

AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

AGIR POUR PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Préventica Rennes
2016



Les Risques Psychosociaux

- Sensibilisation aux Risques PsychoSociaux
- Les étapes incontournables d'une démarche de prévention des RPS



Retours d'expériences d'entreprises

- L'Association des Paralysés de France (dpt 56 et 29)
- Le Likès (dpt 29)



Action partenariale régionale

- Charte d'engagement «Prévention des RPS »
- Réseau de consultants spécialisés

Souffrance au travail

Conflits

Burnout

Stress

Harcèlement

Violences

Agression

Des approches qui ne se substituent pas ni ne s'opposent :

**Bien être
au travail**

Épanouissement
Satisfaction
Motivation
Implication
Politique de santé

**Risques
Psychosociaux**

Situation de travail
Facteurs de risque
Démarche de
prévention

**Qualité de vie
au travail**

Conciliation des temps
de vie
Égalité professionnelle
Performance
Dialogue social

Mission de la CARSAT : accompagner les entreprises dans la prévention des risques dont les risques psychosociaux. Et dans la mise en place de démarche de prévention

Définition des RPS

« **Les Risques PsychoSociaux** concernent notamment les situations de travail à risque de **stress**, de **violences internes** et de **violences externes** ».

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

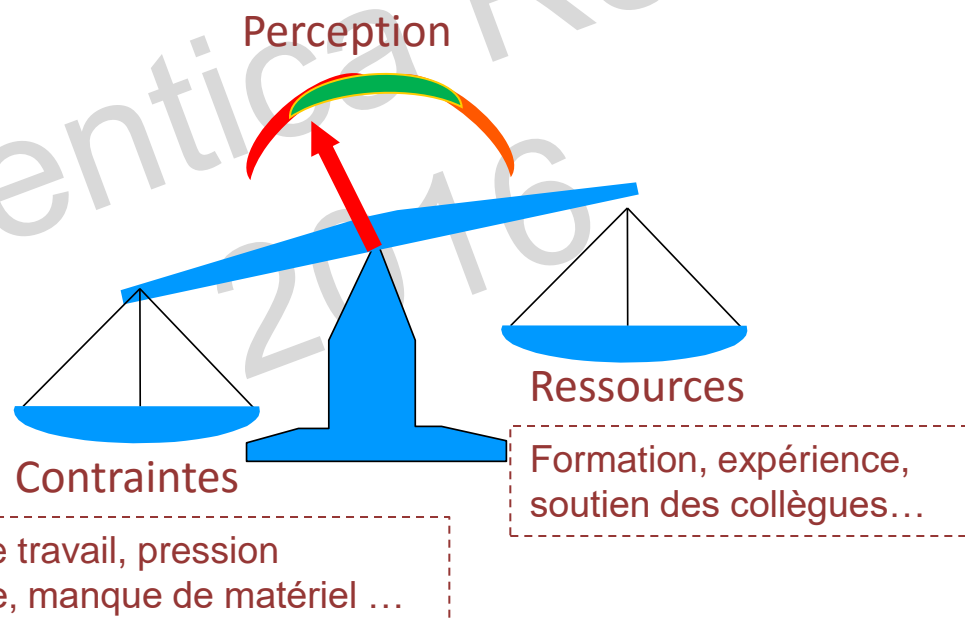
« **Les RPS** sont entendus comme risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emplois et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des RPS, présidé par M. Gollac, 2011

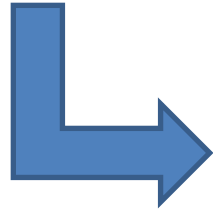
Définition du Stress au Travail

" Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la **perception** qu'une personne a des **contraintes** que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres **ressources** pour y faire face.

Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail, 2002



Le stress est essentiellement traité à titre individuel



Alors qu'une **gestion collective** est indispensable

- Pour évaluer un niveau de stress, le **ressenti** et **la parole** du salarié sont indispensables
- Mais, ce n'est pas non plus parce qu'il n'y a pas expression, qu'il n'y a pas stress
- Le stress est une **réaction physiologique** nécessairement néfaste pour l'organisme, si la situation persiste dans le temps
- Le stress est un des indices de **dysfonctionnement organisationnel**

Les conséquences du Stress sur la santé

Symptômes de Stress Aigu

attitude tendue,
augmentation de la
fréquence
cardiaque, tension
élevée, gestes
maladroits, peur,
hyper vigilance



Symptômes de Stress Chronique

Physiques (douleurs,
troubles du sommeil, sueurs)

Émotionnels (nervosité,
sensibilité accrue, angoisse)

Intellectuels (oublis,
erreurs, difficultés à prendre
des décisions)

Comportementaux
(produits calmants,
excitants, repli sur soi)



Pathologies

Maladies
cardiovasculaires

Troubles musculo-
squelettiques

Dépressions

Maladies
immunoallergiques

Burn out

Réversibles dans le temps

Irréversibles

Mais aussi d'autres conséquences

SUR LE SALARIE

- Epuisement, fatigue
- Baisse de l'estime de soi, repli sur soi
- Addiction, idées suicidaires
- Diminution de la satisfaction au travail, démotivation
- Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, à se concentrer sur son activité, erreurs.

SUR L'ENTREPRISE

- Absentéisme, turnover,
- Perte de productivité,
- Mauvaise ambiance, difficultés de recrutement
- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Atteintes à l'image de l'entreprise, (judiciarisation...)

AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

Les Facteurs de Risques Psychosociaux

Préventica Rennes
2016

Nécessité d'évaluer les situations de travail

- Quantité de travail
- Pression temporelle
- Complexité du travail
- Faible marge de manœuvre



- Incompatibilité des consignes et éthique
- Qualité empêchée
- Travail inutile
- Incompatibilité des règles morales
- Conflit de valeur



A L'INTERNE

- Indifférence du collectif
- Dénigré de reconnaissance
- Comportements méprisants et atteintes dégradantes
- Rythme de travail imposé par surveillance hiérarchique

A L'EXTERIEUR

- Horaires atypiques
- Rythme de travail imposé par une demande immédiate
- Incompatibilité entre les attentes clients et les ressources de l'entreprise



- Charge émotionnelle (notamment les métiers d'aide et de soins)
- Contact avec une clientèle agressive
- Dissonance émotionnelle (exprimer une émotion que l'on ne ressent pas)



- Changements organisationnels
- Insécurité de l'emploi
- Soutenabilité de l'emploi

AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

La démarche de prévention

Préventica Rennes
2016

Quelles actions pour quels objectifs ?

Prévention **PRIMAIRE** ► DURABLE

- Comment combattre le risque à la source ?

Prévention **SECONDAIRE** ► COURT TERME

- Comment renforcer la résistance des salariés au stress ?

Prévention **TERTIAIRE** ► REAGIR A L'URGENCE

- Comment prendre en charge les salariés en souffrance ?

