

**EXECUTIVE SUMMARY**

---

**ONTWIKKELING VAN MODELVERSLAGEN  
VOOR DE DIENSTEN VOOR PREVENTIE EN  
BESCHERMING OP HET WERK EN ANALYSE  
VAN DE BESCHIKBARE GEGEVENS OVER  
BESTAANDE RISICO'S IN BELGISCHE  
BEDRIJVEN**

**Mei 2010**

- **TITEL VAN HET PROJECT**

---

**ONTWIKKELING VAN MODELVERSLAGEN VOOR DE DIENSTEN  
VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK EN  
ANALYSE VAN DE BESCHIKBARE GEGEVENS OVER  
BESTAANDE RISICO'S IN BELGISCHE BEDRIJVEN**

---

- **LEIDING VAN HET PROJECT**

- 1) Prof. dr. Lode GODDERIS, onderzoeksmedewerker Dienst Onderzoek & Ontwikkeling, IDEWE en docent Afdeling Arbeids-, milieu- en verzekeringsgeneeskunde K.U.Leuven (projectleider).
- 2) Prof. dr. Guido MOENS, onderzoeksmedewerker Dienst Onderzoek & Ontwikkeling, IDEWE en hoogleraar Afdeling Arbeids-, milieu- en verzekeringsgeneeskunde K.U.Leuven.
- 3) Prof. dr. Antoon DESCHRYVER, onderzoeksmedewerker Dienst Onderzoek & Ontwikkeling, IDEWE en hoofddocent Afdeling Arbeids- en milieugezondheidskunde Universiteit Antwerpen.

Contact:

IDEWE Dienst Onderzoek & Ontwikkeling

Lode Godderis

Interleuvenlaan 58, B-3001 LEUVEN HEVERLEE

Tel : 016/ 390 411

Fax : 016/ 400 236

E-mail : Lode.godderis@idewe.be

---

- **ONDERZOEKSMEDEWERKERS IN HET PROJECT**

- 1) Dr. Godewina MYLLE, bedrijfsarts IDEWE en onderzoeksmedewerker Dienst Onderzoek & Ontwikkeling.
- 2) Dr. Kristien JOHANNIK, onderzoeksmedewerker Dienst Onderzoek & Ontwikkeling.
- 3) Ir. Jan BOON, preventieadviseur IBEVE
- 4) Dr. Paul ROTSAERT, bedrijfsarts IDEWE

# **Executive summary**

## **Inleiding**

Elke interne, externe of gemeenschappelijke dienst voor preventie en bescherming op het werk moet een jaarlijks activiteitenverslag opmaken naar een model dat door regelgeving is opgelegd. Het jaarverslag geeft idealiter een beeld over de organisatie en de werking op vlak van preventie en bescherming op werk (PBW) in de onderneming, het gevoerde preventiebeleid en de geboekte resultaten. In dit onderzoek werden voorstellen van elektronische jaarverslagen ontwikkeld op basis waarvan de Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO) zowel performantie- als epidemiologische gegevens kan verkrijgen voor het beleid en de nationale strategie i.v.m. preventie en bescherming op het werk.

De gegevens opgenomen in dit nieuwe modelverslag, moeten in de eerste plaats toelaten nuttige en bruikbare informatie te verwerven inzake blootstelling aan en preventie van beroepsrisico's in België (epidemiologische gegevens). Anderzijds moet het verslag ook toelaten om het goed functioneren van de preventiediensten te evalueren (performantie). De gegevens dienen bij voorkeur elektronisch verzameld te worden met het oog op het creëren en stofferen van een data warehouse, waaruit een nationaal profiel inzake welzijn op het werk kan worden opgemaakt. In dit onderzoek is uitgegaan van het feit dat het jaarverslag geen te grote administratieve belasting mag opleggen. Er moet vermeden worden dat gegevens zonder betekenis of reeds elders geregistreeerde informatie worden ingewonnen. Verder moet het jaarverslag accuraat ingevuld kunnen worden door alle ondernemingen, van klein tot groot en dit in alle sectoren.

