

*La spécificité de l'approche des risques psychosociaux, c'est qu'elle ne peut être l'affaire d'un seul expert. Elle doit engager la responsabilité de plusieurs acteurs de l'entreprise. L'approche collective doit permettre d'identifier et de comprendre ce qui fait cause commune afin que les acteurs puissent agir ensemble au niveau de l'entreprise. Ils devront alors définir des unités correspondants à des collectifs de travail. Ce découpage en unité de travail servira de cadre à une nouvelle pratique de prévention et fera référence comme unité d'analyse ou de suivi de certains indicateurs. (cf guide)*

### Quels sont les acteurs que vous allez solliciter pour engager une démarche de prévention pluridisciplinaire des risques psychosociaux :

	<b>Acteurs sociaux</b>	Nom de la personne
<input type="checkbox"/>	Direction	.....
<input type="checkbox"/>	Membres CHSCT	.....
<input type="checkbox"/>	Secrétaire CE	.....
<input type="checkbox"/>	Délégué du personnel	.....
	<b>Acteurs techniques internes</b>	
<input type="checkbox"/>	Responsable RH	.....
<input type="checkbox"/>	Responsable hygiène et sécurité	.....
<input type="checkbox"/>	Responsable qualité	.....
<input type="checkbox"/>	IPRP	.....
<input type="checkbox"/>	Infirmière	.....
<input type="checkbox"/>	Assistant social	.....
	<b>Acteurs externes</b>	
<input type="checkbox"/>	Médecin du travail	.....
<input type="checkbox"/>	Inspecteur ou contrôleur du travail	.....
<input type="checkbox"/>	Contrôleur CRAM	.....
	<b>Acteurs associés</b>	
<input type="checkbox"/>	Aract	.....
<input type="checkbox"/>	IPRP	.....
<input type="checkbox"/>	Ergonome	.....
<input type="checkbox"/>	Psychologue	.....
	...	

*Le travail d'identification des indicateurs peut être aidé par cette grille de questionnement sur les différents niveaux de données. Elle n'est pas exhaustive mais peut guider la recherche des acteurs.*

### Repérer les indicateurs d'alerte suivants :

#### Données sur les plaintes individuelles et collectives sur le travail

- Types de troubles exprimés par les salariés** : stress, inquiétude, mal-être, souffrance, épuisement...  
.....  
.....
- Conditions de réalisation du travail** : difficultés à faire face à la charge de travail, difficultés à trouver des marges de manœuvres dans son travail, ...  
.....  
.....
- Relations de travail** : tensions, conflits, isolement, manque de soutien de la hiérarchie, ...  
.....  
.....
- Perspectives et perceptions du travail** : sentiment de changement permanents, perte de sens dans le travail, perte de considération, visibilité sur l'avenir, ...  
.....  
.....

#### Données sur le fonctionnement et les ressources humaines de l'entreprise

- Contexte technique et économique** :  
Qualité du contexte économique de l'entreprise  
Perspectives économiques et commerciales de l'entreprise : en développement, stabilisées, rachat, ...  
Evolutions techniques, technologiques et organisationnelles  
Evolution des objectifs de performance  
.....  
.....
- Contexte social** : Qualité des relations sociales, fonctionnement des instances représentatives, ...  
.....  
.....
- Emploi** : Turn over, volant d'intérimaires, difficultés de recrutement, évolution sur l'emploi, ...  
.....  
.....
- Absentéisme** : Taux d'absentéisme global sur plusieurs années, taux d'absentéisme par service, durée.  
Arrêt maladie et arrêt suite à accident du travail, ...  
.....  
.....



**Compétences et parcours professionnels** : Forte évolution des compétences, évolution de la polyvalence, de l'autonomie...  
.....  
.....

**Situation démographique** : structure des âges globale et par catégorie de salariés, ancienneté. Structure des âges par unité de travail. Répartition par genre, les évolutions démographiques à venir...  
.....  
.....