Les étapes incontournables

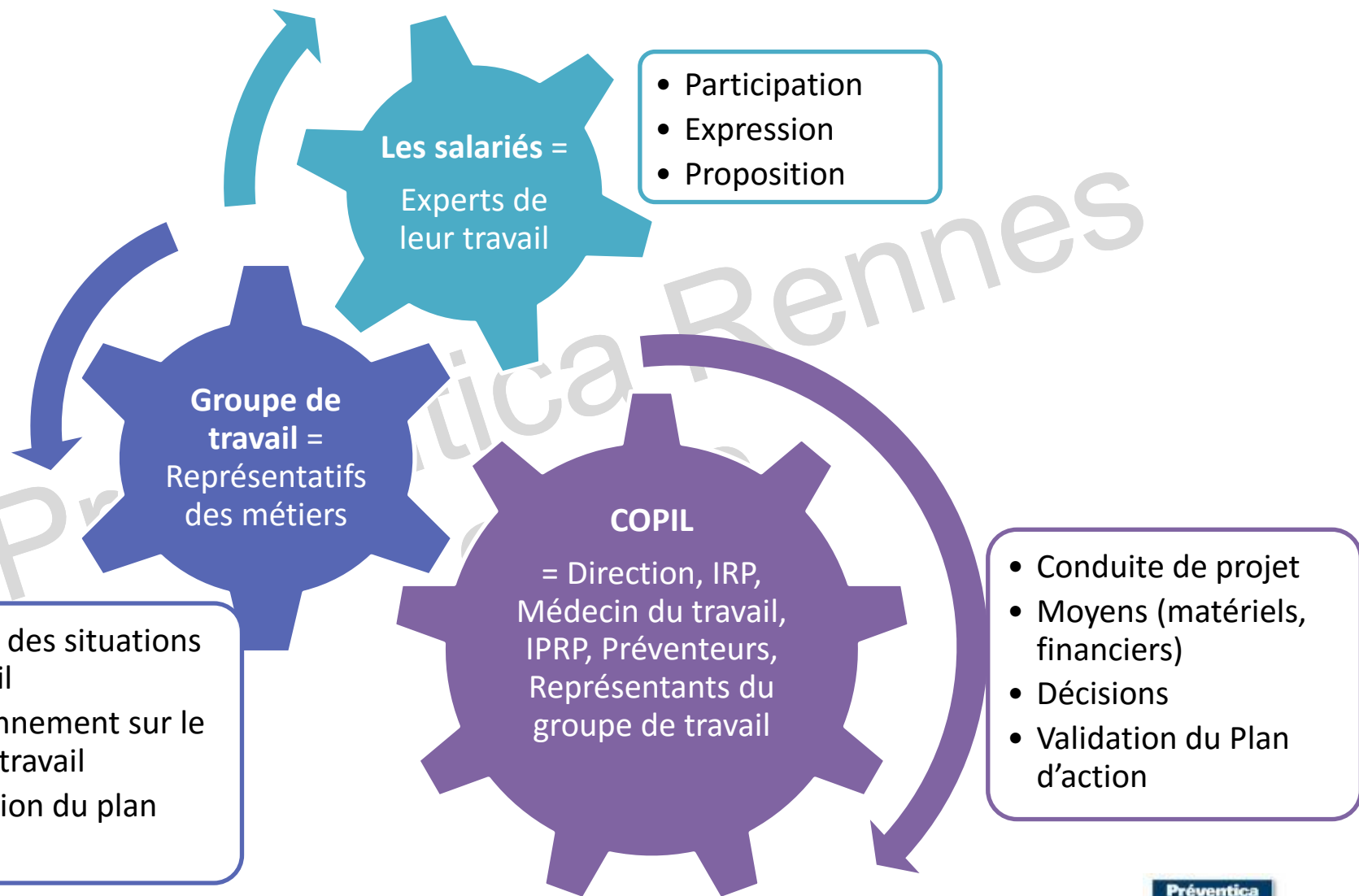
➤ Mobilisation

- Engagement de la direction : la démarche et la mise en œuvre des changements
- Implication des Instances Représentatives du Personnel
- Former les acteurs aux RPS (langage commun)

➤ Conditions sociales favorables à l'action de prévention

- Pas de recherche de responsabilité morale, juridique ou psychologique
- Centration sur le travail
- Protection de la parole ou/et confidentialité optimale, volontariat

Une démarche de prévention



Par quoi commencer ?

