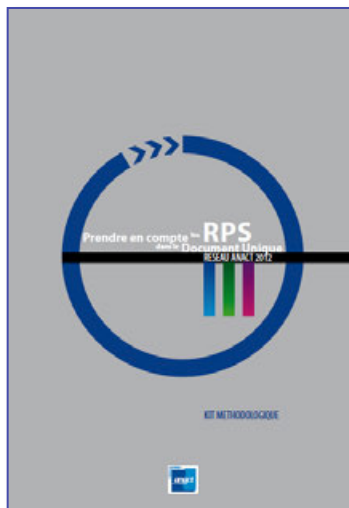


Comment passer d'un ressenti personnel en lien avec des situations de travail à des actions collectives et de prévention ?



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 |
| Causés 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

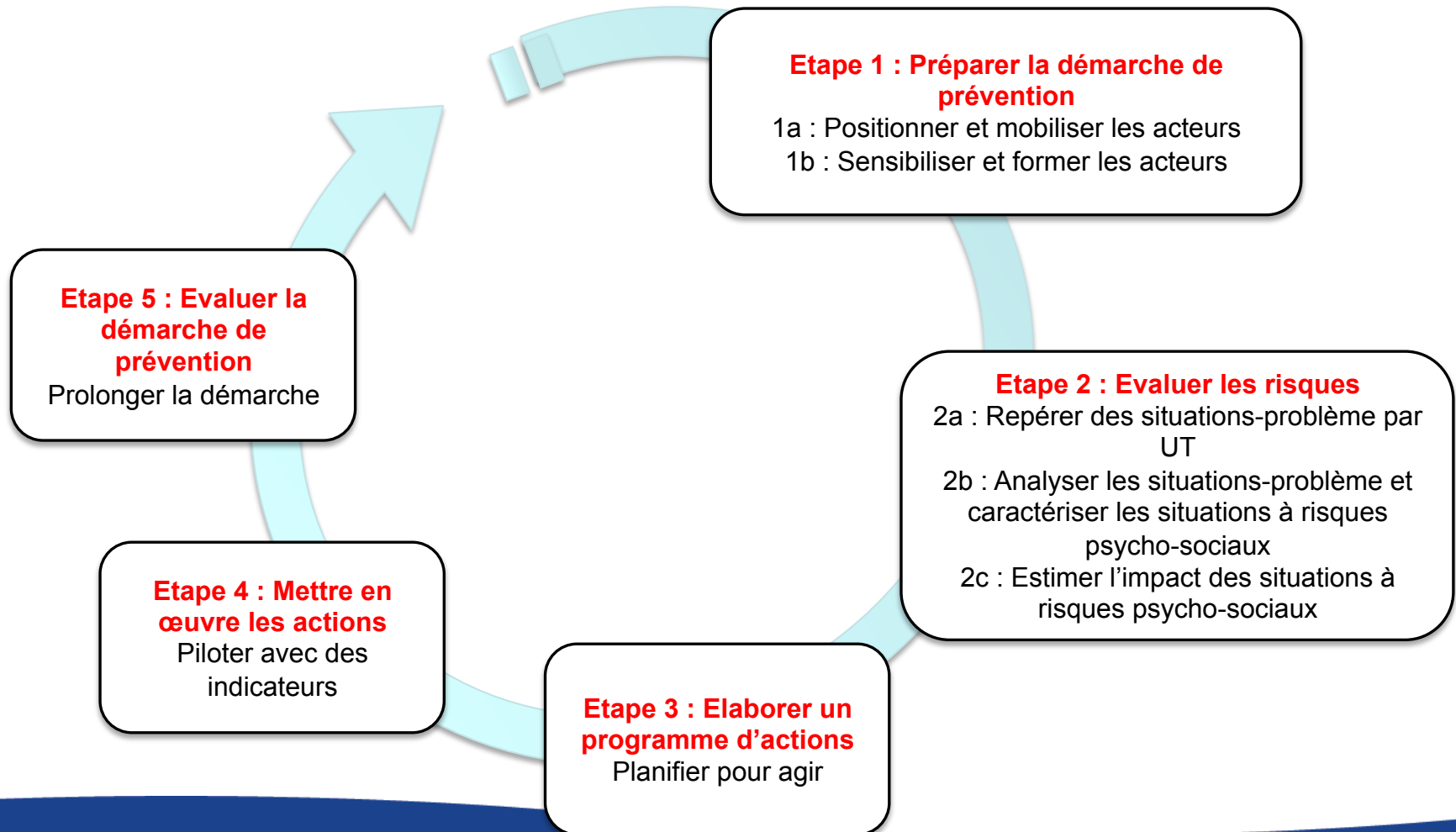




Documents complémentaires



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 | |