## **Methode en populatie**

In eerste instantie werd een kritisch literatuuronderzoek en een onderzoek van bestaande en van vroeger reeds ontwikkelde modeljaarverslagen verricht voor het opstellen van epidemiologische en performantie indicatoren die de primaire doelstellingen van preventie en bescherming op het werk kunnen meten in de preventiediensten. Door middel van een behoeftanalyse bij de FOD WASO werd een reeks aanvullende gegevens bepaald, die rekening houden met de evoluerende wetgeving en met specifieke vragen van de FOD WASO. Tijdens een participatief overleg werd dan de definitieve lijst van indicatoren goedgekeurd. Deze gegevens werden dan verwerkt en gebruikt in een

haalbaarheidsstudie naar mogelijk over te dragen gegevens bij externe, interne en gemeenschappelijke diensten. De bevraging van de preventiediensten gebeurde op elektronische wijze. Zowel voor de externe, de interne als de gemeenschappelijke diensten, werd een verschillend maar op elkaar afgestemd voorstel van jaarverslag ontwikkeld. Er werd dus per type dienst een aangepaste elektronische vragenlijst opgesteld met daarin de indicatoren die voor die bepaalde dienst als mogelijk relevant weerhouden werden. Er werd niet alleen gevraagd naar de relevantie van elke indicator maar ook werd gepolst of dit gegeven nu reeds beschikbaar was. Er werden in totaal 17 externe, 49 interne en 10 gemeenschappelijke diensten bevragd.

### **Resultaten en bespreking**

De literatuurstudie werd verwerkt in twee theoretische referentiekaders: één voor de performantie-indicatoren en één voor de epidemiologische indicatoren respectievelijk. Deze referentiekaders werden opgesteld in een matrix structuur. De indicatoren werden ingedeeld in 4 grote categorieën:

- Administratieve gegevens
- Input-indicatoren evalueren de middelen, zowel personeel als financieel, toegewezen aan een specifiek programma of dienstverlening. Input-indicatoren meten eveneens kenmerken van bepaalde doelgroepen.
- Activiteitsindicatoren kwantificeren de wijze waarop diensten en goederen worden aangeboden.
- Output-indicatoren meten de hoeveelheid goederen en diensten geproduceerd en de efficiëntie van de productie.

Op die manier werden 1100 indicatoren opgelijst. De meeste indicatoren werden geklasseerd als output- (24%) of input- (23%) indicatoren. De activiteitsindicatoren vormden de kleinste klasse (12%). Een aantal gegevens werden als niet relevant beschouwd en werden dus niet weerhouden (27%). De publicatie van Kreis en Bödeker (2004) leverde het grootst aantal indicatoren aan: in totaal 771, met hier opnieuw voornamelijk output- (38%) en input- (30%) indicatoren. Daarna werden de indicatoren ingedeeld volgens hun nut voor het jaarverslag externe diensten en/of bedrijf (interne-gemeenschappelijke diensten). Het merendeel van de verzamelde indicatoren (61%) werd als relevant beschouwd voor zowel externe diensten en/of bedrijf (interne-gemeenschappelijke diensten). Een beperkte set van indicatoren was enkel toepasbaar voor externe diensten (4%) of voor interne-gemeenschappelijke diensten (8%). De meeste indicatoren (39%) waren bruikbaar voor de evaluatie

van de performantie van diensten voor preventie en bescherming op het werk. De overige gegevens (34%) konden potentieel nuttige informatie opleveren voor epidemiologische doeleinden.

Na validatie bij de FOD WASO werden er uiteindelijk 257 indicatoren weerhouden voor verdere analyse. Dit kwam overeen met ongeveer een kwart van het oorspronkelijk databestand van 1100 indicatoren. Vervolgens werd een overzicht gemaakt van de geselecteerde indicatoren op basis van de bestaande wetgeving (Codex Welzijn op het werk). Voor de hoofdstukken die over bepaalde arbeidsplaatsen in een bepaalde sector handelen werd niet altijd een specifieke indicator weerhouden omdat deze opdracht de ontwikkeling van een algemeen toepasbaar jaarverslag was .

In een volgende fase werd een website gebouwd (<http://sites.google.com/site/verslagpbw/>). Op de website werden in 3 subpagina's voorstellen gegeven van een jaarverslag externe diensten (epidemiologische gegevens), jaarverslag externe diensten (performantiegegevens) en jaarverslag gemeenschappelijke en interne diensten (performantiegegevens). De opsplitsing in externe diensten enerzijds en gemeenschappelijke en interne diensten anderzijds was evident gezien het gaat over aparte entiteiten. Anderzijds maakten we een bijkomende opdeling volgens de doelstelling van het jaarverslag; de verzameling van de epidemiologische gegevens enerzijds en verzameling van de performantiegegevens anderzijds.

