



# PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

---



By Mediaprev



# OBJECTIFS DE LA FORMATION



# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Définir les Risques Psychosociaux (RPS) et leur conséquence individuelles et collectives.



# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Définir les Risques Psychosociaux (RPS) et leur conséquence individuelles et collectives.

Repérer les facteurs de RPS au travail.





# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Définir les Risques Psychosociaux (RPS) et leur conséquence individuelles et collectives.

Repérer les facteurs de RPS au travail.

Connaître les grands principes de prévention des RPS au travail.

# OBJECTIFS DE LA FORMATION

Définir les Risques Psychosociaux (RPS) et leur conséquence individuelles et collectives.

Repérer les facteurs de RPS au travail.

Connaître les grands principes de prévention des RPS au travail.

Réagir face à une situation de matérialisation de risque psychosocial.



# PROGRAMME

1 Préambule

2 La prévention, définition et notions importantes

3 Risques psychosociaux, notions de base

4 Le cadre juridique de la prévention des RPS

5 Les interlocuteurs en matière de prévention des RPS

6 Les différentes étapes d'une démarche de prévention

7 Les outils de dépistage des RPS

8 L'intégration des RPS dans le document unique

9 La prévention des RPS

10 Le manager et la prévention des RPS

11 La prévention des RPS dans la conduite du changement

12 La qualité de vie au travail

13 9 conseils pour agir au quotidien

14 Autres infos utiles

15 QCM

16 QCM (Corrections)



# PRÉAMBULE



Enjeu majeur  
de la plupart des  
organisations au travail,  
**la prévention des  
Risques PsychoSociaux**  
apparaît souvent comme  
un sujet sensible  
ou complexe.



Cependant,  
la **prise en compte**  
**de ces risques** à travers une  
démarche concertée, centrée  
sur l'organisation du travail,  
permet souvent de développer  
des **effets bénéfiques** aussi  
bien pour la structure  
que pour ses  
collaborateurs.





Cependant,  
la **prise en compte  
de ces risques** à travers une  
démarche concertée, centrée  
sur l'organisation du travail,  
permet souvent de développer  
des **effets bénéfiques** aussi  
bien pour la structure  
que pour ses  
collaborateurs.

Au delà de la notion  
même de prévention de  
ces risques, la question  
de la santé mentale au travail  
doit également être prise en  
compte à travers l'angle  
du **bien être au  
travail.**





# LA PRÉVENTION, DÉFINITION ET NOTIONS IMPORTANTES





# OBJECTIFS



# OBJECTIFS

Appréhender les notions de dangers, situations dangereuses, risques, accidents du travail et maladies professionnelles.



# OBJECTIFS

Appréhender les notions de dangers, situations dangereuses, risques, accidents du travail et maladies professionnelles.

Situer et formaliser les enjeux liés à la prévention des RPS.



# QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?





# QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?

## Conséquences humaines

Douleur, Handicap

Usure physique

Usure mentale

Perte de compétences...





# QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?

## Conséquences humaines

Douleur, Handicap

Usure physique

Usure mentale

Perte de compétences...

## Conséquences financières

Frais liés à l'accident  
(augmentation du taux de cotisation)

Désorganisation des services  
(perte de production...)

Remplacement du salarié

Interdiction de soumissionner à la  
commande publique...



# QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?

## Conséquences humaines

Douleur, Handicap

Usure physique

Usure mentale

Perte de compétences...

## Conséquences juridiques

Exposition juridique  
de l'établissement, de  
l'employeur, des salariés...

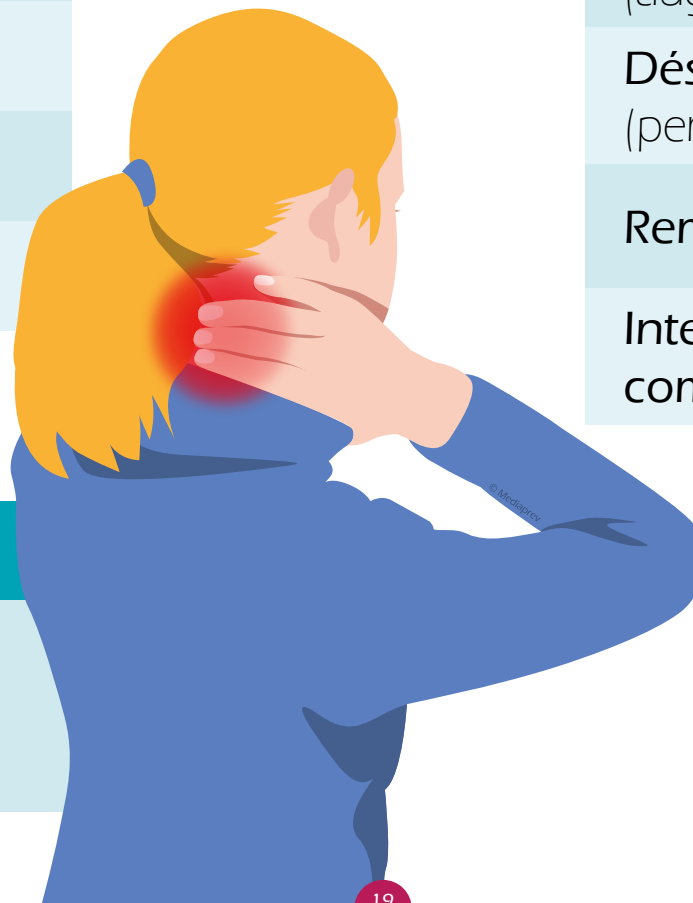
## Conséquences financières

Frais liés à l'accident  
(augmentation du taux de cotisation)

Désorganisation des services  
(perte de production...)

Remplacement du salarié

Interdiction de soumissionner à la  
commande publique...





# QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?

## Conséquences humaines

Douleur, Handicap

Usure physique

Usure mentale

Perte de compétences...

## Conséquences financières

Frais liés à l'accident  
(augmentation du taux de cotisation)

Désorganisation des services  
(perte de production...)

Remplacement du salarié

Interdiction de soumissionner à la  
commande publique...

## Conséquences juridiques

Exposition juridique  
de l'établissement, de  
l'employeur, des salariés...

## Conséquences sociales

Dégradation du climat social

Perte de l'emploi







# QU'EST-CE QU'UNE MALADIE PROFESSIONNELLE ?



## QU'EST-CE QU'UNE MALADIE PROFESSIONNELLE ?

Une maladie est «professionnelle», si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou si elle résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle. (L461-1 du Code de la sécurité sociale)



## QU'EST-CE QU'UNE MALADIE PROFESSIONNELLE ?

Une maladie est «professionnelle», si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou si elle résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle. (L461-1 du Code de la sécurité sociale)

Pour faciliter leurs indemnisations, des tableaux regroupent les différentes maladies professionnelles reconnues selon différents critères (durée d'exposition, type de maladie, profession ou activité concernée...).





# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?



# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail, à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise (Article L411-1 du Code de la sécurité sociale).





# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

**L'accident de service** (fonctionnaire)  
répond sensiblement  
à la même définition.





# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Cette notion a en outre été complétée  
par la **jurisprudence**



# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Cette notion a en outre été complétée  
par la **jurisprudence**

L'accident du travail est caractérisé par une action soudaine d'une cause extérieure provoquant au temps et lieu du travail une lésion à l'organisme.





# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Cette notion a en outre été complétée  
par la **jurisprudence**

L'accident du travail est caractérisé par une action soudaine d'une cause extérieure provoquant au temps et lieu du travail une lésion à l'organisme.

Cette action est imprévisible et non intentionnelle.

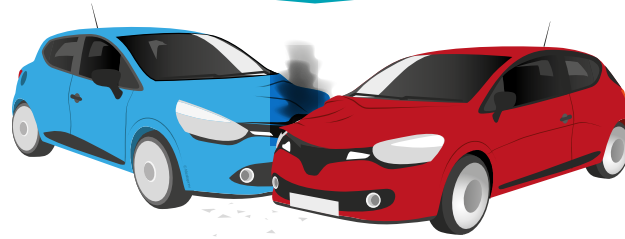




# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

## QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

Est considéré comme accident de trajet, l'accident survenu à un employé pendant le trajet **d'aller et de retour** le plus direct entre :



## QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

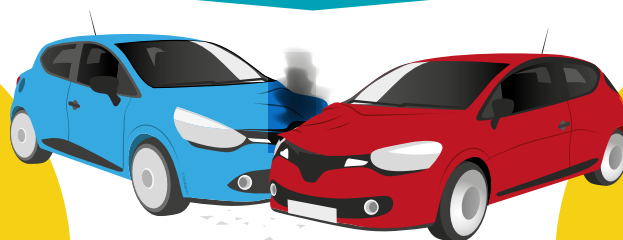
Est considéré comme accident de trajet, l'accident survenu à un employé pendant le trajet **d'aller et de retour** le plus direct entre :



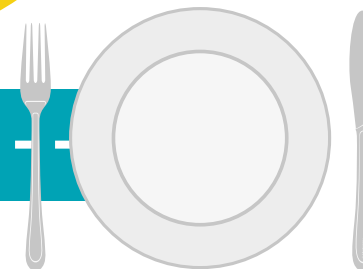
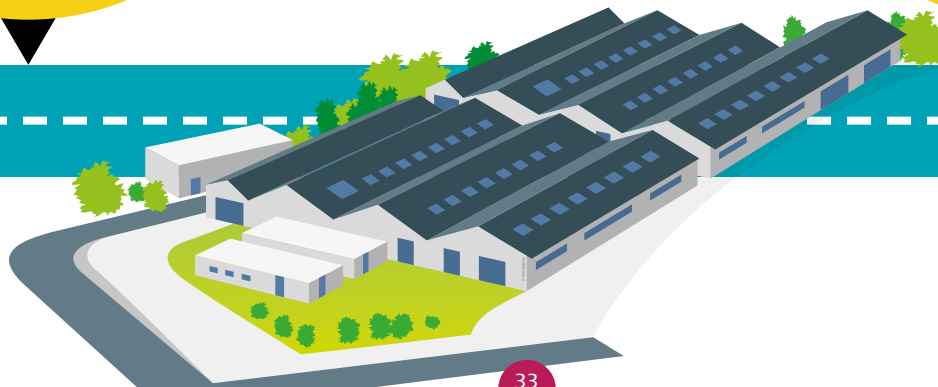
## QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

Est considéré comme accident de trajet, l'accident survenu à un employé pendant le trajet **d'aller et de retour** le plus direct entre :

Résidence principale  
(...) et lieu de travail



Lieu de travail et lieu de prise habituelle des repas



## QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

Un accident survenu à un employé ayant effectué un détour pour réaliser un acte nécessaire à la **vie quotidienne** (arrêt à une boulangerie pour acheter du pain, déposer ses enfants à l'école...) peut être qualifié d'accident de trajet.