➤ Les alertes RPS :

- ✓ Réception de l'expression de souffrance d'un salarié
- ✓ Objectif de l'entretien :
 - Entendre la souffrance
 - Vérifier les conditions favorables à l'action de prévention
 - Orienter l'action de prévention

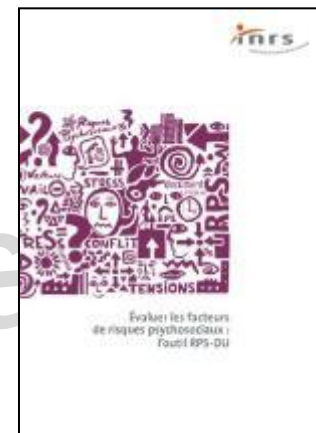
➤ Le pré-diagnostic :

- ✓ Repérer et choisir des indicateurs d'alerte adaptés aux spécificités de l'entreprise et reconnus par tous
 - Liés au fonctionnement de l'entreprise
 - Liés à la santé et la sécurité des salariés
- ✓ Interpréter : Affiner, détailler, cumuler, comparer les indicateurs retenus

L'étape du Diagnostic

➤ Décider de l'orientation de la démarche

- ✓ Mener un projet d'évaluation des RPS en interne
 - Outil RPS et DU
- ✓ Faire appel à un consultant pour faire un diagnostic approfondi



➤ Méthodologie

Analyser le **travail réel** : observations, entretiens, questionnaires...
Identifier les **facteurs de risques** psychosociaux

Les Plans d'actions sur les RPS

Le Plan d'actions doit être :

- lié aux résultats du diagnostic approfondi
- validé par tous les acteurs de l'entreprise
- élaboré par le groupe-projet, les salariés concernés, en lien avec le CHSCT

→ Plan d'actions validé et mis en œuvre par la Direction

Exemples d'actions en lien avec l'organisation :

- approche globale de la prévention : lien RPS et TMS
- accueil des nouveaux embauchés
- procédure en cas d'agression : violence externe
- réunion d'échange de pratique, réunion de résolution de problème
- actions de communication
- définition des fiches de postes
- développement de la culture de prévention
- formation au management ...

Salon Préventica
4 octobre 2015
Rennes

APF Entreprises

en quelques chiffres

1^{er} Groupe Français dans le secteur du Travail Adapté et protégé

- 24 Entreprises Adaptées (EA), 25 Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT)
 - 4 Centres de Distribution de Travail à Domicile (CDTD).
-
- 4 000 personnes dont 3 500 en situation de handicap
 - Des prestations de qualité au prix du marché
 - Des compétences et moyens mutualisés en 7 pôles d'activités
 - 98 % des EA certifiées ISO 9001, ISO 14001 ou OHSAS 18001
 - Une forte politique de formation

Une offre qui s'intègre au cœur de la politique RSE de nos clients et un moyen de satisfaire pour partie son obligation d'emploi de personnes en situation de handicap, et ainsi de réduire la contribution AGEFIPH.

Les structures APF Entreprises

visitées les 23/24 septembre



29 - Bric-de l'Odet

- Conception graphique
- Impression offset et numérique
- Saisie informatique et back office
- Services aux entreprises
- Industrie

Date de création : 1970
CA 2015 : 2,93 M€
Effectif : 113 salariés
Taux de travailleurs handicapés : 92 %



Stratégie

- Diversification métiers tertiaire
- Travail en filière
- Engagement RSE
- Professionnalisme
- Transparence



56 - Ploeren

- Saisie informatique
- Services aux entreprises
- Tôlerie fine
- Blanchisserie et Espaces verts
- Transport de personnes

Date de création : 1982
CA 2015 : 4,96 M€
Effectif : 110 salariés
Taux de travailleurs handicapés : 87 %

Méthode RPS

Etapes du Projet : Mise en place du comité bien-être

Contexte

- Obligation réglementaire
- Obligation du groupe APF par l'accord pénibilité au travail → Accompagnement par la CARSAT de Rennes

Lancement du projet

- Formation des membres CHSCT et Sensibilisation des encadrants par le Médecin du travail et Ergonome
- Nomination des membres du comité bien-être et leur formation → Signature de la mission du comité et d'une charte éthique

Rédaction des outils

- Formalisation des questionnaires de l'entretien
- Détermination du nombre de personnes interviewées
- Définition de la méthodologie de l'entretien collectif / individuel → Validation de la méthode en CHSCT