Het jaarverslag externe diensten (epidemiologische gegevens) was opgedeeld in 7 categorieën van indicatoren: administratie, mens en organisatie, agentia, uitrusting en materialen, werkomgeving, medicatie en ziekteverzuim en aanvullende informatie. Voor de rapportering van het medicatiegebruik en ziekteverzuim werd geopteerd voor de internationale ICD-10 code van de WHO. Het jaarverslag externe diensten (performantiegegevens) bevatte 4 categorieën indicatoren: administratie, input (personeel en klanten externe dienst), activiteiten, output (personeel, klanten en activiteiten externe dienst). Tenslotte waren er opnieuw 7 categorieën binnen het jaarverslag gemeenschappelijke en interne diensten (performantiegegevens): administratie, preventiebeleid, mens en organisatie, agentia, uitrusting en materialen, werkomgeving en aanvullende informatie. Er werd dus gekozen om de rapportering van interne en gemeenschappelijke diensten zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Vervolgens werd een studie uitgevoerd naar de praktische haalbaarheid van het voorstel. Er werden in totaal 17 externe, 49 interne en 10 gemeenschappelijke diensten aangeschreven, waarvan er respectievelijk 9 (53%), 15 (31%) en 5 (50%) geantwoord hebben. Gezien het beperkt aantal deelnemers en de lage responsrate moeten we voorzichtig zijn met het trekken van besluiten. Anderzijds bleken de resultaten zeer consistent te zijn, wat doet vermoeden dat de resultaten toch een representatief beeld geven van de mening van externe, interne en gemeenschappelijke diensten voor preventie en bescherming op het werk.

Voor de bespreking geven we de indicatoren weer die door 2/3 van de respondenten relevant bevonden werden. Voor deze indicatoren werd dan nagegaan of deze indicator ook voor 2/3 van de respondenten onmiddellijk beschikbaar waren. Onderstaande tabel geeft het overzicht van de relevantie en beschikbaarheid van als relevant gescoorde indicatoren voor elk type van jaarverslag. In een eerste fase hebben we ook nagekeken of relevantie gescoord werd op basis van de beschikbaarheid. Dit bleek niet het geval.

	<b>Totaal</b>	<b>Aantal indicatoren relevant</b>	<b>Aantal indicatoren niet-relevant</b>	<b>Aantal relevante indicatoren beschikbaar</b>
<b>Externe Diensten</b>	187	132 (71%)	55 (29%)	100 (76%)
<b>Epidemiologie</b>	109	68 (62%)	41 (38%)	36 (53%)
<b>Performantie</b>	78	64 (82%)	14 (18%)	64 (100%)
<b>Interne Diensten</b>	192	53 (28%)	139 (72%)	46 (87%)
<b>Epidemiologie</b>	108	29 (27%)	79 (73%)	26 (90%)
<b>Performantie</b>	84	24 (29%)	60 (71%)	20 (83%)
<b>Gemeenschappelijke Diensten</b>	99	19 (19%)	80 (81%)	13 (68%)

### ***Externe diensten***

Externe diensten vonden 68 (62%) van de epidemiologische indicatoren relevant. Hiervan hadden ze 36 (53%) nu reeds ter beschikking. De relevantie van de performantie indicatoren werd hoger ingeschat (64 (82%)) en waren allen nu reeds beschikbaar. Voor wat betreft het jaarverslag epidemiologie externe diensten werden alle indicatoren uit de categorieën administratie en mens en organisatie als relevant en beschikbaar aangegeven. Meer dan 50% van de indicatoren uit categorieën chemische, fysische, biologische agentia, stof en vezels; uitrusting en materialen; werkomgeving; en aanvullende gegevens werden weerhouden als relevant, maar waren slechts voor de helft nu reeds onmiddellijk beschikbaar. Uit de categorie agentia werden bevraagde resultaten gemeten werkposten en vaccinatiegraad voor griep en varicella niet weerhouden. Een gelijkaardig resultaat zagen we bij de categorieën uitrusting en materialen en werkomgeving waarbij resultaten ergonomie en resultaten gemeten werkposten geweerd werden. Verder werden de indicatoren die vragen naar nieuwe risico's en het aantal blootgestelde werknemers ook als niet relevant beschouwd. Opvallend was dat 50% van de indicatoren uit medicatie en ziekteverzuim relevant bevonden werden, maar desondanks (nog) niet beschikbaar waren. De indicatoren die het ziekteverzuim bij werknemers beschreven, werden als relevant beschouwd, het medicatiegebruik daarentegen niet. De meeste indicatoren voorgesteld voor het jaarverslag performantie externe diensten werden als relevant gescoord en zijn ook beschikbaar. Enkel voor de vragen over het cliënteel externe diensten in de categorie bestond wat twijfel. Het gaat hier voornamelijk over indicatoren die peilen naar het verloop van klanten. Opvallend is dat ook het verloop van het personeel binnen de externe dienst als niet relevant gescoord werd. Beide verloopgegevens bleken wel beschikbaar te zijn.