## Quels sont les **dangers** ? Quels sont les **risques** ?

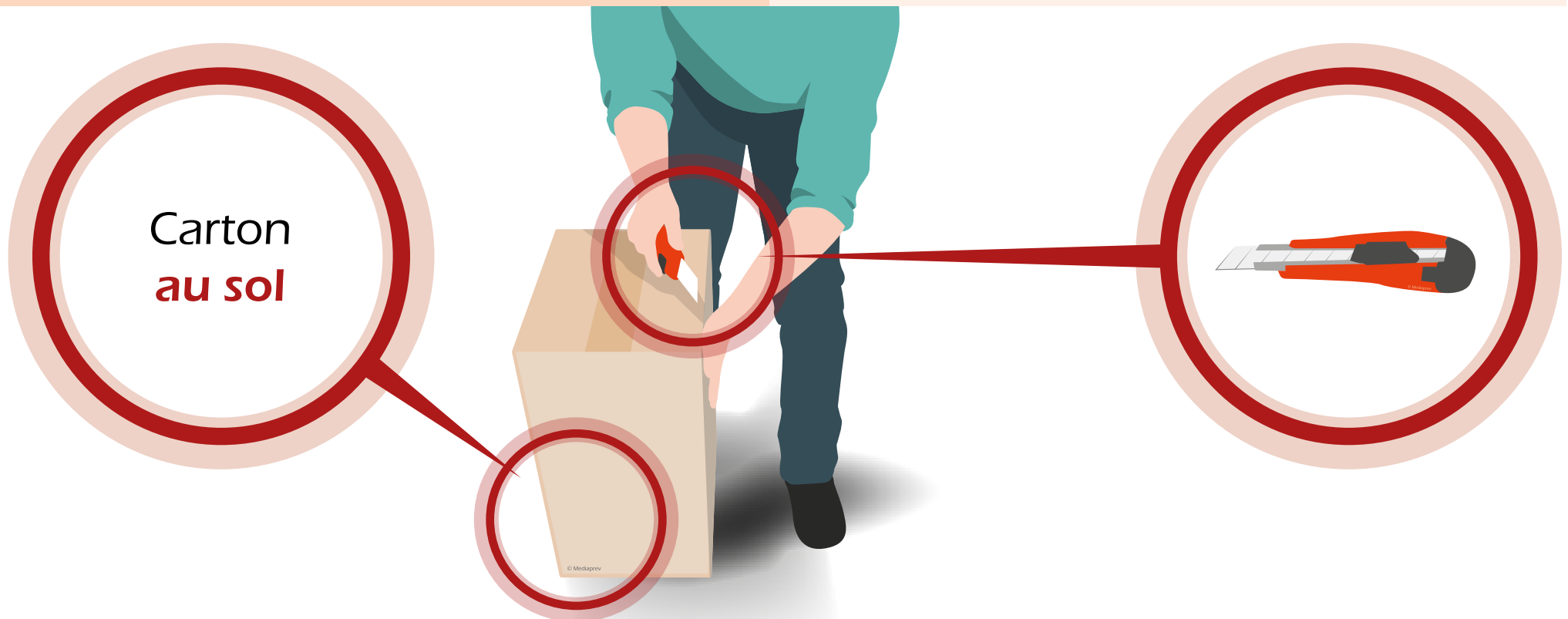




## Quels sont les **dangers** ? Quels sont les **risques** ?

### **Danger :**

Source potentielle de dommage  
(ce qui fait mal).







## Quels sont les **dangers** ? Quels sont les **risques** ?

### **Danger :**

Source potentielle de dommage  
(ce qui fait mal).

### **Risque :**

Probabilité d'apparition  
du dommage



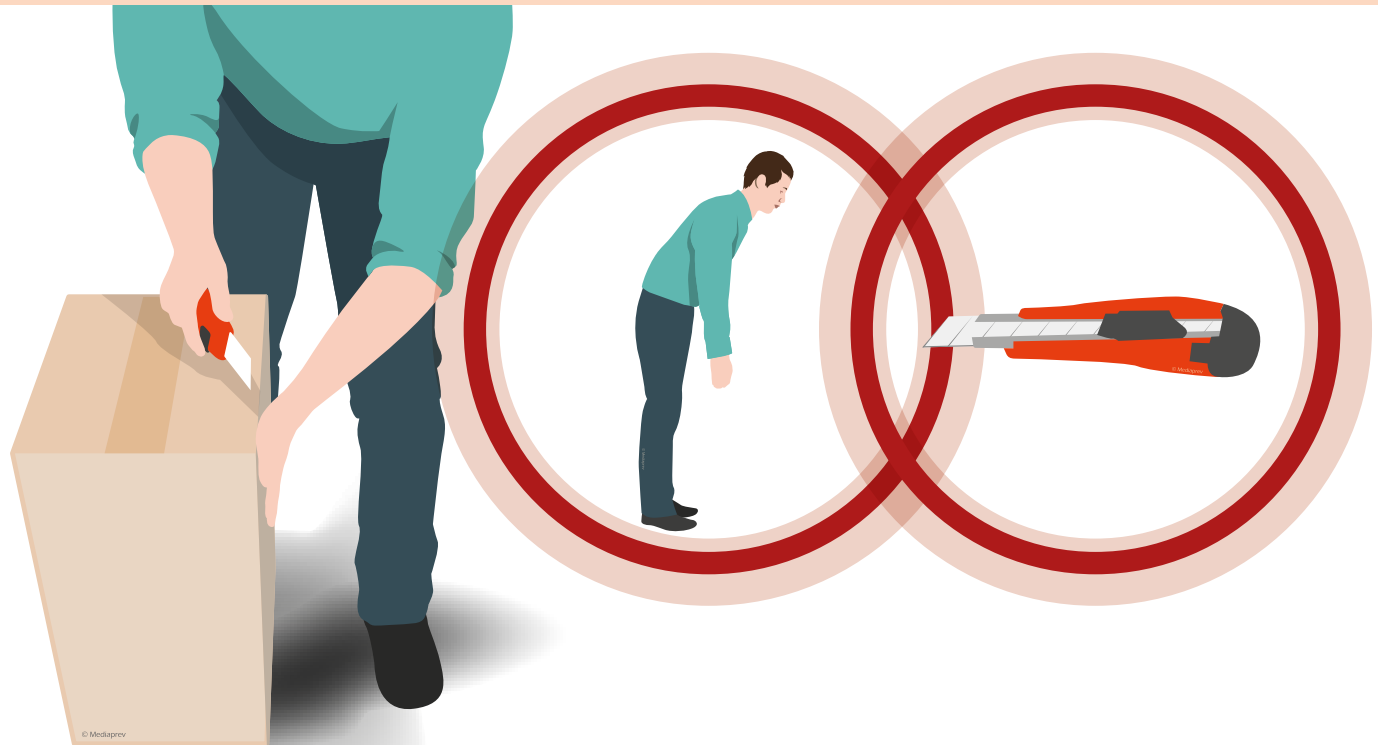


## Qu'est-ce qu'une **situation dangereuse** ?



## Qu'est-ce qu'une **situation dangereuse** ?

Une situation dangereuse est une situation dans laquelle un individu est exposé à un danger.





