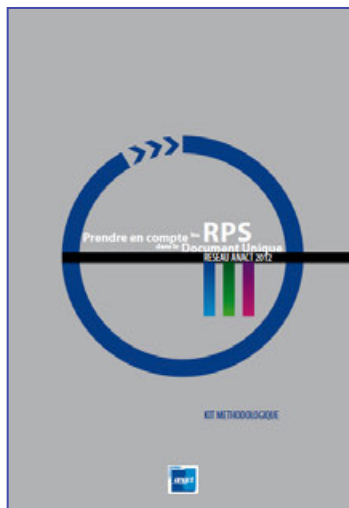


Comment passer d'un ressenti personnel en lien avec des situations de travail à des actions collectives et de prévention ?



Marie-Benoîte SANGLERAT
ANACT - Dept Santé et Travail

Johanna SEREE
ACTMED

Kit « prendre en compte les RPS dans le DU »
<http://www.anact.fr/web/services/kit-rps-du>



La démarche



Répondre aux objectifs réglementaire

Développer une connaissance des risques avec un groupe de travail

Identifier les RPS pour les prévenir par l'analyse des conséquences et des causes de situations - problème

Evaluer les risques et définir des actions de prévention

Transcrire le résultat de cette évaluation dans le Document Unique.



Une formation action pour la prévention et **non** la gestion du stress



Pourquoi un groupe ?

→ Il devient un projet d'entreprise

- Il est mandaté par la direction : pluridisciplinaire et plurimétier il est composé de différents membres issus des RH, EHS, CHSCT, médecine du travail et CE et de salariés
- Sa mission est clairement définie : identifier les facteurs de RPS - évaluer pour les prévenir et/ou les réduire et proposer des pistes d'action dans le cadre réglementaire du DU.

Comment cela marche



Chaque acteur apporte ses compétences en dehors de tout lien hiérarchique dans le périmètre de fonctionnement du groupe

- Il a une obligation de **confidentialité**
- Le groupe peut faire appel ponctuellement à des compétences complémentaires sur des questions spécifiques
- **L'animateur du groupe** présente à la direction les propositions du groupe
- **La direction valide ces propositions ou motive ses refus / amendements** auprès du groupe et du CHSCT
- Ces **propositions alimentent le DU** et font l'objet d'un **plan d'action présenté au CHSCT**
- **Calendrier** : le groupe se réunit selon les priorités et au moins annuellement.



Que disent nos retours d'expérience



- Un directeur financier : « *je voyais la démarche comme un cout « heures » important au niveau des salariés mobilisés et aujourd'hui c'est devenu un investissement »* »
- Un manager : « *j'ai changé depuis dans ma façon de manager »* »
- Un RH : « *Je comprends mieux le travail »* »
- Un membre du CHSCT faisant parti du groupe de prévention : « *J'ai mieux compris mon rôle dans le CHSCT »* »



Y'en a marre...!

(film 8 mn)



Exemple d'une situation-problème



- Un lundi AM l'assistance rémunération fait des photocopies en nombre en s'énervant.
- Le formateur qui vient chercher le courrier le remarque et l'interroge
- Elle lui dit qu'elle est en retard dans ses dossiers car son chef ne lui fait pas confiance et lui demande de photocopier tous les dossiers paye des stagiaires
- Elle déclare que si ça continue elle va craquer et s'arrêter !

Conséquences	Sur le travail	Risque de retard dans les dossiers rémunération
	Sur le collectif de travail	Compenser l'absence si arrêt de travail
	Sur les individus	Enervement avec risque d'arrêt de travail



Comprendre le lien avec l'organisation du travail

Grille d'analyse du lien avec l'organisation du travail		
Unité de travail :		
Identifier les facteurs de RPS		
Dupliquer les éléments des dossiers - Retard dans les dossiers de rémunération des stagiaires		
Causes indirectes	en lien avec le contexte socio-économique	Nouvelles procédures
Causes directes	Techniques	Le processus de constitution des dossiers n'est plus adapté, les dossiers sont de plus en plus complexes
	Humaines	Perte d'autonomie dans la constitution des dossiers rémunération. Les photocopies sont pour le service facturation
	Organisationnelles	Les pics d'activités ne permettent pas de correctement accompagner les stagiaires sur le plan administratif
Conséquences	Sur le travail	Accumulation des retards dans les dossiers rémunération des stagiaires. Retard sur la paye des stagiaires. Mauvaise image sur la qualité du travail.
	Sur le collectif de travail	Des risques de perturbation dans les formations Tensions entre les formateurs et les administratifs
	Sur les individus	Des stagiaires en difficulté, ce sont des risques d'incivilités entre eux mais aussi vis à vis des formateurs et des administratifs. Risques de violences et de stress