### ***Interne Diensten***

Het aantal bevraagde indicatoren tussen externe (n=187) en interne diensten (n=192) was vergelijkbaar. Toch was de respons opmerkelijk verschillend. Interne diensten vonden slechts 29 (27%) van de epidemiologische indicatoren relevant. Hiervan hadden ze 26 (90%) nu reeds ter beschikking. De relevantie van performantie indicatoren werd ook relatief laag ingeschat (24 (29%)) en waren voor 87% (n=46) beschikbaar.

Alle indicatoren uit de categorie mens en organisatie werden als relevant en beschikbaar aangegeven voor wat betreft het jaarverslag epidemiologie interne diensten. Voor de andere categorieën varieerde de relevantie van 50% voor de administratieve en aanvullende informatie; rond 30% voor indicatoren

met betrekking tot chemische, fysische, biologische agentia, stof en vezels; uitrusting en materialen; tot 0% voor werkomgeving en medicatie en ziekteverzuim. De beschikbaarheid voor de relevante indicatoren was hoog (80%-100%). Globaal genomen werden de indicatoren die niet als relevant gescoord werden door externe diensten ook als niet relevant aangeduid door de interne diensten. Daarenboven werden het aantal gemeten werkposten uit de categorie agentia; werkomgeving; en uitrusting en materialen niet weerhouden. Verder vonden interne bedrijfsartsen de gegevens met betrekking tot medicatie en ziekteverzuim niet relevant. Deze gegevens waren bovendien ook niet beschikbaar.

De indicatoren voor de evaluatie van performantie waren essentieel verschillend voor externe en interne diensten. Bij interne diensten werd voornamelijk de performantie van de onderneming (cfr. gemeenschappelijke diensten) gemeten en in minder mate die van de interne dienst. Aldus hadden vragen i.v.m. cliënteel geen zin bij interne diensten en deze zaten dus ook niet in het voorstel. De vragen over mens en organisatie (100%); aanvullende informatie (100%) en preventiebeleid (78%) werden grotendeels als relevant geëvalueerd en waren meestal ook beschikbaar (>85%). Het enthousiasme was minder groot voor de indicatoren uit de overige categorieën (relevantie<34%). Opvallend was dat systematisch de vragen over de werkposten, meer bepaald resultaten van metingen, risicoanalyses en genomen maatregelen als niet relevant werden beschouwd en ook niet beschikbaar bleken te zijn.

### ***Gemeenschappelijke Diensten***

Gemeenschappelijke diensten werden enkel bevraagd over de performantie indicatoren. Epidemiologische gegevens konden niet bevraagd worden omwille van privacy-redenen. Deze gegevens werden in het voorstel via de externe diensten op groepsniveau gerapporteerd. Van de 99 voorgestelde indicatoren werden slechts 19 (19%) relevant bevonden. 13 (68%) van de indicatoren waren nu reeds ter beschikking. De indicatoren voor de evaluatie van performantie waren essentieel verschillend voor externe en gemeenschappelijke diensten, maar te vergelijken met de performantie indicatoren van interne diensten, i.e. voornamelijk de performantie van de onderneming.

Verdere analyse van de antwoorden per categorie toonde aan dat de indicatoren uit de groep administratie (40%); uitrusting en materialen (40%); en mens en organisatie als meest relevant (50%) waren aangegeven. De beschikbaarheid voor deze relevante gegevens bleek hoog te zijn (75-100%). Voor de andere categorieën lag de relevantie onder de 34%. Globaal genomen werden de indicatoren



die niet als relevant gescoord werden door interne en externe diensten ook als niet relevant aangeduid door de gemeenschappelijke diensten.

Hier werden ook de vragen over de werkposten, meer bepaald resultaten van metingen, risicoanalyses en genomen maatregelen als niet relevant beschouwd en deze bleken ook niet beschikbaar te zijn. Opvallend was daarenboven dat ook het nut van het rapporteren van aanwezige agentia en het aantal blootgestelde werknemers in vraag werd gesteld. Deze gegevens waren ook maar gedeeltelijk ter beschikking van de bevrageden. Tenslotte werd ook geen enkele vraag met betrekking tot nieuwe risico's en procedés weerhouden.