## Données sur la santé et la sécurité des salariés

**Sécurité et hygiène** : Taux d'accident du travail avec ou sans arrêt, taux de fréquence, taux de gravité  
Populations concernées, intérimaires, problèmes d'hygiène  
Risques et dangers repérés inscrits dans le document unique  
Fiche d'entreprise faite par le médecin, existence d'un plan d'activité du médecin du travail  
Evolution du plan de prévention  
.....  
.....

**Maladies professionnelles et symptômes repérés** :  
Nombres et types de MP (TMS, lombalgies...)  
Symptômes physiologiques et psychiques repérés au niveau des collectifs de travail  
Risque au niveau de la santé inscrit dans le document unique, fiche d'entreprise, pistes de prévention prévues ou engagées  
.....  
.....

**Restrictions d'aptitude** : nombre de personnes concernées, type de poste  
.....  
.....

**Comportements repérés** : addictif (alcool, tabac, psychotropes), troubles alimentaires, agressivité...  
.....  
.....

*Les facteurs de risques professionnels peuvent être appréhendés à partir des différents systèmes qui composent l'entreprise : prescription du travail, organisation, ressources humaines, management, mode de relation de travail, moyens et environnement de travail. L'action sera d'autant plus efficace que les combinaisons entre ces facteurs seront prises en compte.*

**Identifier les différents facteurs de risques :**

**Le système de prescription des objectifs**

- Objectifs quantitatifs et qualitatifs (charge de travail inappropriée,...)  
.....
- Définition de la qualité, de production, de service,...  
.....
- Impact de la relation client sur les objectifs  
.....
- Système de prescription totalement descendant  
.....

**L'organisation du travail**

- Définition du rôle et des fonctions des personnes  
.....
- Marges de manœuvres de l'encadrement intermédiaire  
.....
- Répartition du travail déséquilibrée  
.....
- Choix d'organisation en fonction de la stratégie définie  
.....
- Modalités d'échange et de transmission des informations entre les services  
.....



### La gestion des ressources humaines

Clarification au niveau des compétences attendues, du niveau d'autonomie souhaité ou de l'engagement de la personne

Système d'intégration, d'accueil des nouveaux arrivants

Perspectives d'évolution, de parcours professionnels possibles

Système de reconnaissance (système de rémunération, reconnaissance par les pairs,...)

Identité professionnelle

### Le management

Mise en application des modes d'organisation et de gestion des ressources humaines

Système d'évaluation du travail

Maintien du collectif de travail ou isolement des personnes

### Mode de relation de travail

Rapport sociaux

Système de relation entraînant une dérégulation des modes de relation

Confusion entre les différents niveaux de collectif et le traitement des questions (social, opérationnel, métier,...)

Situation d'entraide au niveau du collectif

Isolement des salariés

### Environnement

Outils de travail non adaptés

Environnement bruyant

Mauvais éclairage, locaux aveugles

# FICHE 4

## POINTS CLÉS POUR L'ACTION

L'enjeu de cette démarche de prévention réside dans la concertation des acteurs pour définir un plan d'action dans la durée et suivre l'impact de ces changements. Il s'agit d'agir à plusieurs niveaux de l'entreprise. Là aussi, c'est aussi la combinaison d'action, qui rend la démarche plus performante.

### Décrivez les points clés de l'action pour chaque question :

#### **Systeme de prescription du travail**

*Exemple : La question de la quantité - La relation aux client*

.....  
.....

#### **Définition des rôles et des responsabilités dans l'organisation du travail**

.....  
.....

#### **Processus de recrutement et d'intégration**

.....  
.....

#### **Définition des compétences et formation**

.....  
.....

#### **Dispositif de reconnaissance au travail**

.....  
.....

#### **Parcours et perspectives professionnels**

.....  
.....

#### **Modes de régulation des relations de travail**

.....  
.....

#### **Gestion des âges**

.....  
.....

#### **Moyens et environnement de travail**

.....  
.....