Grille de référence pour évaluer la gravité



critères	Niveau de gravité					
	Faible		Sérieux	Grave	Très grave	
Sur le travail	Pas de conséquences visibles		Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe	Perturbation de l'activité impact sur une autre équipe	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat	
Sur le collectif	Possibilité de tensions		Tensions visibles	Dysfonctionnement, mécontentes récurrentes Possibilité d'incivilités	Dysfonctionnements, pas de régulation de l'encadrement Possibilité de violences	
Sur la santé	Pas d'arrêt de travail		Arrêt de travail < 8 jours	8 <arrêt de travail > 30 jours	Arrêt de travail > 30 jours	
Niveau retenu	On ne retient qu'un seul niveau pour hiérarchiser la gravité des conséquences et ce sera le critère le plus impacté					



Exemple de construction d'un plan d'actions de prévention

Unité de travail : administration			
Evaluation			
Situation de travail	Dupliquer tous les éléments des dossiers de rémunération des stagiaires		
Facteurs de risques	Relations au travail : risque de retard dans la constitution des dossiers des stagiaires	Autonomie : perte d'autonomie dans la constitution du dossier rémunération ; abs de confiance	
Conséquences	Dysfonctionnement dans le résultat du travail et le respect des délais	Perturbation dans le collectif de travail, et risques d'incivilités ou de violence avec les stagiaires	
Niveaux d'intensité du risque	Sérieux	Grave	
Plan d'actions			
Mesures de prévention (T,O,H)	Revoir le processus de constitution des dossiers rémunérations stagiaires en lien avec les nouvelles directives	Informier et communiquer sur les plannings des arrivées stagiaires (faciliter l'organisation des différents services impliqués)	Réactiver les réunions d'équipes administratifs et formateurs pour un suivi individuel des stagiaires en difficulté
Délais de mise en œuvre	Dans les 3 mois	Dans le mois	Dans le mois
Qui pilote l'action ?	Le chef d'entreprise	Le secrétariat formation	Le chef d'entreprise