### **Besluit**

Voorstellen van elektronische verslagen zijn momenteel opgesteld per type preventiedienst maar met gemeenschappelijke delen die toelaten de informatie te bundelen. Er werd een website (<http://sites.google.com/site/verslagpbw/>) gebouwd, die momenteel is opgevat als een demo-omgeving. Er dient dus nog een technisch ontwikkelings- en implementatietraject te worden voorzien vooraleer het voorstel kan gebruikt worden in de praktijk. Zoals de haalbaarheidstudie heeft aangetoond, werden niet alle indicatoren als relevant weerhouden en bovendien waren niet alle indicatoren direct beschikbaar. Diensten hebben vaak een eigen registratiesysteem en er bestaat geen uniforme manier van registreren. Dit project en voorstel van indicatoren kan een eerste aanzet zijn om diensten ertoe aan te zetten een uniform systeem van registreren uit te werken.

Tenslotte willen we nog benadrukken dat elke indicator pas betekenis heeft in het geheel van indicatoren. Met andere woorden de interpretatie van de indicatoren dient als geheel te gebeuren. Het jaarverslag performantie interne en gemeenschappelijke diensten geeft een beeld van de onderneming voor het jaar van de rapportering. Door de jaarverslagen te vergelijken met het jaar voordien, kan de vooruitgang/performantie van het bedrijf op vlak van preventie en bescherming op het werk opgevolgd worden.

# Résumé analytique

## Introduction

Tout service interne, externe ou commun chargé de la prévention et de la protection au travail doit établir, chaque année, un rapport d'activités selon un modèle fixé par la réglementation.

Ce rapport annuel vise, en principe, à donner une image de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise sur le plan de la prévention et de la protection au travail (PPT), de la politique de prévention menée au sein de celle-ci et des résultats obtenus. Dans le cadre de cette étude, des propositions de rapports annuels électroniques ont été développées sur la base desquelles le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS) peut récolter des informations, tant au niveau des performances que de l'épidémiologie, pour alimenter sa politique et sa stratégie nationale en matière de prévention et de protection au travail.

Les données reprises dans ce nouveau modèle de rapport doivent permettre en premier lieu de récolter des informations utiles et utilisables en matière de prévention et d'exposition aux risques professionnels en Belgique (données épidémiologiques). Ensuite, le rapport doit également permettre d'évaluer le bon fonctionnement (les performances) des services de prévention. Les informations doivent être récoltées de préférence par voie électronique de manière à pouvoir créer et alimenter un entrepôt de données (data warehouse) servant à tracer un profil national sur le plan du bien-être au travail. Cette étude se fonde sur le postulat que l'établissement du rapport annuel ne doit pas constituer une tâche administrative trop lourde. Ainsi, il faut éviter qu'il reprenne des informations non significatives ou déjà enregistrées ailleurs. En outre, le rapport doit pouvoir être établi avec précision par toutes les entreprises, de la plus petite à la plus grande et ce, dans tous les secteurs.

## Méthode et population

En premier lieu, nous avons effectué des recherches critiques dans la littérature et examiné les modèles de rapports existants et développés auparavant en vue de mettre au point des indicateurs épidémiologiques et de performances susceptibles de mesurer la réalisation des objectifs primaires de prévention et de protection au travail dans les services de prévention. Par le biais d'une analyse des besoins réalisée auprès du SPF ETCS, nous avons déterminé une série de données complémentaires qui tiennent compte de l'évolution de la législation et des demandes spécifiques du SPF ETCS. La liste définitive des indicateurs a été approuvée lors d'une réunion de concertation.

Ensuite, ces données ont été traitées et utilisées dans une étude de faisabilité visant à examiner s'il était possible de les transposer aux données récoltées par les services internes, externes et communs. Les services de prévention ont été interrogés par voie électronique. Nous avons développé des projets de rapport annuel différents pour les services internes, externes et communs mais qui sont conciliables. Nous avons donc établi un questionnaire électronique adapté à chaque type de service en y reprenant les indicateurs susceptibles d'être pertinents pour chacun de ces services. Nous n'avons pas seulement cherché à cerner la pertinence de chacun des indicateurs mais nous avons également demandé si les données concernées étaient déjà disponibles. Au total, nous avons interrogé 17 services externes, 19 services internes et 10 services communs.