Diagnostic

- Planification des entretiens
- Synthèse entre comité bien-être pour réajuster l'expérience
- Synthèse de l'ensemble des entretiens au fil de l'eau en CHSCT

Analyse et plan d'actions

- Réalisation d'une synthèse générale de l'entreprise sur les RPS avérés ou potentiels
- Analyse des causes, accompagnée par la CARSAT
- Détermination des actions, des délais et moyens à engager validés par la Direction et le CHSCT

Suivi de la démarche

- Suivi des actions en réunion CHSCT trimestriel
- Réalisation des entretiens des nouveaux salariés
- Renouvellement à 3 ans du diagnostic, et/ou des membres du comité bien-être

Méthode RPS

Forces

Connaissance des valeurs de l'entreprise

Développement de compétences / Formation de l'encadrement de proximité et salariés aux RPS

Economie d'un budget d'un consultant externe

Reproductivité de la démarche

Faiblesses

Temps pour les entretiens, synthèses et suivi d'actions pour les membres du comité

Ralenti (renforcé) en fonction de la stratégie de l'entreprise

Nécessaire d'objectivité/Ethique des membres du comité

Reproductivité de la démarche

Actions APF 3i wellcomm

1) MISE EN PLACE DU COMITÉ DE PILOTAGE

- Création par le CHSCT en 2013.
- 4 membres/salariés.
- Lettre de mission de la Direction.
- Définition de la portée et des limites de compétence.
- Environ 4 réunions par an.

2) CRÉATION DE L'OUTIL DE PRÉVENTION DES RPS

- Méthode choisie : entretiens individuels.
- Élaboration d'un questionnaire validé par la Carsat et la Médecine du travail.

3) PHASE D'ENTRETIENS AVEC LES SALARIÉS

- 64 salariés rencontrés.
- 15 à 20 mn par entretien.
- 3 cas sensibles détectés.
- Bilan : pas de situation de travail génératrice de RPS dans l'entreprise.



5) MISE EN PLACE D'UN POINT INTERNET

- Ordinateur, bureau, paravants.
- Accès libre aux salariés
- 4 utilisateurs réguliers

6) SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016 (seconde édition) :

- 4 ateliers animés par des salariés (danse country, animation musicale, feng shui, maquettes, informatique).
- 49 participants très satisfaits.
- Fruits frais mis à disposition dans la salle de pause.
- Food Truck sur le parking de l'entreprise : 70 repas servis sur 2 jours. Installation régulière le jeudi et vendredi. Menus adaptés à la saison.

7) AGRÉMENTATION DE LA SALLE DE PAUSE

- Nappes, posters, fruits 1 fois par mois.
- En projet : rénovation peinture et mobilier.

4) COMMUNICATION

- Rappel du recours possible au Comité en cas de problème.
- Élaboration d'un « Protocole interne de gestion d'un événement indésirable présentant des risques psychosociaux ».
- Élaboration d'une « Fiche de déclaration d'un événement indésirable présentant des risques psychosociaux ».

Tous deux à disposition des salariés.



Actions



- Fête des voisins au travail
- Portes ouvertes au familles
- Exposition de photos
- Formation gestes & postures
- Formation management chef d'équipe
- Réaménagement des flux de Production sur les activités



Actions APF Ploeren

Thème comité bien-être

Conditions de travail

Gestes et postures

Identification du problème

Chargement manuel
Produits encombrants ou volumineux

Actions

Tenir compte des remarques dans les renouvellements de machines, dans le choix des clients
Achat d'outils de manutention et d'aide complémentaire

Environnement de travail

Identification du problème

Manque de place mais conscience du peu de solution à court terme
Co-location dans les bureaux : peut gêner le travail des autres
Difficulté de concentration avec le passage dans les bureaux

Actions

Réaménagement des ateliers et salles de saisie
Installation de groom sur les portes des bureaux

Organisation

Management

Identification du problème

Manque de reconnaissance positive: seules les erreurs sont mis en avant
Management difficile: trop directif