Merci de votre attention

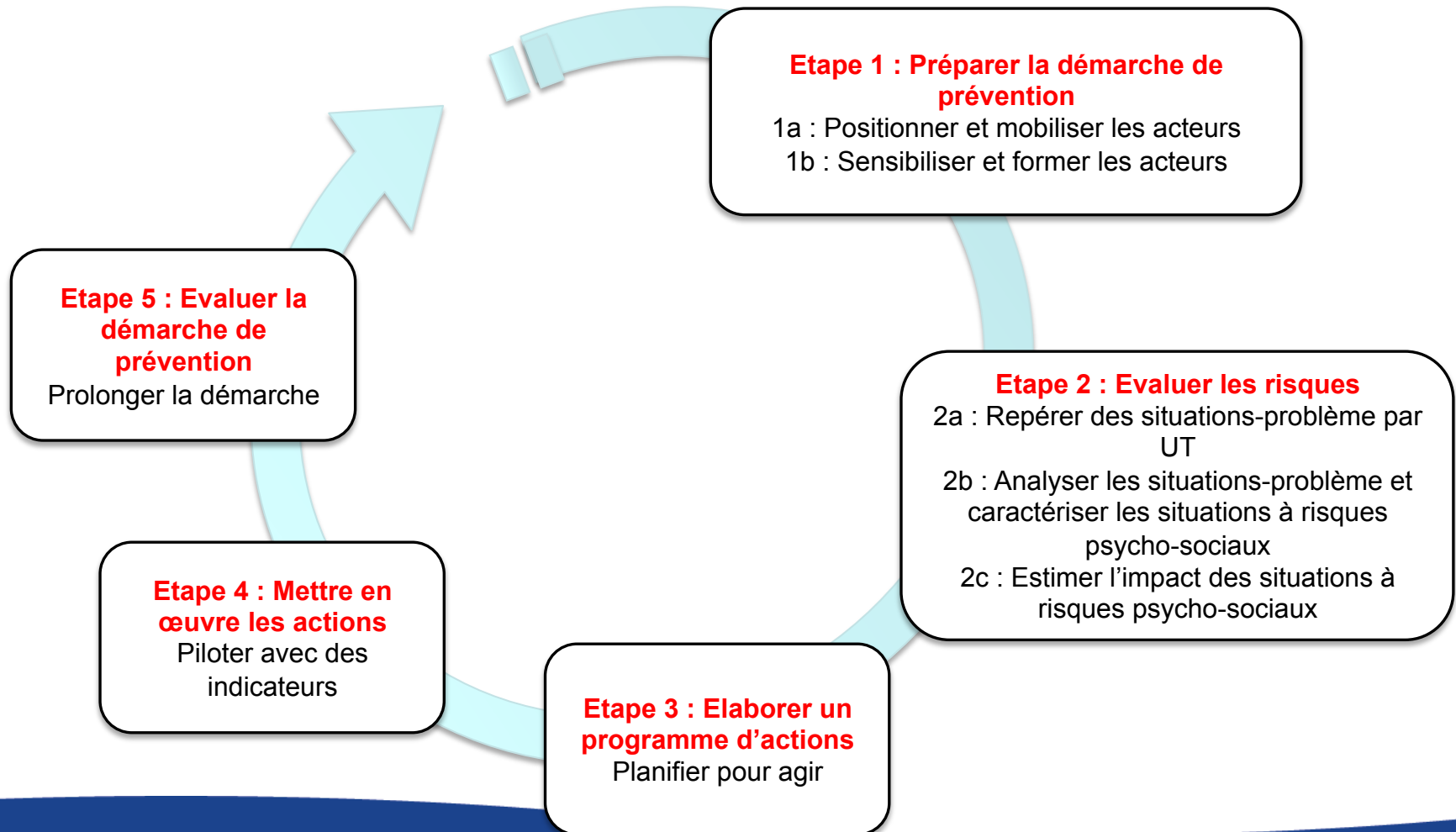




Documents complémentaires



Etapes de la démarche



Mise en œuvre de la démarche en entreprise

Etape 1 : Préparer la démarche de prévention

Présenter la démarche

- À la direction
- Au CHSCT

COM

- Sensibiliser et mobiliser les acteurs
- Constituer un **Groupe de travail**

Etape 2 : Evaluer les risques

Former le groupe de travail à

- Repérer les situation problèmes
- Analyser les situations (causes/ conséquences)
- Estimer et évaluer les facteurs de risques

Travail sur le terrain: entretien avec les salariés
Recueil facteurs de risques et situations-problème

Travail sur le terrain: approfondissement de l'analyse des situations

Etape 3 : Elaborer un programme de prévention

- Hiérarchiser les actions d'amélioration
- Valider les actions et formaliser le DU

COM

Etape 4 : Mettre en œuvre les actions

- Présenter les propositions à l'employeur
- Elaborer les indicateurs de suivi
- Préparer l'information des instances et des salariés

Légende : lors de l'acquisition de la démarche

Entreprise accompagnée

Entreprise seule

Etape 5 : Evaluer la démarche de prévention

- prolonger la démarche
- Réviser le document unique et l'évaluation des RPS

Comment constituer le groupe ?



- C'est un projet d'entreprise le constituer comme tel :
- Désigner un porteur de projet
- Appel au volontariat des salariés
- Avoir une représentativité des métiers de l'entreprise
- Des membres des instances représentatives du personnel
- Un ou des représentants de la direction et du management intermédiaire
- S'assurer de la disponibilité des membres (vocation à durer dans le temps)
- Définir la mission et le rôle du groupe



Règles de fonctionnement du groupe



Le groupe a une obligation de confidentialité,

Ecoute et respect de la parole de l'autre,

Bienveillance et pas de jugement,

Respect des points de vue contradictoires,

Chaque membre a le même poids quel que soit son niveau hiérarchique ou son métier ,

Chaque acteur est là pour apporter son expérience, son point de vue

Se mettre d'accord sur ce que peut dire le groupe à l'extérieur

.....



⊕ GUIDE D'ENTRETIEN : COMPRENDRE LE TRAVAIL

Situation-problème	Réponses
Avez-vous rencontré une ou des situation(s) précise(s) de travail, où vous auriez ressenti « beaucoup » de stress, de mal-être, conduisant à une impression de débordement, d'impasse, de conflits... ? ¹	
Qu'est-ce qui s'est passé ? ²	
Quelles ont été les conséquences ? pour vous ? dans le travail ? avec vos collègues ou dans vos relations de travail ? ³	
C'est venu comment ? Quelles en sont les causes selon vous ? Qu'est-ce qui fait que cela est arrivé ? ⁴	
Est-ce que ce genre de situations arrive souvent ? pour les mêmes raisons ? Touchent-t-elles d'autres salariés ? ⁵	
Comment cette situation s'est finie ? ⁶	
D'après vous qu'est-ce qu'il aurait fallu faire pour éviter cette situation ou son renouvellement ? ⁷	
Qu'est-ce qui fait qu'une journée se passe bien pour vous ? Qu'est-ce qui vous <u>plaît</u> dans votre travail ? ⁸	
Commentaires / libres ⁹	