### **Résultats et discussion**

L'étude de la littérature a été intégrée dans deux cadres de références théoriques : l'un pour les indicateurs de performance et l'autre pour les indicateurs épidémiologiques. Ces cadres de références ont été intégrés dans une structure matricielle. Les indicateurs ont été classés dans 4 grandes catégories :

- Les données administratives
- Les indicateurs d'input évaluant les moyens, en termes de personnel et financiers, alloués à un programme spécifique ou à une prestation de services. Les indicateurs d'input mesurent également les caractéristiques de certains groupes-cibles.
- Les indicateurs d'activités quantifiant la mesure dans laquelle les services et les biens sont proposés.
- Les indicateurs d'output mesurant la quantité de biens et de services produits et l'efficacité de la production.

De cette manière, nous avons répertorié 1 100 indicateurs. La plupart des indicateurs ont été classés dans les catégories des indicateurs d'output (24%) ou d'input (23%). Les indicateurs d'activités ont constitué la plus petite catégorie (12%). Nous n'avons pas retenu plusieurs données jugées non pertinentes (27%). La publication de Kreis et Bödeker (2004) a fourni le plus grand nombre d'indicateurs : au total 771 dont principalement, une fois encore, des indicateurs d'output (38%) et d'input (30%). Ensuite, les indicateurs ont été classés selon leur utilité pour le rapport annuel des services externes et/ou de l'entreprise (services internes/communs). Les indicateurs collectés ont été considérés, dans leur majorité (61%), comme pertinents à la fois pour les services externes et/ou

l'entreprise (services internes/communs). Un ensemble limité d'indicateurs n'était applicable qu'aux services externes (4%) ou aux services internes/communs (8%). Une grande partie des indicateurs (39%) était utilisable pour l'évaluation des performances des services chargés de la prévention et de la protection au travail. Les autres données (34%) avaient le potentiel de fournir des informations utiles à des fins épidémiologiques.

Après leur validation par le SPF ETCS, nous avons retenu in fine 257 indicateurs à analyser plus en profondeur, soit un peu moins d'un quart des 1 100 indicateurs du fichier original. Ensuite, nous avons dressé la liste des indicateurs sélectionnés sur la base de la législation existante (Code sur le bien-être au travail). Pour les chapitres traitant de certains lieux de travail dans un secteur particulier, nous n'avons pas toujours retenu un indicateur spécifique parce que cette recherche consistait à développer un modèle de rapport annuel applicable de manière générale.

La phase suivante a consisté à créer un site Internet (<http://sites.google.com/site/verslagpbw/>). Sur ce site Internet, 3 pages contiennent des propositions de rapport annuel destinées respectivement aux services externes (données épidémiologiques), aux services externes (données de performance) et aux services internes et communs (données de performance). Cette subdivision en services externes, d'une part et services internes et communs, d'autre part s'imposait étant donné qu'il s'agit d'entités séparées. Par ailleurs, nous avons opéré une distinction supplémentaire selon l'objectif poursuivi du rapport annuel : la collecte de données épidémiologiques, d'une part et la collecte de données de performance, d'autre part.

Le rapport annuel des services externes (données épidémiologiques) a été subdivisé en 7 catégories d'indicateurs : « administration », « personnel et organisation », « agents », « équipement et matériel », « environnement de travail », « médication et absentéisme » et « informations complémentaires ». Pour le rapportage de la consommation médicamenteuse et l'absentéisme, nous avons opté pour le code international ICD-10 de l'OMS. Le rapport annuel des services externes (données de performance) comprenait 4 catégories d'indicateurs : « administration », « input » (personnel et clients du service externe), « activités », « output » (personnel, clients et activités du service externe). Enfin, nous avons également prévu 7 catégories dans le rapport annuel des services internes et communs (données de performance) : « administration », « politique de prévention », « personnel et organisation », « agents », « équipement et matériel », « environnement de travail » et

« informations complémentaires ». Nous avons donc choisi d'accorder le plus possible le rapportage des services internes et communs.

Ensuite, nous avons réalisé une étude sur la faisabilité de la proposition. Au total, nous avons contacté 17 services externes, 49 services internes et 10 services communs dont respectivement 9 (53%), 15 (31%) et 5 (50%) ont répondu. Compte tenu du nombre limité de participants et du taux de réponse peu élevé, nous devons faire preuve de prudence dans nos conclusions. Il n'empêche que les résultats semblaient très consistants, ce qui nous a conduit à penser que les résultats formaient malgré tout une image représentative de l'opinion des services externes, internes et communs en charge de la prévention et de la protection au travail.