## Qu'est-ce qu'un **évènement déclencheur** ?





## Qu'est-ce qu'un **évènement déclencheur** ?

Situation  
dangereuse





## Qu'est-ce qu'un **évènement déclencheur** ?

Situation  
dangereuse

**Perte de maîtrise**



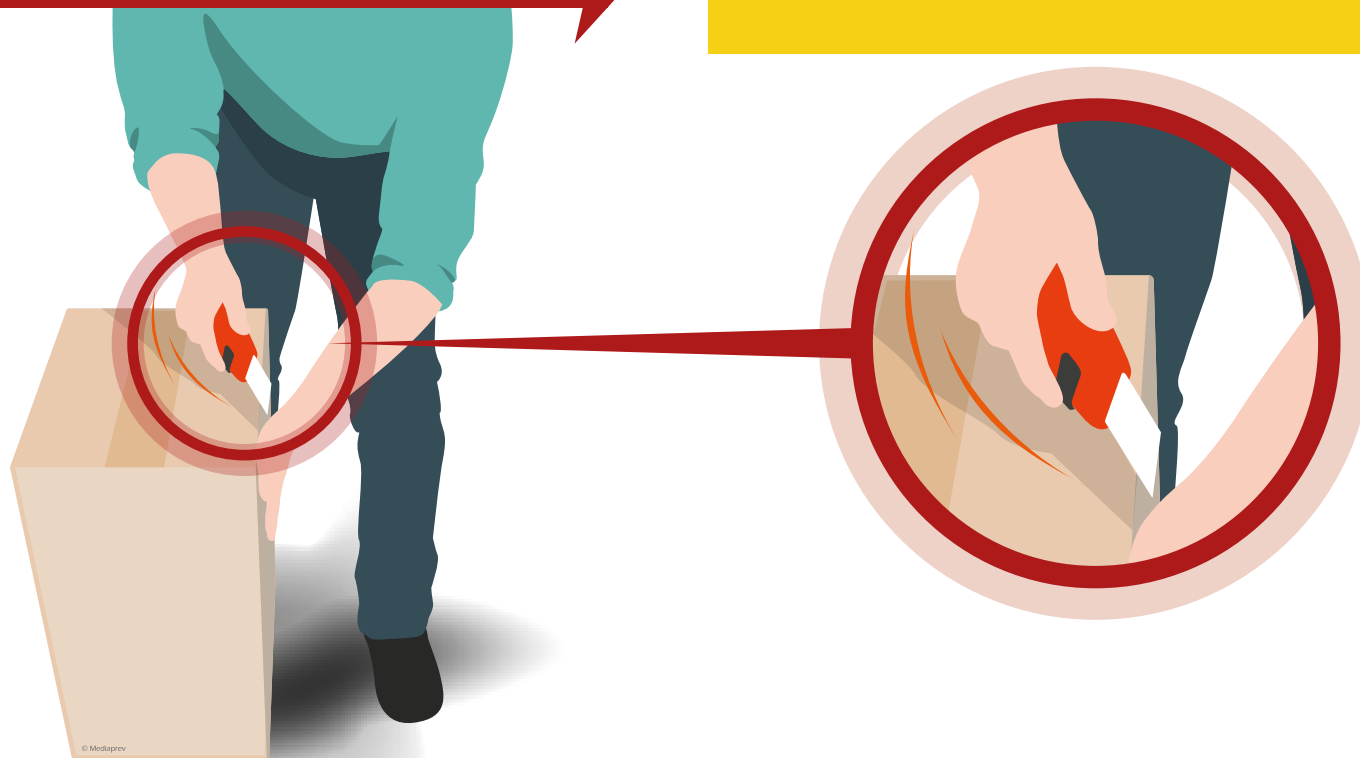


## Qu'est-ce qu'un **évènement déclencheur** ?

Situation  
dangereuse

**Perte de maîtrise**

Évènement  
accidentel





## Qu'est-ce qu'un **dommage** ?

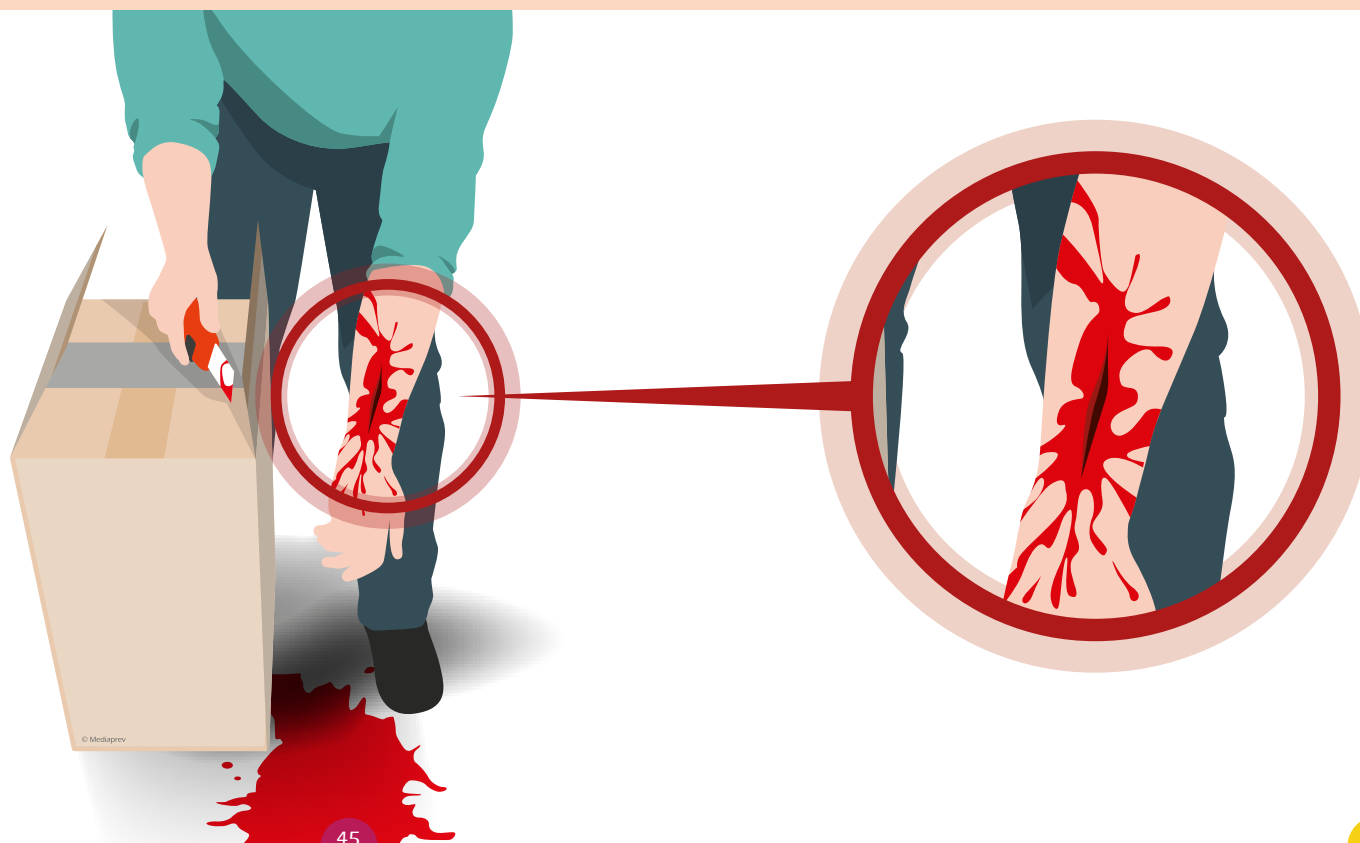






## Qu'est-ce qu'un **dommage** ?

Un dommage est un **préjudice** subi par quelqu'un.

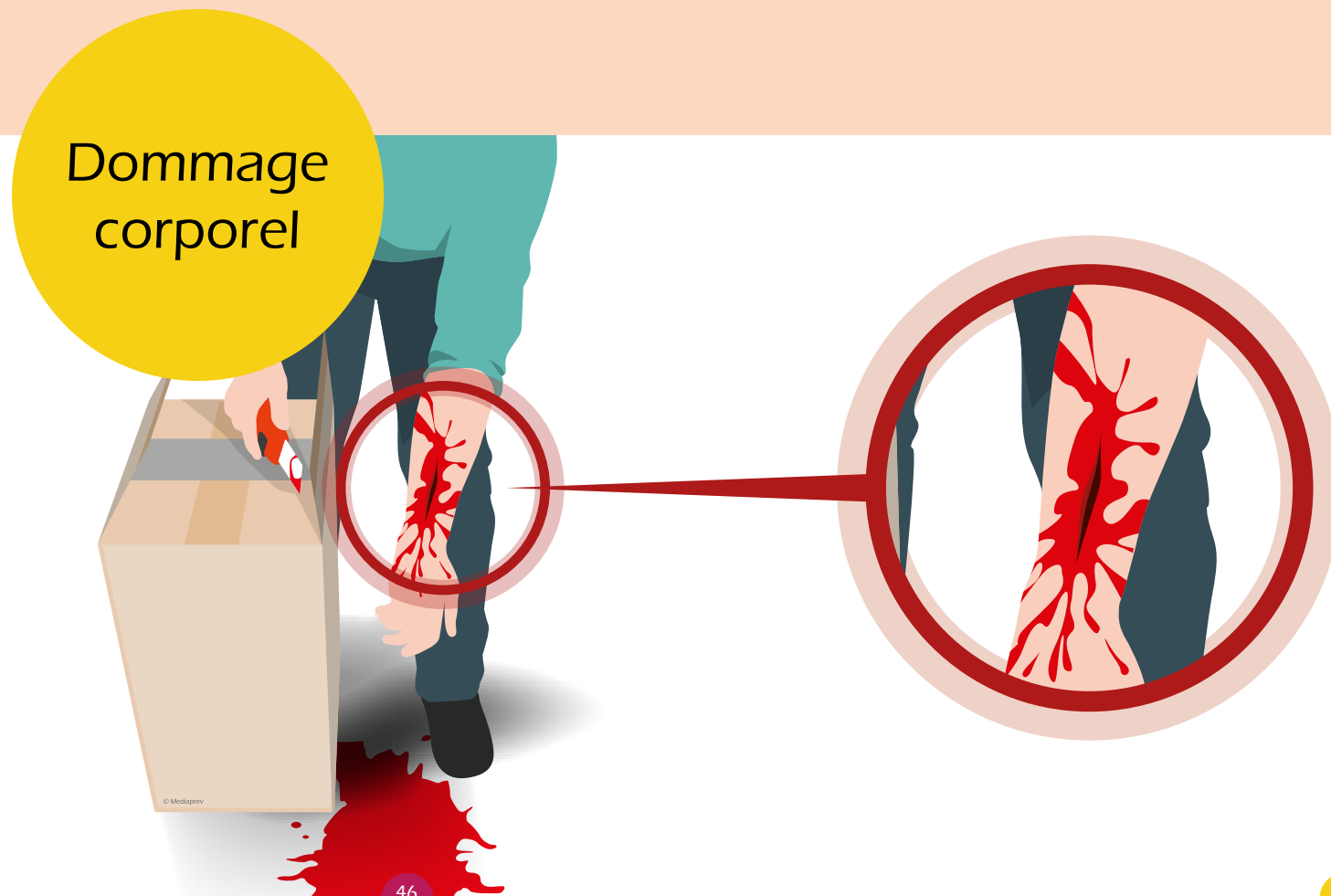




## Qu'est-ce qu'un **dommage** ?

Un dommage est un **préjudice** subi par quelqu'un.

