

# Intégrer dans nos pratiques managériales la prévention des risques psychosociaux

Informer => Former => Communiquer => Appliquer pour protéger => Sinon Sanctionner

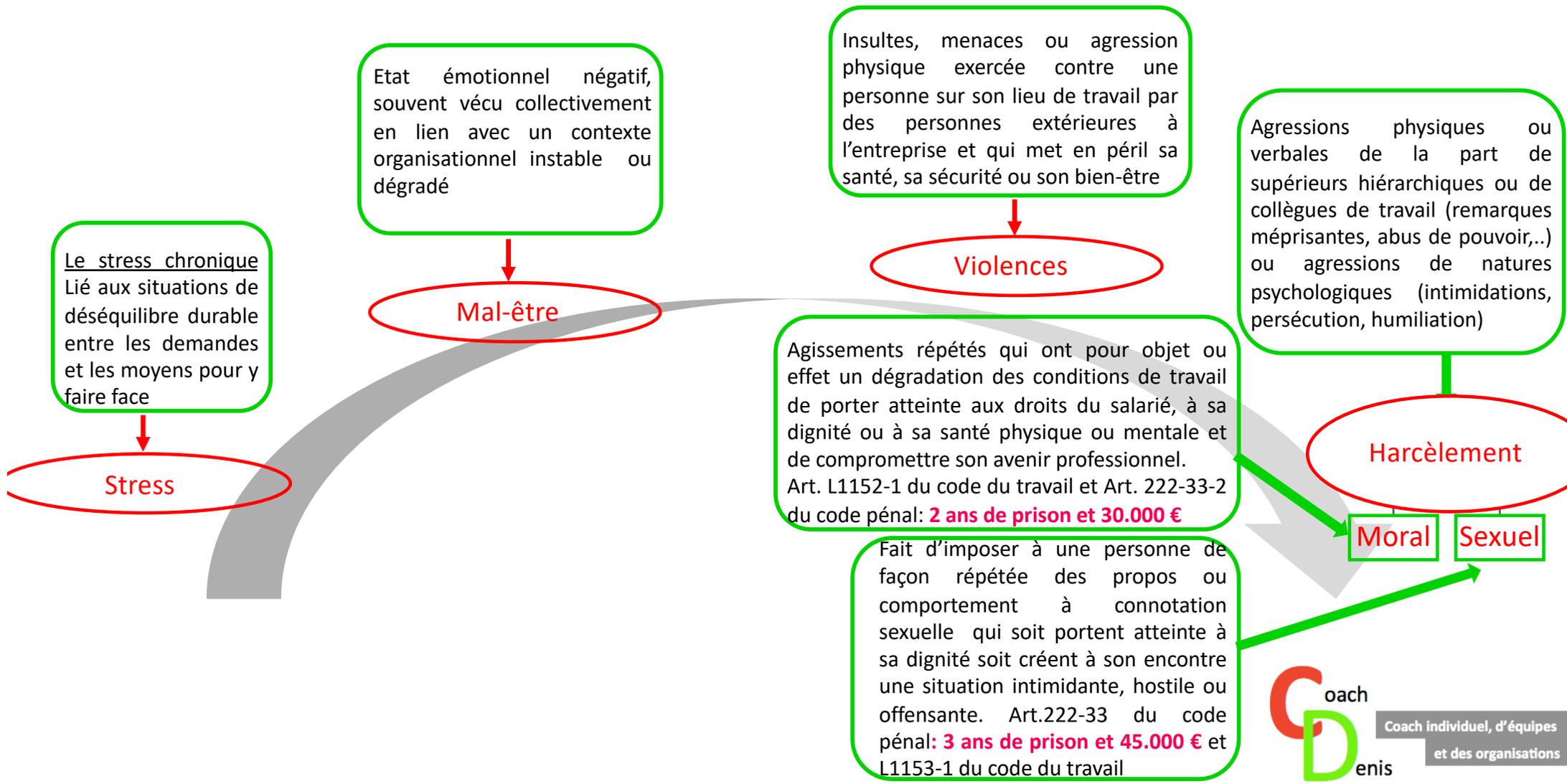


Prévenir

Agir et « Guérir »

Solutionner

# La définition des situations à risques psychosociaux



# Echelle de gravité des indices RPS visibles

## Indices individuels



## Indices collectifs



# Les facteurs des RPS et leurs conséquences

Facteurs	Risques	Troubles
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'autonomie et les compétences</li><li>• La charge de travail</li><li>• Le soutien social</li><li>• Les relations interpersonnelles</li><li>• La communication</li><li>• La reconnaissance</li><li>• La conciliation vie professionnelle - vie privée</li><li>• La gestion des changements</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Stress au travail:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Déséquilibre contraintes/ressources</li><li>• Etat de tension</li><li>• Conséquences sur la santé et la performance</li></ul></li><li>• <b>Mal être au travail:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Conflits</li><li>• Relations pathogènes</li></ul></li><li>• <b>Violences au travail:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Internes: Harcèlement moral et sexuel</li><li>• Externes: incivilités, agressions , destructions</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TMS</li><li>• Troubles anxieux</li><li>• Troubles du sommeil</li><li>• Maladies cardio-vasculaires</li><li>• Burn Out</li><li>• Dépression</li><li>• Tentative de suicide ou suicide</li></ul>

