* **Les outils de VS :**

**3-3-1- Tableau de bord : Un dispositif de prévention et de veille**

Élaboré en partenariat avec l'institut de recherches économiques et sociales (IRES), le TBVS se compose d'indicateurs permettant d'évaluer les conditions de vie au travail dans un service ou un département. Il fournit à tous (responsables, agents, représentants du personnel) un constat objectif pour identifier des situations à risque et suivre leur évolution. Il permet aux responsables locaux de prendre les mesures appropriées.

Le TBVS reprend tout d’abord des données générales comme le nombre d’agents présents dans le service, le taux de couverture : effectif réel/effectif théorique… Ceci permet de contextualiser les indicateurs « socles » et optionnels qui le composent et favorise leur analyse.

Les indicateurs « socles » sont au nombre de 20. Ils sont répartis en trois catégories : santé, sécurité et conditions de vie au travail (nombre de jours de congés non pris…), relations professionnelles (nombre de réunions de services…) et sociales (nombre de jours de grève à revendication locale...).

En fonction du contexte local, ces données pourront être complétées par des indicateurs optionnels, comme par exemple le nombre d'agents postés en équipe de nuit.

Certains de ces indicateurs statistiques sont des classiques ; il s’agit notamment des ratios qui portent sur :

L’évolution de l’absentéisme, ■ les démissions, l’évolution des petits accidents du travail, ■ l’évolution de la productivité et, surtout, de la qualité (progression des malfaçons tenant à l’intervention humaine). Lorsque ces clignotants « virent au rouge », c’est évidemment qu’il y a un problème.

* **les enquêtes quantitatives et qualitatives :**

Quoi qu’il en soit, il y a des choses que l’on ne dit pas aisément à son supérieur hiérarchique et que l’on conﬁe plus aisément à quelqu’un venu de l’extérieur ; ainsi se justiﬁe l’organisation d’enquêtes d’opinion. Celles-ci peuvent être de deux sortes :

- **Les enquêtes quantitatives :** réalisées par un prestataire extérieur à l’entreprise, peuvent prendre la forme d’un sondage auprès d’un échantillon représentatif ou d’une enquête auprès de la totalité du personnel (le taux de réponses représentant alors un indice signiﬁcatif de la qualité du climat social). De telles enquêtes peuvent être réalisées à intervalles réguliers aﬁn de mesurer l’efﬁcacité des mesures correctives adoptées par l’entreprise sur les points identiﬁés comme devant faire l’objet d’améliorations. Les questions fermées sur lesquelles repose le questionnaire proposé aux salariés n’en comportent pas moins leurs limites : il ne sert à rien de savoir que « 67,5 % des personnes interrogées se déclarent insatisfaites de leurs conditions de travail » si celles-ci ne sont pas plus précisément déﬁnies (s’agit-il, par exemple, des conditions matériel- les de travail ou des relations avec l’encadrement ?)

. **Les enquêtes qualitatives :** reposent sur des entretiens approfondis avec un nombre limité de personnes représentant un échantillon signiﬁcatif du corps social dans ses différentes composantes. De telles enquêtes ne permettent pas de savoir avec précision comment se répartissent les points de vue mais permettent, en revanche, de recueillir des informations beaucoup plus ﬁnes sur la perception qu’ont les salariés de leurs conditions d’emploi, des méthodes de management mises en œuvre, du comportement de l’encadrement et de la direction à leur égard, de leur degré de conﬁance en l’avenir, ou encore, du rôle des représentants du personnel et de leurs relations avec la direction. Une telle enquête, en certains moments difficiles, est donc de nature à révéler ou à conﬁrmer la façon dont les salariés se représentent l’entreprise et permet ainsi à la direction de mieux fonder sa politique d’action, de déﬁnir les mesures correctives susceptibles de conduire à une amélioration du climat social et, par conséquent, d’éloigner les risques de dérapage ;

* Veille sociétale et anticipation des risques d’origine externe

L’entreprise doit en permanence s’adapter par rapport au milieu extérieur dans lequel elle se développe et anticiper les évolutions qui pèseront sur son avenir. Celui-ci est donc fonction de la qua- lité de cette fonction de veille sans laquelle elle se comportait en aveugle. Nul n’imaginerait qu’elle peut se passer d’informations sans cesse actualisées sur l’état de la technique, sur les intentions de la concurrence, sur les tendances du marché. Elle fait appel, pour cela, à des moyens complémentaires et parfois coûteux. Les chercheurs qu’elle occupe échangent entre eux, sont abonnés à des revues, participent à des congrès, sont en relations avec des universités et des centres de recherche publics, bref, se tiennent au courant de tout ce qui est susceptible, dans le bruit alentour, de servir le dessein de l’entreprise.