Dommage  
corporel

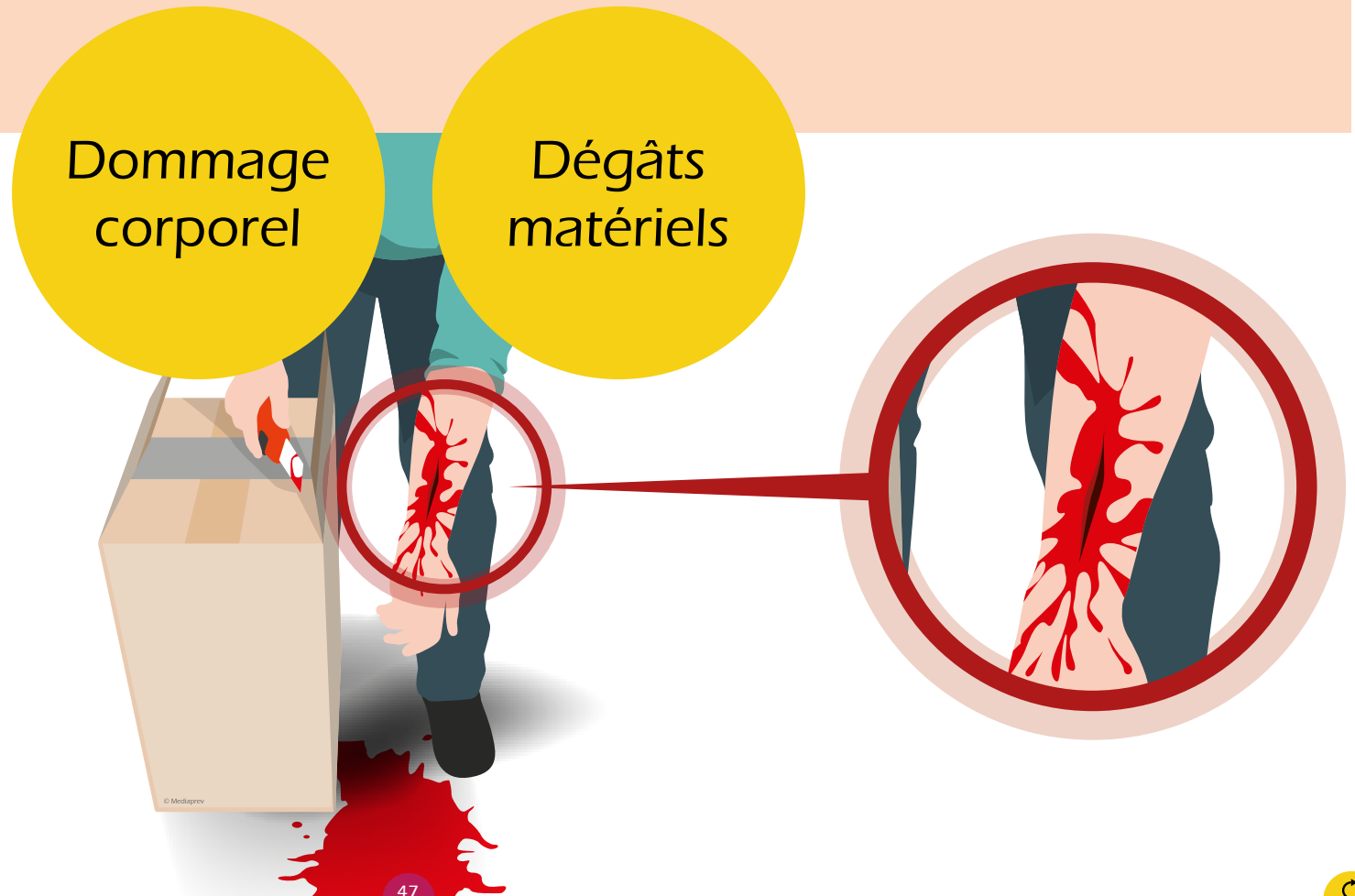


## Qu'est-ce qu'un **dommage** ?

Un dommage est un **préjudice** subi par quelqu'un.

Dommage corporel

Dégâts matériels



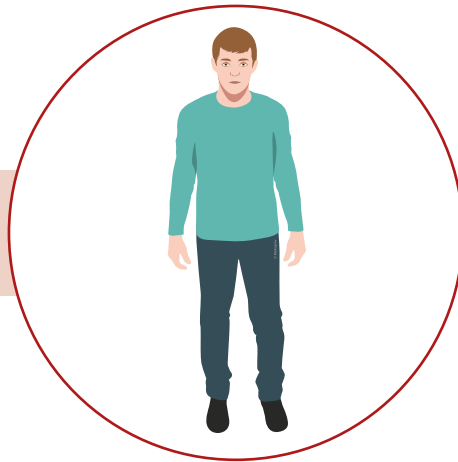


# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE



# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

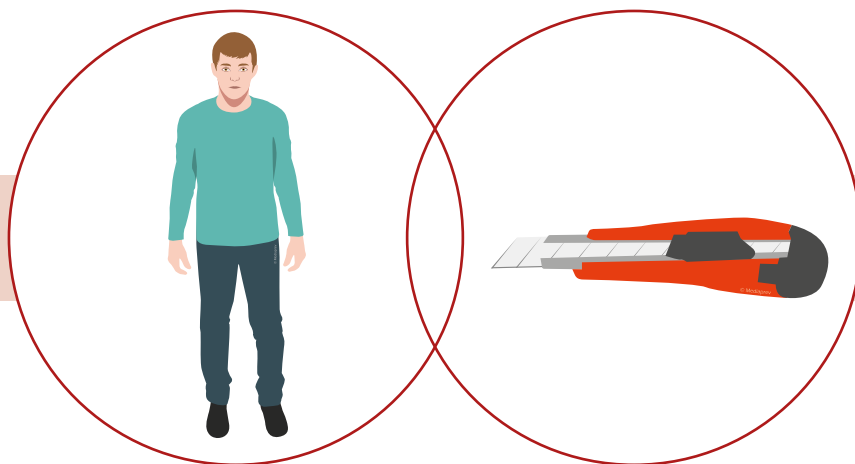
Personne





# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

Personne



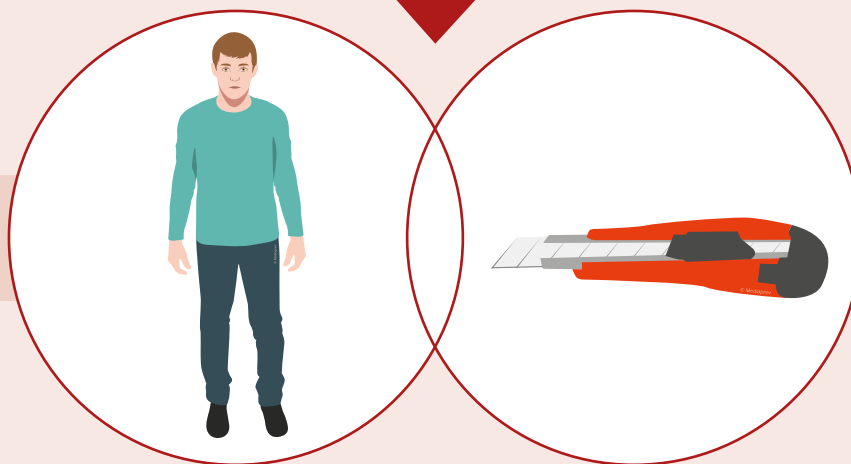
Danger



# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

## SITUATION DANGEREUSE

Personne



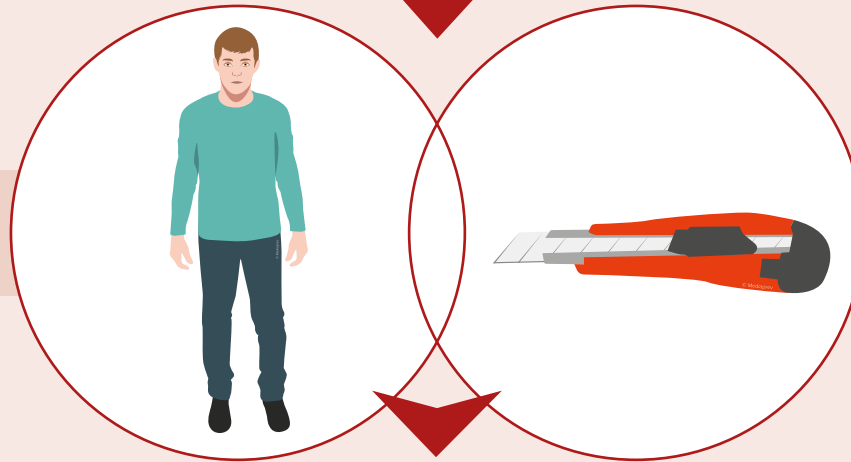
Danger



# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

## SITUATION DANGEREUSE

Personne



Danger

Évènement déclencheur

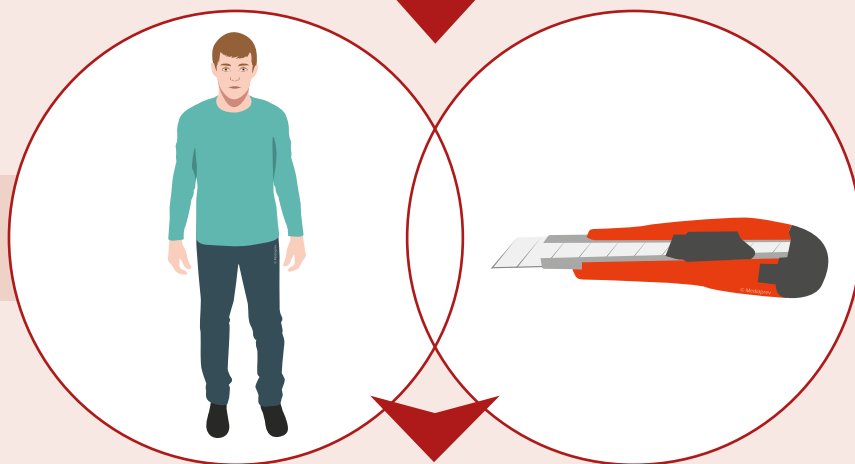




# MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

## SITUATION DANGEREUSE

Personne



Danger

## Évènement déclencheur





Un accident  
peut également être  
représenté **dans**  
**le temps** :