# Définition des facteurs de protection contre les RPS

<p><b>Gestion des changements</b></p> <p>Préparer et accompagner les équipes à intégrer les modifications dans leur travail grâce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information</li> <li>• Participation active des collaborateurs à la recherche de solutions</li> <li>• Formation</li> </ul>	<p><b>Communication</b></p> <p>Echanges entre le manager et son équipe portant sur le travail en vue de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des instructions et des objectifs clairs.</li> <li>• Transmettre des informations</li> <li>• Donner du feed back</li> <li>• Ecouter et recueillir de l'information</li> </ul>	<p><b>Charge de travail</b></p> <p>Adéquation entre le temps disponible d'une part et la quantité de travail, les objectifs, la nature et l'intensité du travail, la diversité des tâches, d'autre part.</p>	<p><b>Autonomie</b></p> <p>Degré de liberté dans son travail pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser ses activités.</li> <li>• Organiser son temps de travail</li> <li>• Prendre des décisions ou des initiatives</li> </ul>	<p><b>Compétences</b></p> <p>Capacité à remplir toutes les exigences de son poste de travail grâce à des savoir, des savoir-faire et des savoir-être maîtrisés par le collaborateur</p>
<p><b>Reconnaissance</b></p> <p>Récompenses données par un manager à son collaborateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Félicitations</li> <li>• Remerciements</li> <li>• Encouragements</li> <li>• Augmentation de salaire</li> <li>• Evolution de statut</li> <li>• formation</li> </ul>	<p><b>Soutien social</b></p> <p>Aide technique ou soutien émotionnel de la part d'un collègue ou d'un responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide pratique pour réaliser les activités</li> <li>• Soutien psychologique (écoute, réconfort, encouragement)</li> <li>• conseils</li> </ul>	<p><b>Equité</b></p> <p>Traite avec justice et impartialité chaque collaborateur de son équipe, attribue à chacun ce qui lui est dû:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères communs pour les récompenses et les sanctions.</li> <li>• Répartition juste des contraintes de travail.</li> </ul>	<p><b>Relations interpersonnelles</b></p> <p>Qualité des échanges et des liens dans l'équipe favorisant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat de confiance</li> <li>• Reconnaissance mutuelle</li> <li>• Collaboration</li> <li>• Facilité de réalisation des activités</li> </ul>	<p><b>Conciliation vie privée Vie professionnelle</b></p> <p>Compatibilité entre les exigences liées à son travail et l'accomplissement d'une vie personnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupération et temps pour soi</li> <li>• Vie familiale</li> <li>• Vie sociale</li> <li>• Séparation entre vie pro et vie perso</li> </ul>

# Comment analyser une situation à risques ?

1

Quels sont les indices que j'ai remarqué chez ce collaborateur avant l'entretien

2

Quels sont les éléments factuels et objectifs que j'ai pu recueillir qui me permettront de décrire la situation auprès d'autres personnes: RH, responsable hiérarchique, assistance extérieure?

Est-ce que ces éléments se rattachent à une situation à risques? Harcèlement, stress chronique, burn out, mal être dans l'équipe.

3

Quelles sont les problématiques ou difficultés exprimées par la personne?

- Difficultés personnelles? Lesquelles?
- Difficultés professionnelles? Lesquelles?
- Y-a-t-il eu des solutions proposées précédemment? Lesquelles? Quel résultat ou ressenti?

4

• Selon moi, quels sont les risques?

- Pour la personne
- Pour l'équipe
- Pour la structure, l'entreprise, l'organisation,...

5

• Puis-je accompagner cette situation?

- Pourrais-je agir directement? Avec quel objectif de résolution?
- Quel est mon rôle? Alerter les relais ou traiter la souffrance? Seul? En lien?
- Quel relais puis-je activer pour traiter la situation?

# Le rôle de chacun dans la structure

## Un dispositif de formation déterminant le rôle de chacun

Rôle du DG , gérant ou directeur	Rôle du responsable RH	Rôle du manager de service
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Détecter</li> <li>➤ Réguler</li> <li>➤ Prévenir</li> <li>➤ Piloter et contrôler</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Repérer les situations à risques</li> <li><input type="checkbox"/> Collecter les indices individuels et collectifs</li> <li><input type="checkbox"/> Piloter un plan d'actions</li> <li><input type="checkbox"/> Echanger, communiquer et impliquer</li> <li><input type="checkbox"/> Développer une posture de soutien des managers</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer efficacement sur les dispositifs de soutien d'aides internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accompagner</li> <li>➤ Désamorcer</li> <li>➤ Orienter</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Soutenir les managers en difficulté</li> <li><input type="checkbox"/> Définir le meilleur mode d'accompagnement du manager (coaching, formation,...)</li> <li><input type="checkbox"/> Déclencher des dispositifs de prise en charge adaptés à la situation des collaborateurs.</li> <li><input type="checkbox"/> Intervenir dans les situations d'escalade relationnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Détecter</li> <li>➤ Réguler</li> <li>➤ Prévenir</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Détecter les indices et qualifier la situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Développer une posture d'écoute</li> <li><input type="checkbox"/> Rechercher des solutions dans le périmètre du manager</li> <li><input type="checkbox"/> Réguler les situations professionnelles</li> </ul>