Actions

Mettre en place des chefs d'équipe (manager de proximité)
Expliquer le rôle des chefs d'équipe et les former à la délégation

Communication

Identification du problème

Pas de retour sur la réunion prod
Peu de communication sur les perspectives économiques

Actions

Mise en place de réunion d'atelier de 5 et 15 min
Faire réunion générale: communiquer sur les changements et stratégie commerciale

Merci de votre
attention

LE LIKES - La Salle - QUIMPER

Mme LAURENT



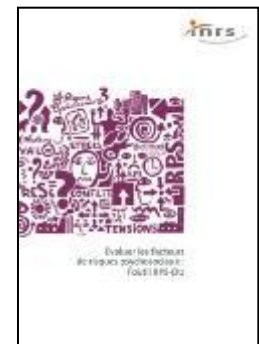
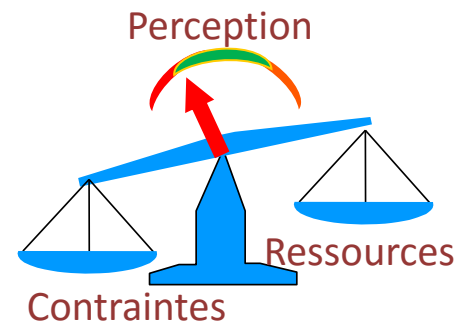
Collège, lycées, enseignement supérieur

- 3029 élèves
- 130 personnels OGEC
(administration, restauration, service entretien, vie scolaire, responsables pédagogiques ...)
- 244 enseignants



Origine de la démarche

- Evaluer les RPS dans DU
- Accompagnement par le Service Santé au Travail / CARSAT



LA DEMARCHE



« Importante et normale »

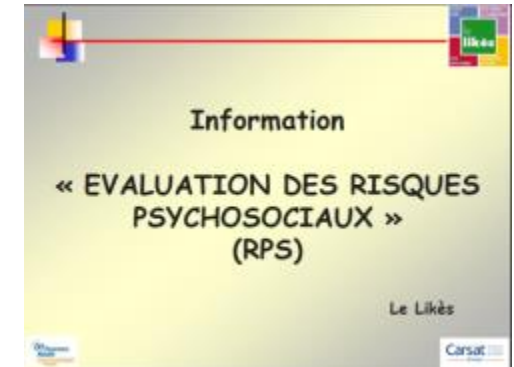
- Engagement du directeur
- Réglementaire mais correspondant à notre projet d'établissement
- CHSCT

Participative

- CHSCT
- Tout le personnel par équipe avec des portes parole
- Création d'un lieu d'expression

Fondée sur des faits

- « On n'a rien découvert ! »
- Permet de mettre en avant ce qui fonctionne bien
- Permet de mettre des mots sur des ressentis
- Permet d'agir sur les points à améliorer



PARMI LES ACTIONS

Organisation

- Internat : « Pouvoir informer en restant avec les jeunes »
- Ménage : « ce qui est stressant, c'est les chaises! ... il faut d'abord les mettre sur les tables» (RPS et TMS)



Technique

- Restauration (RPS et TMS) : adaptation de la hauteur des « portes assiettes »

Humain

- Réunions par équipe plus souvent : faire le point, informer, associer

ET MAINTENANT ...

- Mettre à jour le DU
- L'encadrement
- Faire vivre la démarche
- Cela se fait aussi au quotidien

Action Partenariale Régionale



COMITÉ RÉGIONAL DE PRÉVENTION
DES RISQUES PROFESSIONNELS

Prévention
anes

Pour soutenir les démarches de prévention des entreprises en région

- ❑ Répondre à des besoins d'accompagnement des entreprises en prévention des RPS
- ❑ Faire appel à un consultant en prévention primaire des RPS

→ Une action partenariale dans le cadre du Plan Régional Santé Travail pour la prévention des RPS



Objectifs :