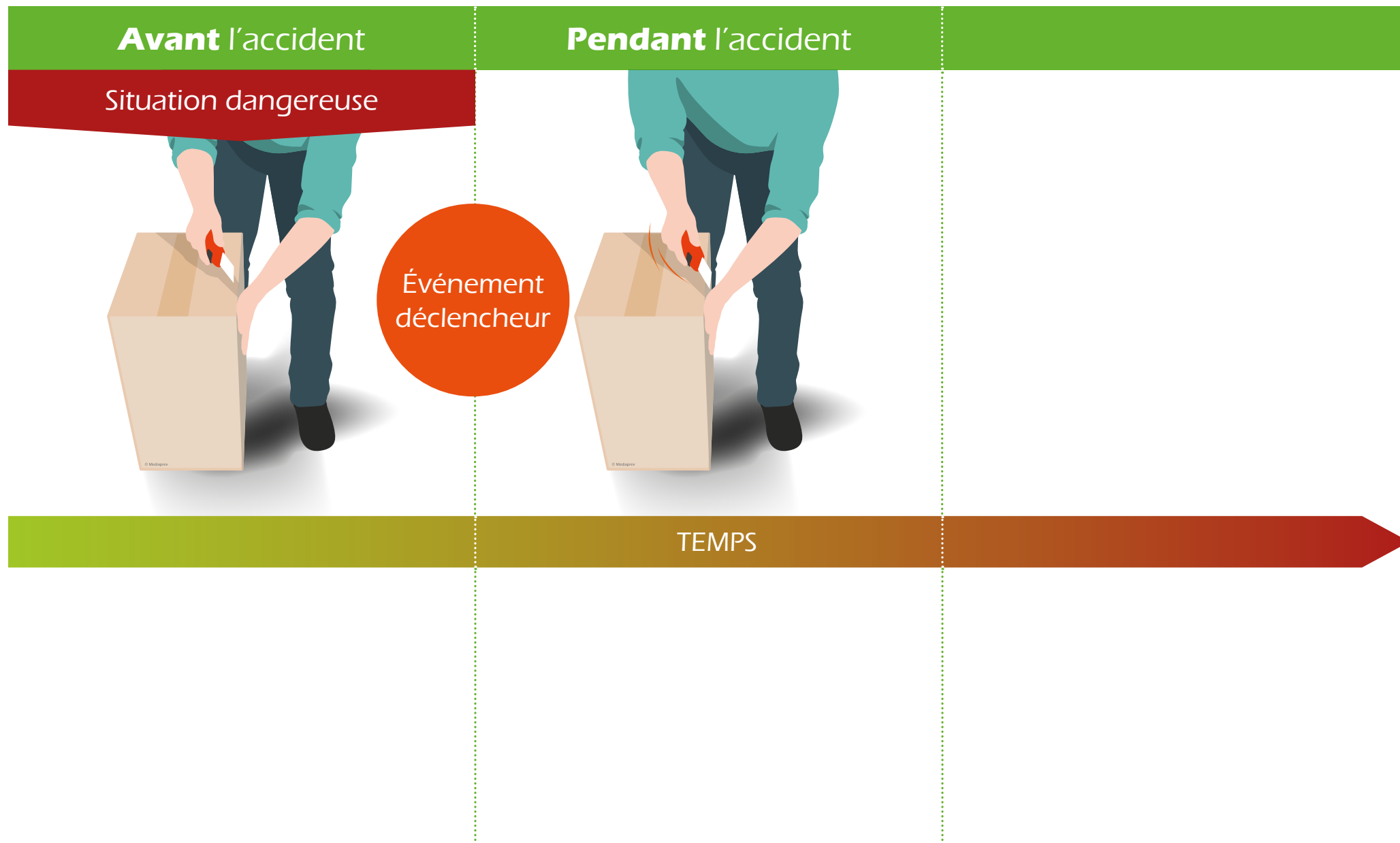


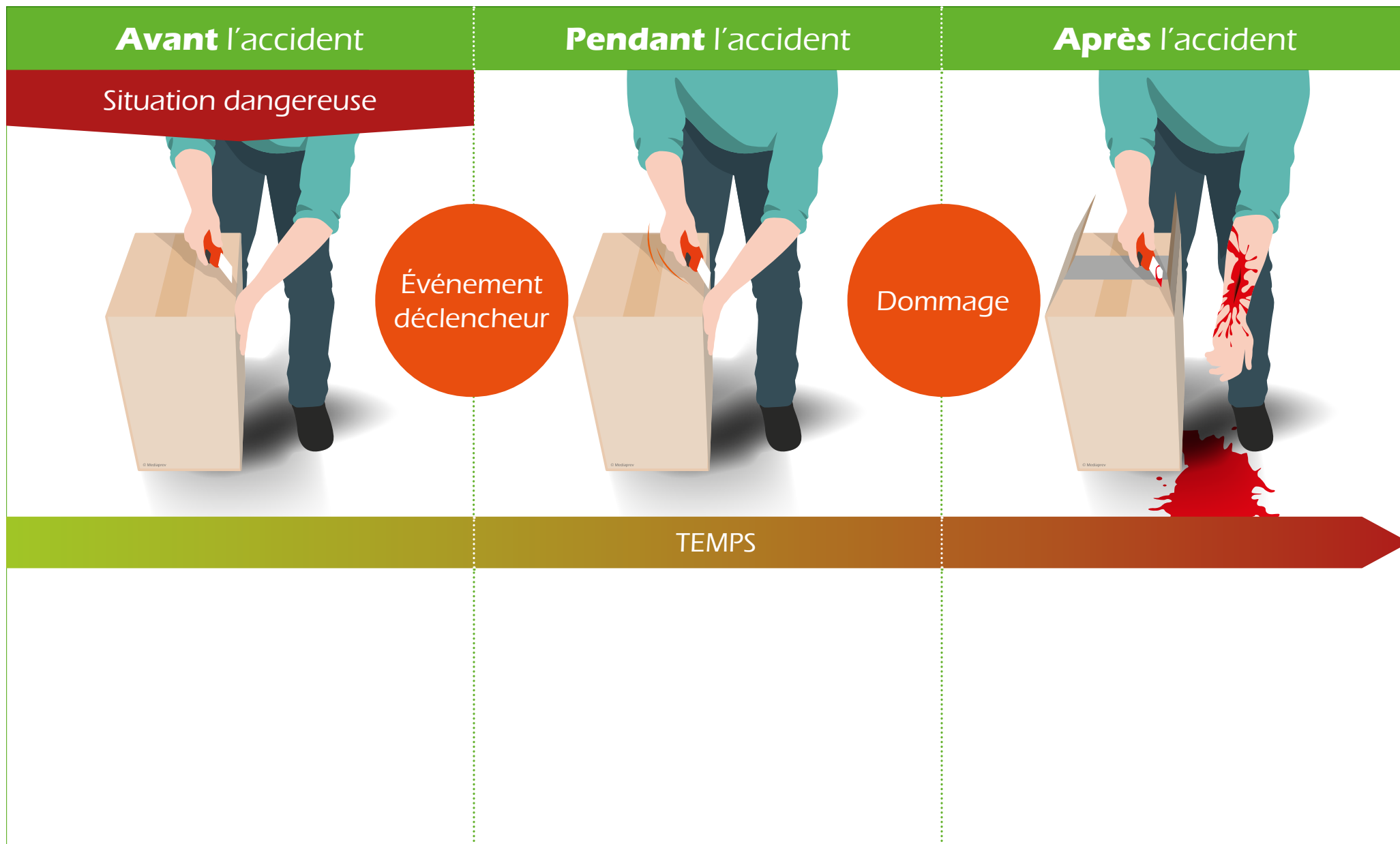
**Avant** l'accident

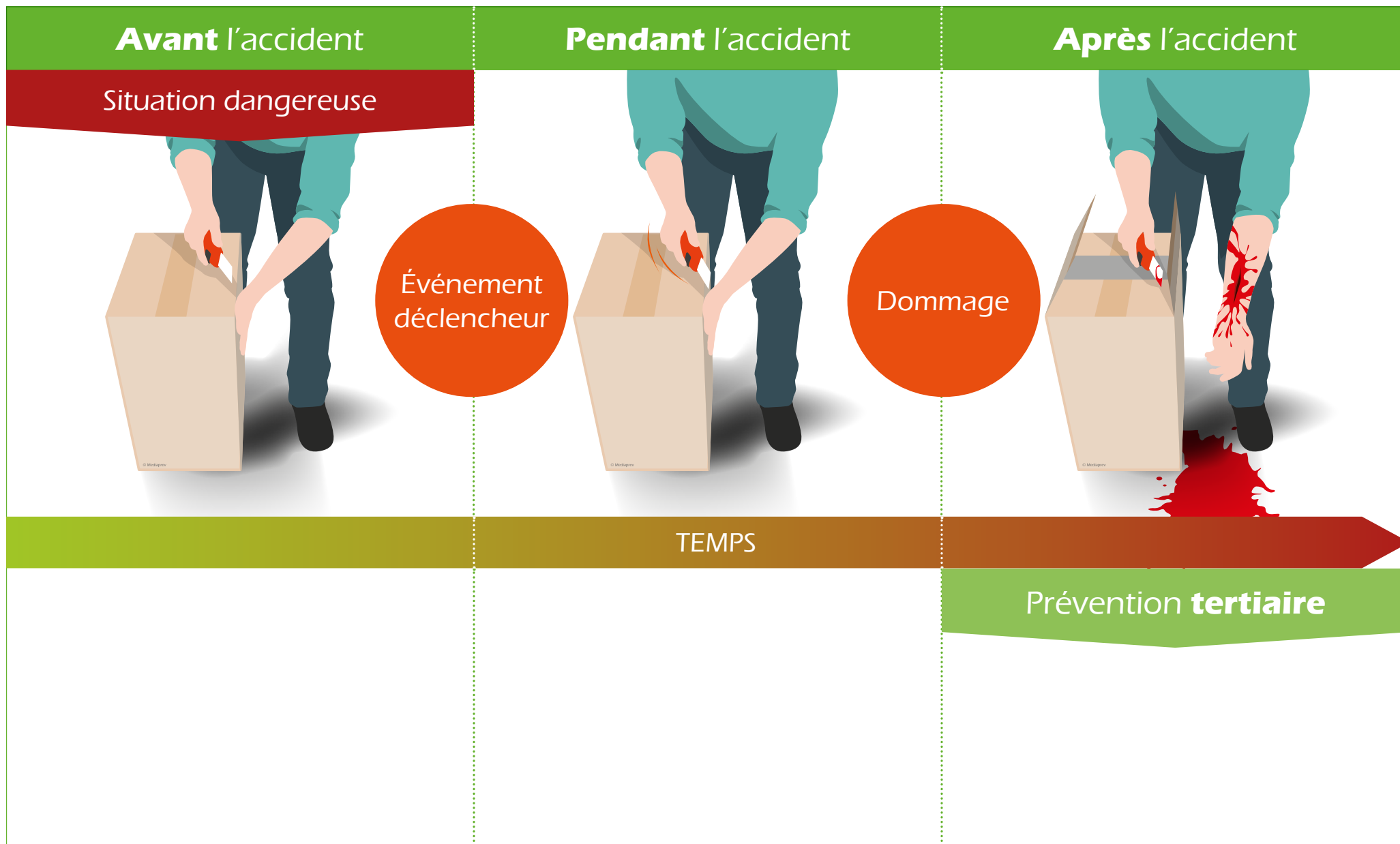
Situation dangereuse

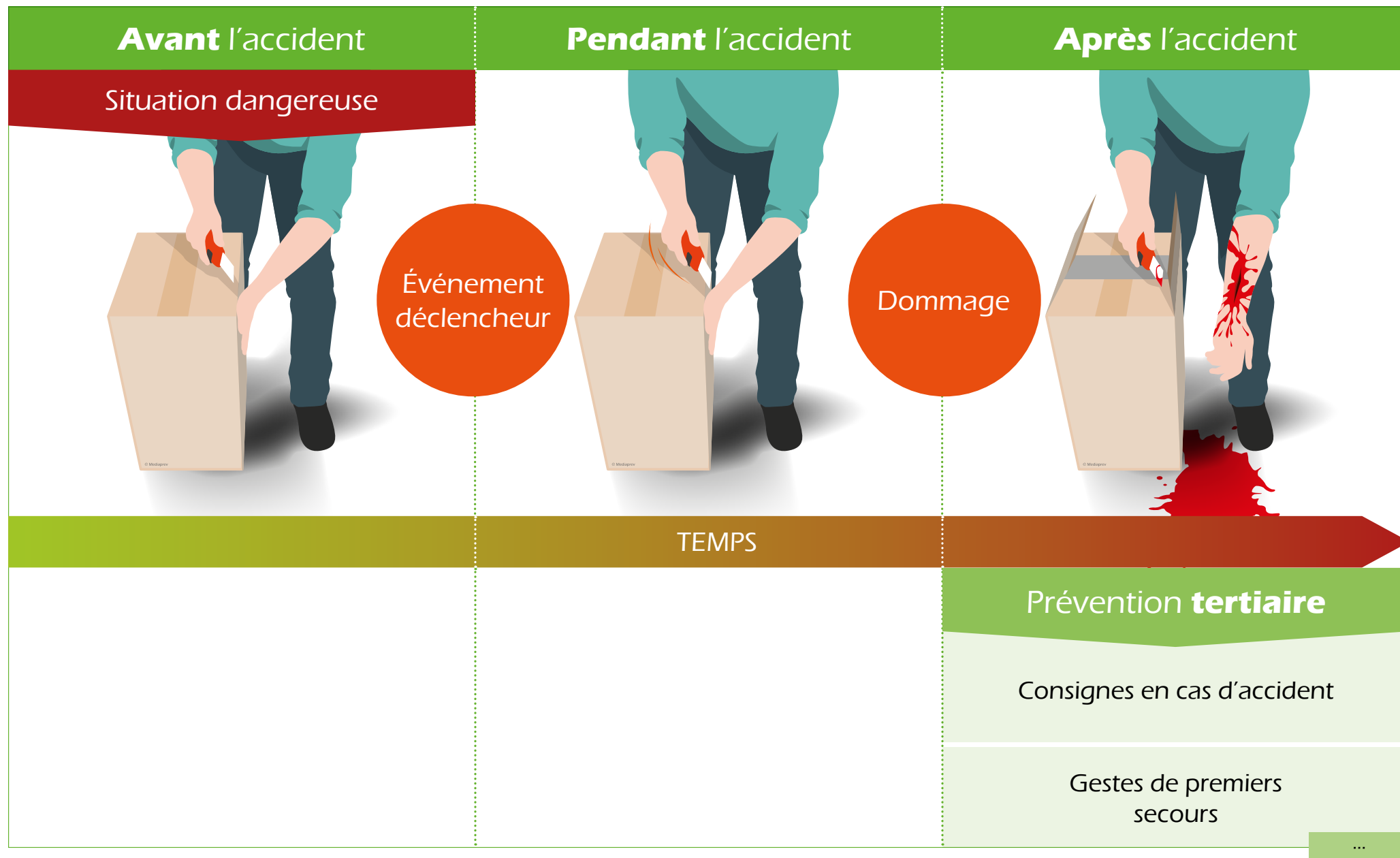


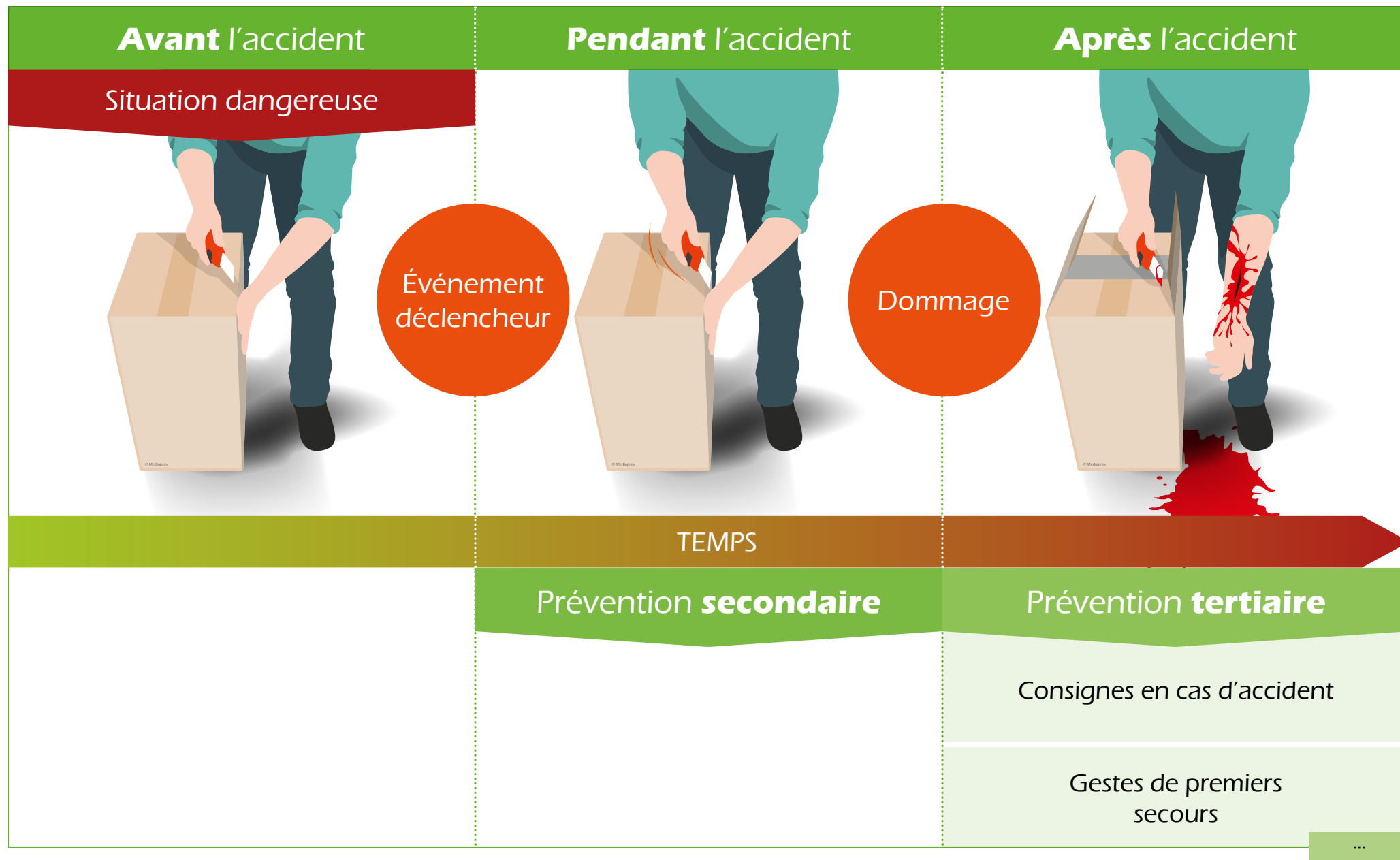
TEMPS



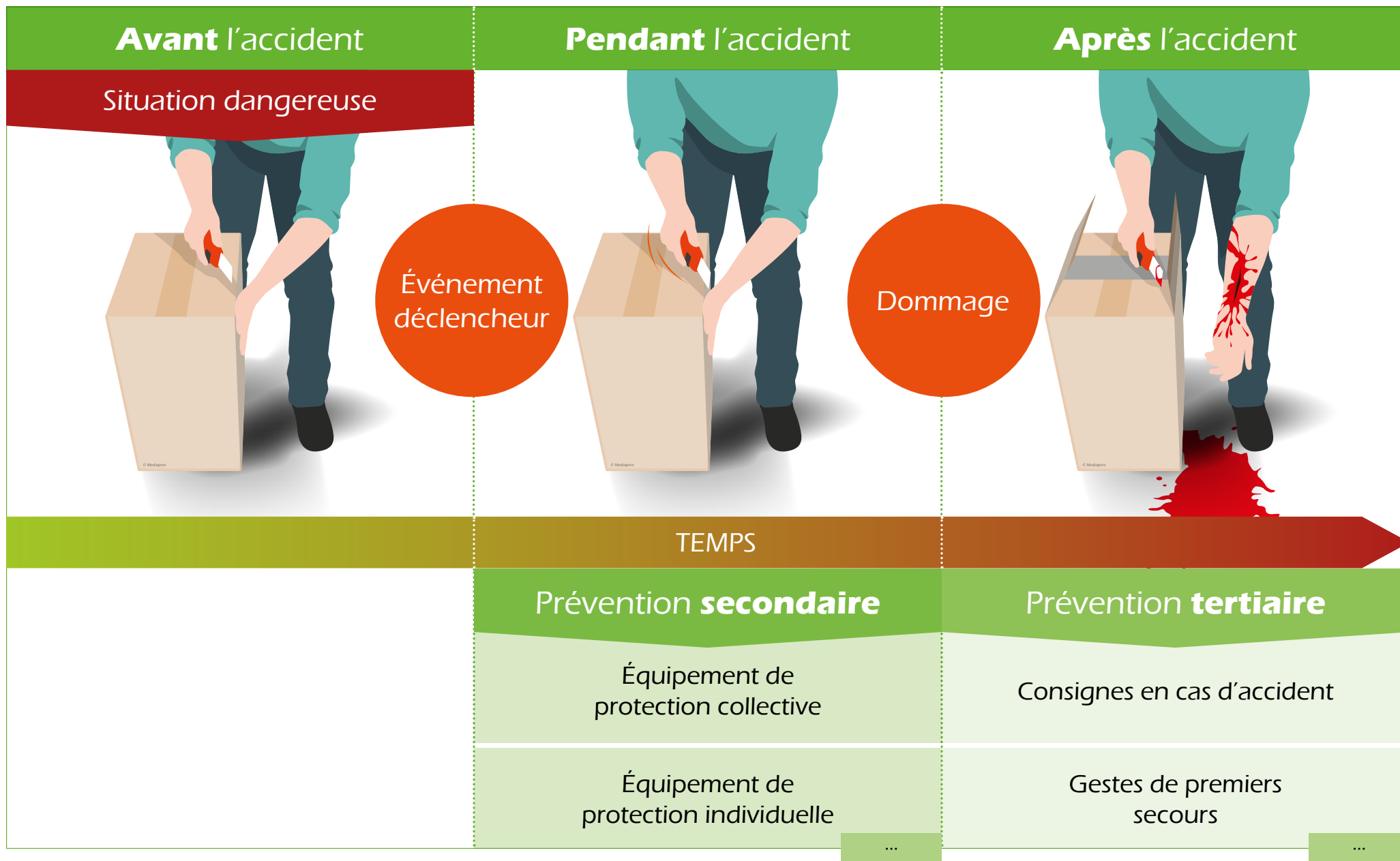


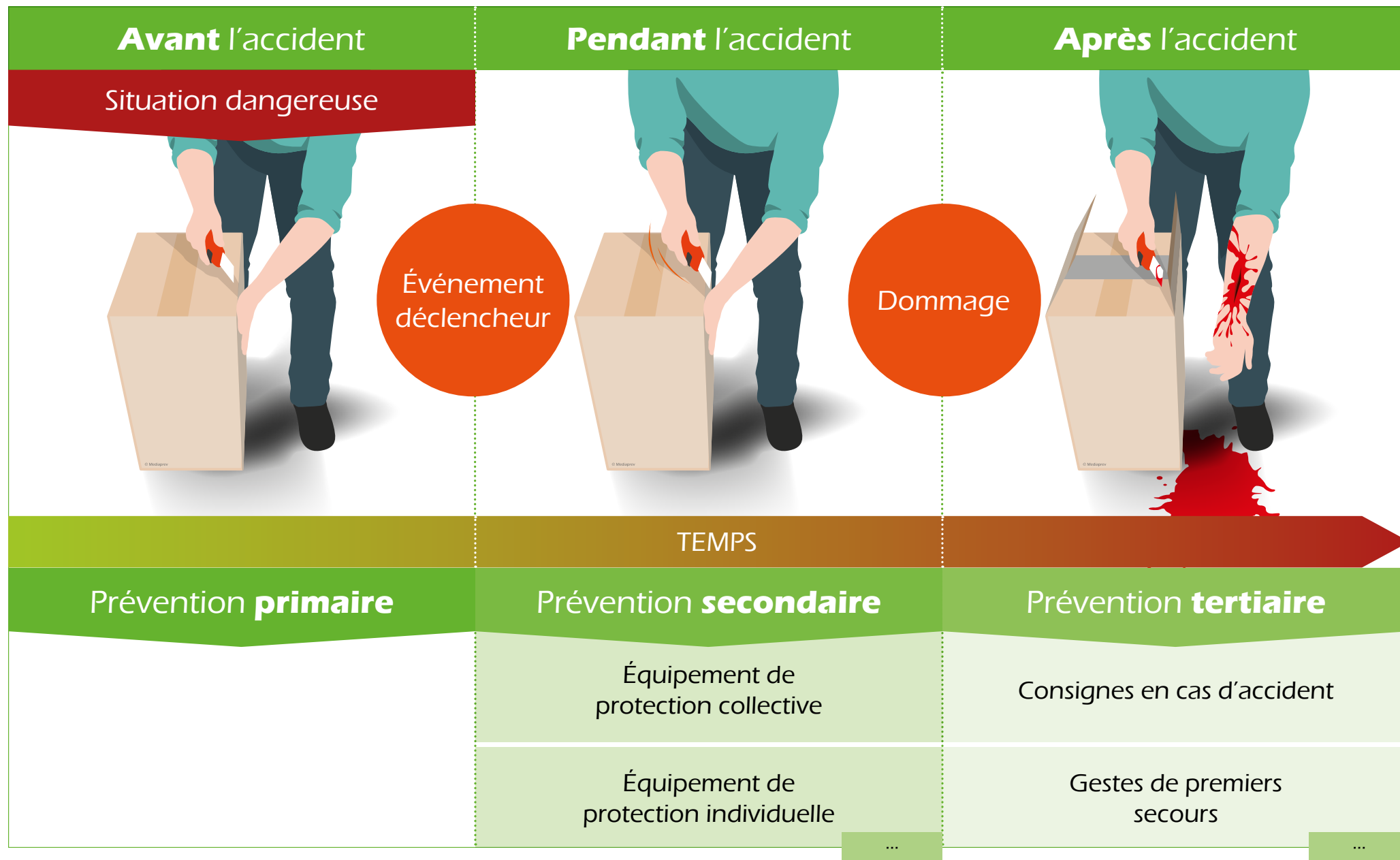


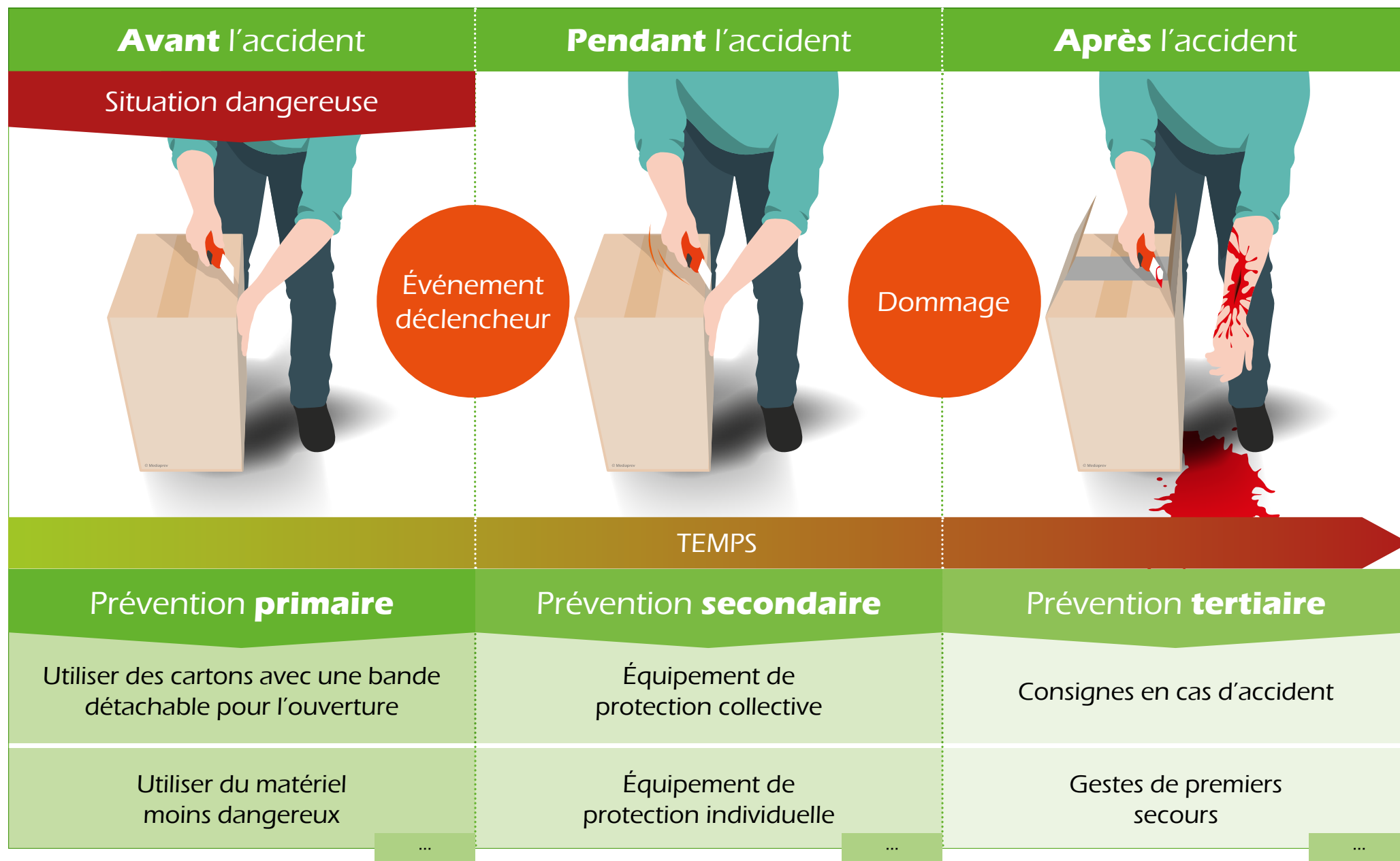














# LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION DES RPS



# LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION DES RPS

Les  