# Les autres points abordés dans la formation **prévention des RPS**

- Quel dispositif mettre en œuvre dans l'entreprise (structure)?
  - Les outils « anti RPS »
- Les techniques d'entretien en situation de risques psychosociaux
- Les entretiens de prévention: la finalité, la préparation, les conditions de réalisations, le déroulement de l'entretien, check list des questions de l'entretien de prévention, les indices de stress émis pendant les entretiens de prévention.
- Les entretiens de recherche de solutions: la finalité, les conditions de réalisation, le déroulement de l'entretien de recherche de solutions.
- Les entretiens de soutien: la finalité, les conditions de réalisation, le déroulement de l'entretien de soutien, comment aborder un problème personnel.
- Les techniques de management « anti RPS »: la reconnaissance, les signes de reconnaissance
- Gérer un conflit avec un collaborateur: la méthode dite du sandwich
- La gestion du changement
- La prise d'engagement

# Ce que l'on peut dire et ne pas dire

## A PROSCRIRE

Le « TU » qui « TUE »

- « Tu » es nul, « tu » es un incapable, ..
- **CRIER**
- **INSULTER**
- **REPRIMANDER** devant témoins
- Envoyer des mails et des SMS sur des adresses mails et téléphones privés et en dehors des heures de travail.
- **PRONONCER** des propos sexistes, racistes, homophobes, relatif à l'apparence physique de la personne
- **MENACER** verbalement ou physiquement .

## AUTORISÉ

- Ton travail n'est pas satisfaisant parce que ... (des faits rien que des faits)
- Mes attentes, concernant ton travail, c'est .....
- Tu dois évoluer sur la qualité de ta prestation dans les plus brefs délais en respectant les critères .....
- Cela fait trois fois que je te fais le même reproche, pourquoi ne t'améliores-tu pas? As-tu besoin de formation?

# Quels risques prend une organisation qui organise et/ou n'intervient pas sur des situations de harcèlement?

## Exemple du harcèlement chez France Télécom



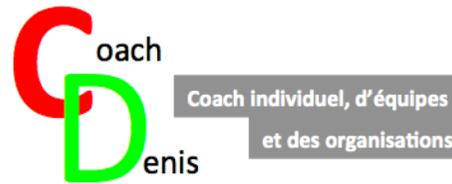
Et imaginez si demain un employé, un agent, excédé par vos comportements crée un nouveau hashtag du style:

**#balancetonboss**  
**#balancetonchef**  
**#dénoncetonentreprise**  
**#monchefmeharcele**

Imaginez, avant même que la justice se saisisse du sujet, les conséquences qu'aurait votre nom affiché sur tous les réseaux sociaux; quelles conséquences pour votre image et vos relations avec votre conjoint, vos enfants, vos amis, vos voisins, vos collègues de travail... et votre avenir professionnel.

Si en plus cette dénonciation sur les réseaux sociaux est accompagnée d'un enregistrement sonore ou d'une vidéo réalisés avec un téléphone portable.. Sans oublier que vous risquez l'emprisonnement et de lourdes Amendes (voir page 2)

Un PDG et plusieurs cadres qui vont passer en correctionnelle et qui n'ont plus de travail



<http://coachdenis.fr>

L'entreprise Decoach est localisée à Entre Deux Guiers, en Isère à la limite de la Savoie. Mon parcours s'inscrit dans la grande distribution spécialisée comme manager-dirigeant de Business Unit de 150 personnes en France et en Belgique puis en qualité de Chef de Projet RH, chargé de la démultiplication du Processus de Vision Partagée. Mes engagements citoyens m'ont amené à côtoyer le monde de l'administration d'état comme conseiller prud'homal et président du Conseil des Prudhommes depuis 17 ans et aussi celui de l'administration territoriale comme Maire d'une commune de 1.700 habitants puis Président d'une communauté de communes de 18.000 habitants depuis 5 ans.

Coach certifié depuis 3 ans, j'accompagne les managers et dirigeants en coaching individuel ainsi que les comités de direction en Team-Building sur les problématiques de cohésion d'équipe, de réorganisation et de changement.

J'accompagne également les entreprises dans les processus de recrutement.



Denis Sejourne  
(Isère- Savoie)



**Restaurant Le C4**