



→ Atelier Thématique

Risques psychosociaux

**Mardi 4 novembre de 8h00 à 10h00
chez Sitel**



1 . Présentation des Risques Psychosociaux par L'ARACT Poitou Charentes.

Merci à Arnaud Barillet, Chargé de mission à l'ARACT Poitou Charentes, pour son intervention qui nous a permis de mieux comprendre les enjeux et les moyens d'actions pour réduire et gérer les risques psychosociaux dans l'entreprise.



Points à retenir :

Les risques psychosociaux (RPS) ne sont définis, ni juridiquement, ni statistiquement, aujourd'hui, en France. Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

Les accords conclus à l'unanimité par les partenaires sociaux en matière de stress (juillet 2008) et de harcèlement et violence au travail (mars 2010), permettent de s'appuyer sur des définitions relativement consensuelles, qui reconnaissent le caractère plurifactoriel des RPS, admettent l'existence de facteurs individuels mais aussi organisationnels.

Il convient de souligner aussi le caractère subjectif de ce risque qui relève de la perception propre à chaque individu, ce qui n'empêche ni de l'évaluer, ni de le mesurer (à l'instar de la douleur en milieu hospitalier), afin d'en apprécier l'évolution dans le temps.





Dans l'idéal, il conviendrait de parler de « risques psychosociaux au travail », afin de bien circonscrire le champ des responsabilités de l'employeur. Ce dernier est tenu d'agir sur « ce sur quoi il a prise » et donc sur les déterminants des risques psychosociaux dans son entreprise, sans violer l'intégrité psychique des intéressés.

Si tout le monde s'accorde à souligner la plurifactoralité des RPS qui caractérisent à la fois l'organisation du travail et les relations interindividuelles, il est important de rappeler les facteurs à l'origine des RPS.

Ils peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs :

- **Les exigences du travail et son organisation :**

Autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et de délais, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires

- **Le management et les relations de travail :**

Nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle ;

- **La prise en compte des valeurs et attentes des salariés :**

Développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits d'éthique ;

- **Les changements du travail :**

Conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations ...

Le stress n'est qu'une manifestation des RPS. On distingue les situations de stress aigu (quand une personne doit faire face à un événement ponctuel) et des situations de stress chronique, lorsque cette situation est durable, entraînant des effets délétères sur la santé des salariés et des dysfonctionnements dans l'entreprise.





Quelles sont les conséquences de l'existence de risques psychosociaux dans l'entreprise ?

- Un impact sur la santé

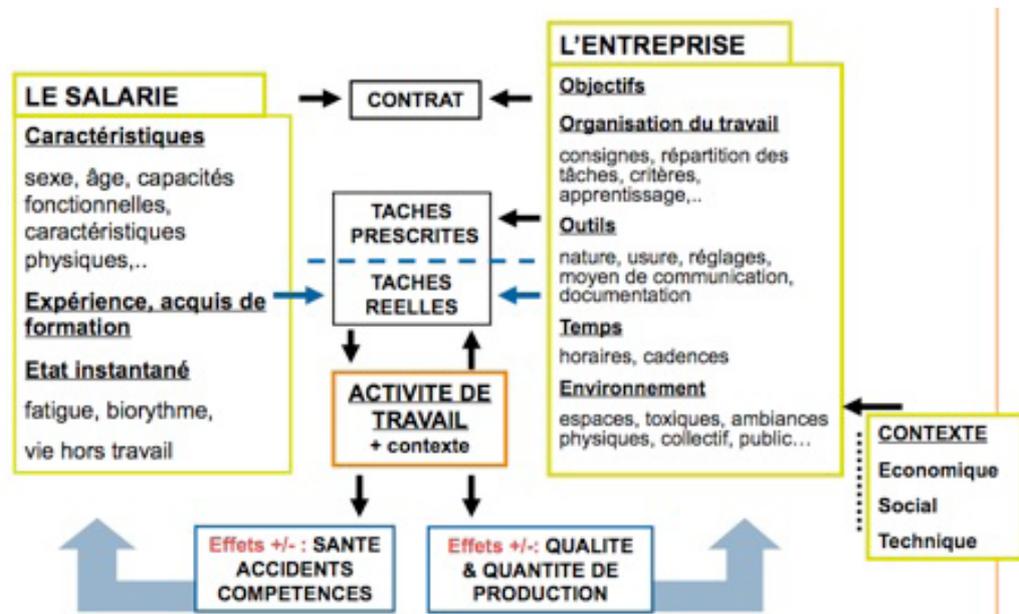
Les RPS ont des effets délétères sur la santé des travailleurs. Au regard d'une littérature ayant souligné les liens existant entre facteurs de RPS et maladies cardio-vasculaires, Troubles Musculo-Squelettiques ou pathologies mentales (dépression, anxiété), les RPS se révèlent être un enjeu majeur en termes de santé publique.