Pour la discussion, nous mentionnons les indicateurs qui ont été jugés pertinents par 2/3 des répondants. Et nous avons également vérifié si ces indicateurs étaient immédiatement disponibles pour 2/3 des répondants. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la pertinence et de la disponibilité des indicateurs considérés comme pertinents pour chaque type de rapport annuel. Dans un premier temps, nous avons également cherché à savoir si l'appréciation de la pertinence par les répondants dépendait du caractère disponible de l'indicateur. Cela n'a pas semblé le cas.

	<b>Total</b>	<b>Nombre d'indicateurs pertinents</b>	<b>Nombre d'indicateurs non pertinents</b>	<b>Nombre d'indicateurs pertinents disponibles</b>
<b>Services externes</b>	187	132 (71%)	55 (29%)	100 (76%)
<b>Épidémiologie</b>	109	68 (62%)	41 (38%)	36 (53%)
<b>Performance</b>	78	64 (82%)	14 (18%)	64 (100%)
<b>Services internes</b>	192	53 (28%)	139 (72%)	46 (87%)
<b>Épidémiologie</b>	108	29 (27%)	79 (73%)	26 (90%)
<b>Performance</b>	84	24 (29%)	60 (71%)	20 (83%)
<b>Services communs</b>	99	19 (19%)	80 (81%)	13 (68%)

### **Services externes**

Les services externes ont trouvé pertinents 68 (62%) des indicateurs épidémiologiques. Et, parmi ceux-ci, ils en avaient déjà 36 (53%) à disposition. La pertinence des indicateurs de performance a été jugée plus élevée (64 (82%)) et ils étaient tous déjà disponibles. S'agissant du rapport annuel relatif à l'épidémiologie des services externes, tous les indicateurs des catégories « administration », « personnel et organisation » ont été jugés pertinents et disponibles. Plus de 50% des indicateurs des catégories « agents chimiques, physiques, biologiques, poussière et fibres » ; « équipement et matériel » ; « environnement de travail » ; et « informations complémentaires » ont été retenus comme pertinents, mais n'étaient disponibles dès à présent que pour la moitié d'entre eux. Dans la catégorie « agents », les résultats obtenus au sujet des postes de travail mesurés et du taux de vaccination contre la grippe et la varicelle n'ont pas été retenus. Nous avons constaté un résultat similaire dans les catégories « équipement et matériel » et « environnement de travail », ce qui nous a conduits à rejeter les résultats relatifs à l'ergonomie et aux postes de travail. En outre, les indicateurs ayant trait aux nouveaux risques et au nombre de travailleurs exposés n'ont pas non plus été jugés pertinents. Il est frappant de constater que 50% des indicateurs des catégories « médication et absentéisme » ont été considérés pertinents, alors qu'ils n'étaient pas (encore) disponibles. Les indicateurs décrivant l'absentéisme chez les travailleurs ont été jugés pertinents, contrairement à la consommation médicamenteuse. La plupart des indicateurs proposés pour le rapport annuel relatif aux performances des services externes ont été jugés pertinents et disponibles. Seules les questions ayant trait à la clientèle des services externes dans cette catégorie ont suscité quelques doutes. Cela vise principalement les indicateurs qui reflètent le flux de clients. Il est frappant de constater que le flux de personnel au sein du service externe n'a pas été jugé pertinent. Les données relatives à ces deux flux semblaient pourtant disponibles.

### **Services internes**

Le nombre d'indicateurs faisant l'objet de questions était comparable s'agissant des services externes (n=187) ou des services internes (n=192). Cependant, les réponses à leur sujet ont fortement divergé. Ainsi, les services internes n'ont trouvé pertinents que 29 (27%) des indicateurs épidémiologiques. Parmi eux, ils en disposaient déjà de 26 (90%). La pertinence des indicateurs de performance a également été jugée relativement peu élevée (24 (29%)) alors qu'ils étaient disponibles pour 87% (n=46) d'entre eux.