**conséquences  
des risques  
psychosociaux** au  
sein d'un établissement  
peuvent être de  
diverses sortes.



# LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION DES RPS

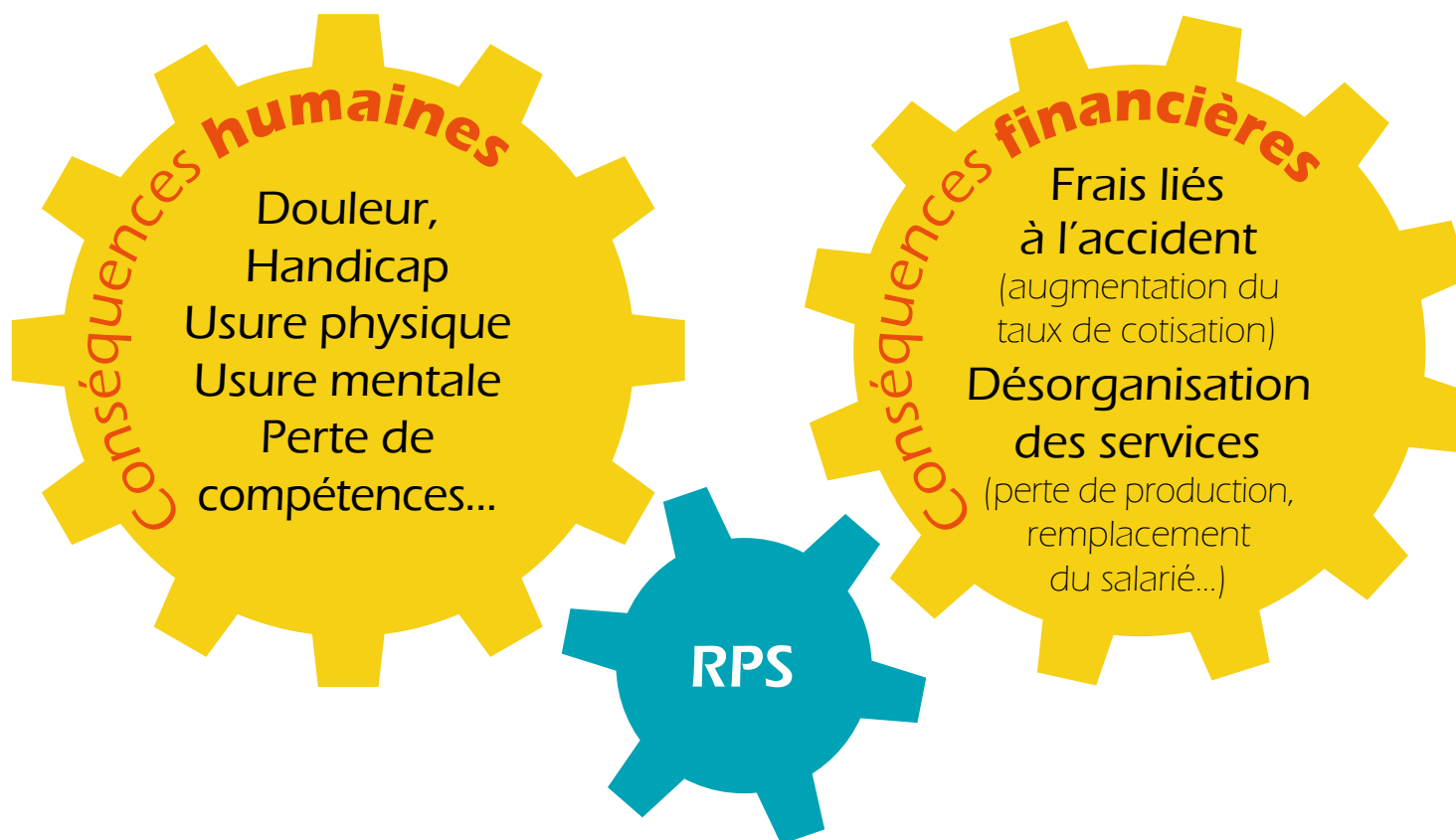
Les  
**conséquences  
des risques  
psychosociaux** au  
sein d'un établissement  
peuvent être de  
diverses sortes.

On peut  
notamment les  
**catégoriser** ainsi :















La prévention des  
risques psychosociaux  
constitue donc **un enjeu  
Humain, Financier,  
Juridique et Social**  
pour l'ensemble des  