- Un impact sur l'entreprise

Les RPS ont également un impact sur l'entreprise. On peut noter un lien entre l'apparition de ces risques et l'absentéisme, le taux élevé de rotation du personnel, le non-respect des horaires ou des exigences de qualité, des problèmes de discipline, la réduction de la productivité, des accidents de travail et des incidents, la non-qualité (augmentation des rebuts et des malfaçons, etc.), une dégradation du climat social, des atteintes à l'image de l'entreprise...

Les outils pour lutter contre les RPS

Modèle d'analyse de l'homme au travail :





Détecter les RPS dans l'entreprise :

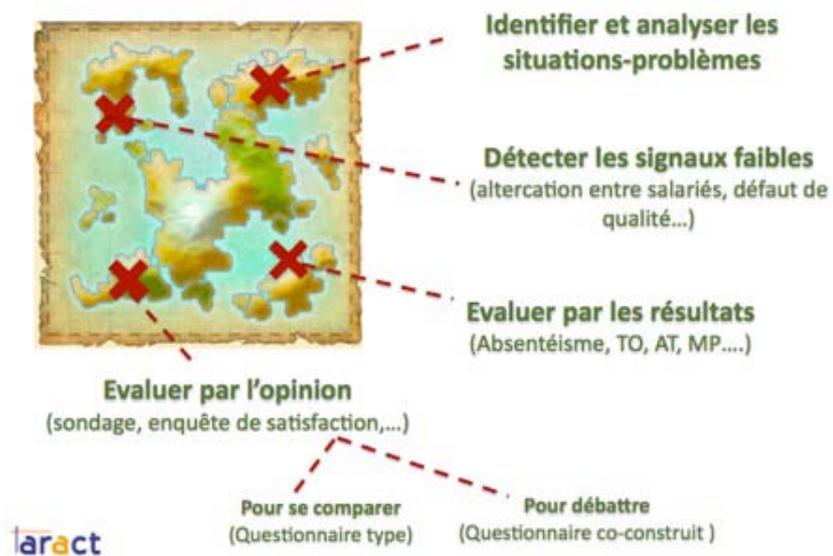


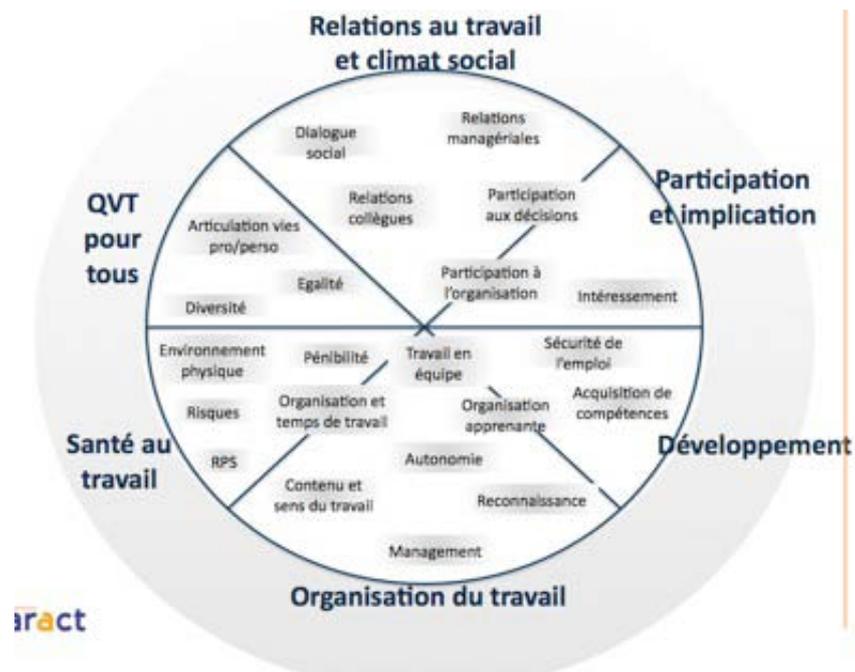
Tableau d'analyse d'une situation de travail :

Analyse d'une situation représentative d'un problème						
Unité de travail :						
Expression première (sortir du subjectif vers une objectivation d'une situation de travail)						
Causes indirectes contexte/évolution	Causes directes contraintes de travail	Autres : ressources, ce qui fait sens dans le travail, relations	Situation problème ou représentative	Conséquences sur le travail et l'entreprise	Conséquences sur les collectifs de travail	Effets sur la santé des individus

Les différents domaines d'actions pour lutter contre les RPS :



Les différents domaines d'actions pour lutter contre les RPS :





Exemples d'actions de prévention :

Actions	Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
Accompagner le changement	Construire tableaux de bord avec indicateurs socialement débattus et identifiés adaptés au contexte	Monter plan de formation Former ensemble cadres et IRP à la conduite du dialogue social	Soutien personnel