Tous les indicateurs de la catégorie « personnel et organisation » ont été qualifiés de pertinents et de disponibles s'agissant du rapport annuel relatif à l'épidémiologie des services internes. Pour les autres catégories, la pertinence variait de 50% pour les « informations administratives et complémentaires » ; à environ 30% pour les indicateurs ayant trait aux « agents chimiques, physiques, biologiques, poussière et fibres » ; « équipement et matériel » ; et jusqu'à 0% pour « environnement de travail » et « médication et absentéisme ». La disponibilité des indicateurs pertinents était élevée (80%-100%). Globalement, les indicateurs qui n'étaient pas qualifiés de pertinents par les services externes ne l'étaient pas non plus par les services internes. En outre, le nombre de postes de travail mesurés des catégories « agents » ; « environnement de travail » ; et « équipement et matériel » n'a pas été retenu. Par ailleurs, les médecins opérant en interne ont estimé que les données relatives à la médication et à l'absentéisme n'étaient pas pertinentes. Et en plus, ces données n'étaient pas disponibles.

Les indicateurs ayant trait à l'évaluation des performances étaient essentiellement différents pour les services externes et internes. Du côté des services internes, ils mesuraient principalement les performances de l'entreprise (cf. services communs) et, dans une moindre mesure, celles du service interne. En outre, les questions relatives à la clientèle n'avaient pas de sens pour les services internes : elles ne figuraient pas non plus dans la proposition. Les questions relatives aux aspects « personnel et organisation » (100%) ; « informations complémentaires » (100%) et « politique de prévention » (78%) ont été en grande partie qualifiées de pertinentes et étaient également, pour la plupart, disponibles (>85%). L'enthousiasme était moins prononcé pour les indicateurs des autres catégories (pertinence<34%). Fait marquant : les questions relatives aux postes de travail, plus précisément les résultats des mesures, des analyses de risques et des mesures prises étaient systématiquement qualifiées de non pertinentes et n'apparaissaient pas non plus disponibles.

### **Services communs**

Les services communs ont uniquement été interrogés sur les indicateurs de performance. Les données épidémiologiques étaient exclues pour des raisons de protection de la vie privée. Ces données ont été rapportées dans la proposition par le biais des services externes au niveau du groupe. Parmi les 99 indicateurs proposés, seuls 19 (19%) ont été qualifiés de pertinents. 13 (68%) indicateurs étaient déjà disponibles. Les indicateurs relatifs à l'évaluation des performances étaient essentiellement différents pour les services externes et communs mais étaient comparables aux

indicateurs de performance des services internes, à savoir principalement les performances de l'entreprise.

L'analyse plus poussée des réponses par catégorie a montré que les indicateurs du groupe « administration » (40%) ; « équipement et matériel » (40%) ; et « personnel et organisation » étaient considérés comme les plus pertinents (50%). La disponibilité de ces données pertinentes s'est révélée élevée (75-100%). Pour les autres catégories, la pertinence était inférieure à 34%. Globalement, les indicateurs qui n'étaient pas qualifiés de pertinents par les services internes et externes ne l'étaient pas non plus par les services communs.

Ici aussi, les questions relatives aux postes de travail, plus précisément les résultats des mesures, des analyses de risques et des mesures prises étaient qualifiées de non pertinentes et n'apparaissaient pas non plus disponibles. Mais, ce qui est plus marquant, l'utilité du rapportage des agents présents et du nombre de travailleurs exposés était également mise en doute. Ces données étaient également disponibles aux répondants mais dans une mesure partielle. Enfin, nous n'avons pas non plus retenu de questions ayant trait aux nouveaux risques et procédés.

## **Conclusion**

Pour le moment, les projets de rapports annuels sont établis par type de service de prévention. Ils comprennent toutefois des parties communes qui permettent de rassembler des informations. Un site Internet a été créé (<http://sites.google.com/site/verslagpbw/>) : aujourd'hui, il fonctionne à titre de démonstration. Il faut donc encore prévoir une phase de développement et de mise en œuvre technique avant que la proposition ne puisse être mise en pratique. Comme l'étude de faisabilité l'a bien montré, tous les indicateurs n'ont pas été jugés pertinents. En outre, tous les indicateurs ne sont pas directement disponibles. Les services ont souvent leur propre système d'enregistrement des données. Il n'existe donc pas de mode d'enregistrement uniforme. Dans un premier temps, ce projet et cette proposition d'indicateurs sont susceptibles d'encourager les services à élaborer un système uniforme d'enregistrement.

Enfin, nous tenons encore à souligner que chaque indicateur n'est véritablement significatif que pris dans l'ensemble des indicateurs. Autrement dit, l'interprétation des indicateurs doit être globale. Le rapport annuel relatif aux performances des services internes et communs donne une image de l'entreprise pour l'année passée en revue. En comparant les rapports annuels avec ceux des années précédentes, l'on peut suivre les progrès/performances de l'entreprise au niveau de la prévention et de la protection au travail.