une détérioration des rapports verticaux. Le rendement ou la productivité physique du travail, est souvent proposé comme mesure de ce phénomène

* **La non-qualité :**

Les défauts peuvent avoirune origine matérielle aussi bien qu’humaine. En cas de faute due à des salariés, une comparaison des relevés de non-qualité aux taux d’absence de travail, d’accidents de travail, de rotation de personnel…. Sur la même période, donne souvent des éléments d’informations.

La non-qualité peut s’observer par :

* La proportion d’objets défectueux dans un lot ou le nombre d’irréalisation de caractéristiques du produit
* La fiabilité, c’est-à-dire la capacité des produits à fonctionner ou à etre stockés sans présenter de défaillance durant une période prédéfinie.
* La sécurité des produits, mesurable par le nombre d’accidents provoqués par le produit chez ses utilisateurs.
* Les facteurs « sensoriels », c’est-à-dire ceux qui interviennent dans le confort ou l’agrément de l’utilisateur.
* Le gaspillage :

Des surconsommations de matières premières, d’énergie, d’outillage, d’emballage,…par rapport au standard de consommation normale, sont souvent dues à des erreurs dans la réalisation de la production, à la démotivation ou, parfois, à des vols. Ces écarts alourdissent le prix de revient du produit, ils sont calculés par différence entre la consommation réelle et la consommation standard.

* Le sabotage : les faits pris en considération sont essentiellement :
* Les vols
* Les infractions délibérées au secret professionnel
* Les pannes inexpliquées

De tels problèmes risquent de développer un climat de suspicion, particulièrement nocif à l’établissement de rapports internes constructifs. Ils sont à traiter avec prudence et rapidité. Chaque forme de sabotage nécessite une étude approfondie de la cause et de la signification de son apparition, de sa répétitivité et de son extension.

* **Les accidents du travail :**

Le suivit de ce type de dysfonctionnement, à l’aide de ratios, doit se faire de préférence en distinguant les traumatismes, par degré de gravité. Par exemple :accidents bénins, accidents ayant nécessité une cessation de travail et des soins médicaux, accidents ayant provoqué une incapacité permanente, accidents mortels,…..

L’étude de leur fréquence permet d’appréhender la détérioration du climat social que provoquent souvent des accidents répétitifs, et de se faire une idée sur les dangers réels des conditions de travail.