Contraintes de travail	Mettre en place des outils informatiques adaptés à la tâche	Mettre en place groupe d'échange sur les pratiques professionnelles (conciliation quantité- qualité)	Rechercher de poste pour une personne en inaptitude partielle, après absence de longue durée pour dépression
Relations de travail	Rédiger un contrat d'engagement clients-entreprise de prévention des violences Améliorer les flux de circulations accueil	Formation gestion de l'agressivité	Cellule d'écoute en suivi externe après un incident violent
Gestion des ressources humaines 	Construire des parcours professionnels	Préparer cadres et salariés aux entretiens annuels	Accompagner une personne en rupture

2. Témoignage sur la démarche de prévention des RPS conduite chez SITEL.

Merci à Rosa DERRE, infirmière au sein de SITEL, pour son intervention, qui nous a permis de mieux comprendre les actions menées chez Sitel avec le soutien d'un cabinet extérieur pour la réalisation d'une enquête collaborateurs et la rédaction d'un plan d'actions.





Un grand merci à l'équipe de Sitel pour leur accueil lors de cet atelier.



Participants

Alexandre PÉTROZZI	Biotop
Rosa DERRE	Sitel
Jérôme DORIN	Sitel
Carole BREUIL	LEA Nature
Leatitia DENIER	LEA Nature
Nathalie ESTRADE	Ranger consultants
Jessica HUE	Agentis
Romain GIRAUD	Vinci energies
Erwan GUERMEUR	Dufour Frères
Aude RIVIÈRE	Imprimerie rochelaise
Catherine PAMART	La Poste
Arnaud BARILLET	Aract Poitou Charentes
Cathy MILLECAMPS	Sitel



Prochain Atelier Biotop

Date : janvier 2015
Horaires : de 8h00 à 10h00.
Thématique : **A DÉFINIR**
Lieu : à définir

Contact :

Alexandre Petrozzi
Animateur
→ 06 23 15 56 40
contact@clubperigny.com