- Promouvoir des interventions basées sur des principes méthodologiques communs
- Mieux connaître et structurer une offre de conseil en région,
- Informer les entreprises sur cette offre de conseil,
- Contribuer à développer la qualité d'accompagnement de démarches de prévention primaire des RPS en entreprises

Pilote : ARACT Bretagne

Partenaires : CARSAT, MSA, DIRECCTE, Services de Santé au Travail

Une Charte d'engagement « Prévention primaire des RPS »

- Création d'une charte d'engagement en 2012
-> Permet d'initier un cahier des charges pour l'entreprise

12 engagements à respecter :

- Des engagements **méthodologiques** :
 - Prévention primaire : agir sur les facteurs de RPS présents dans l'organisation du travail
 - Prendre en compte le travail réel
 - Analyse de la demande (direction, IRP...) et proposition écrite
 - Conseil et accompagnement (lancement, diagnostic, suite...)
 - Conduite de projet : comité de pilotage paritaire et pluridisciplinaire
- Des **principes** d'intervention :
 - > démarche partagée par une qualité du dialogue social
 - > favoriser une dynamique interne
 - > rendre autonome l'entreprise
- Des engagements **participatifs** : participation aux réunions, remontés d'activités annuelles



Un réseau de consultants en prévention primaire des RPS



➤ Liste de consultants en prévention primaire

- Condition préalable : siège social ou une antenne en Bretagne
- Dossier d'adhésion
 - présentation de la structure de conseil (plaquette, lien site Internet, etc.) ;
 - expériences professionnelles des intervenants
 - approche de la prévention des RPS
 - 1 ou 2 exemples d'interventions
- Constitution progressive de la liste : **34 consultants signataires**
<http://bretagne.directe.gouv.fr/Charte-regionale-RPS>

➤ Animation d'un réseau de consultants

- Réunions annuelles : **récapitulatifs des activités** de prévention primaire
→ 62 interventions réalisées en Bretagne en 2015
- Réunions d'échanges de pratiques

Les apports de l'action partenariale régionale

- Une **offre de conseil** qui met en **responsabilité** les différents acteurs concernés (préventeurs, acteurs d'entreprises, consultants)
- Un dispositif qui répond aux **besoins d'appui** des entreprises
- Un espace de **rencontre et de dialogue** entre les consultants et les préventeurs
- Un suivi qui participe à **l'état des lieux** de la prévention des RPS en région
- Un dispositif **connu, « qui vit »**, et qui fait désormais référence en région
- Une charte qui s'anime dans la durée

Pour aller plus loin...

- **Catalogue des Productions INRS - ED 4700 :**
« RPS S'informer pour Agir »

- **Sensibiliser :**

- RPS. En parler pour en sortir – ED 6251
- Des affiches pour combattre les idées reçues
- Un dossier Web dédié aux RPS : www.inrs.fr/RPS
- Des DVD : Le stress au travail - DM 0365

J'ai mal au travail – DM 0327

- **Pour agir :**

- RPS : 9 conseils pour agir au quotidien – ED 6250
- Stress au travail : Les étapes d'une démarche de prévention – ED 6011
- Dépister les RPS : des indicateurs pour vous guider – ED 6012
- Evaluer les facteurs de RPS : l'outil RPS-DU – ED 6140
- Faire le point : une aide pour évaluer les RPS des la TPE – OUTIL 37
- Travailler en contact avec le public - ED 6201

- **Se faire accompagner :**

- RPS : et si vous faisiez appel à un consultant – ED 6070
- Charte de prévention régionale des RPS et liste des consultants signataires –

<http://bretagne.directe.gouv.fr/Charte-regionale-RPS>



Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU



Travailler en contact avec le public Quelles actions contre les violences ?



Prévention des risques psychosociaux et si vous faisiez appel à un consultant ?

Préventica
CORNER & M. SALON

SANTÉ / SÉCURITÉ
RENNES GRAND OUEST
43 & OCT

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Pour répondre à vos questions :

Stand CARSAT

Hall 2 P07

www.carsat-bretagne.fr

www.inrs.fr

www.travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/

www.anact.fr