parties prenantes.



# RISQUES PSYCHOSOCIAUX, NOTIONS DE BASE



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

La présence  
de risques  
psychosociaux au  
sein de l'établissement  
est la **résultante** de  
situations de  
travail.



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

La présence de risques psychosociaux au sein de l'établissement est la **résultante** de situations de travail.

Au sein de ces dernières, **différents facteurs de RPS** peuvent être identifiés :





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

**Classification  
des sources  
de RPS**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1

Exigences au  
travail

**Classification  
des sources  
de RPS**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1

Exigences au travail

## Axe 2

Exigences émotionnelles

**Classification  
des sources  
de RPS**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1

Exigences au travail

## Axe 2

Exigences émotionnelles

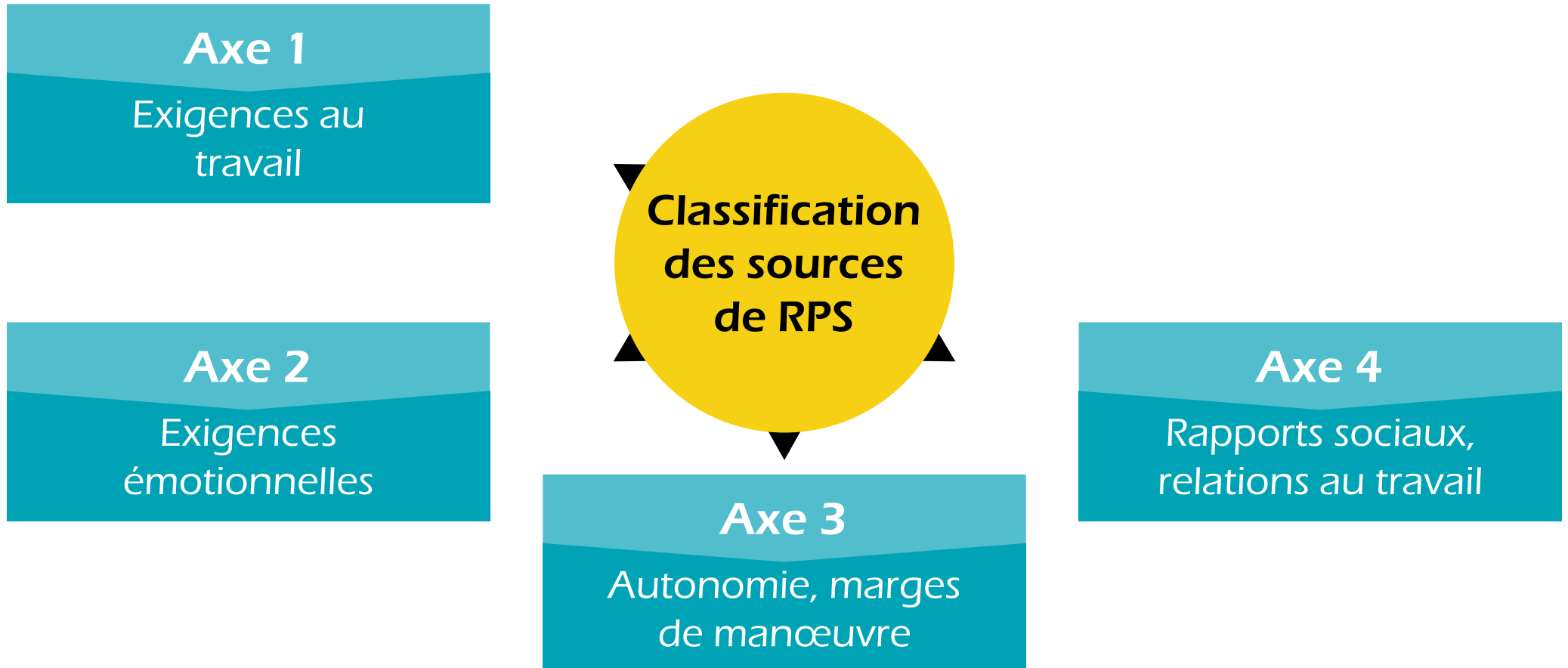
**Classification  
des sources  
de RPS**

## Axe 3

Autonomie, marges de manœuvre

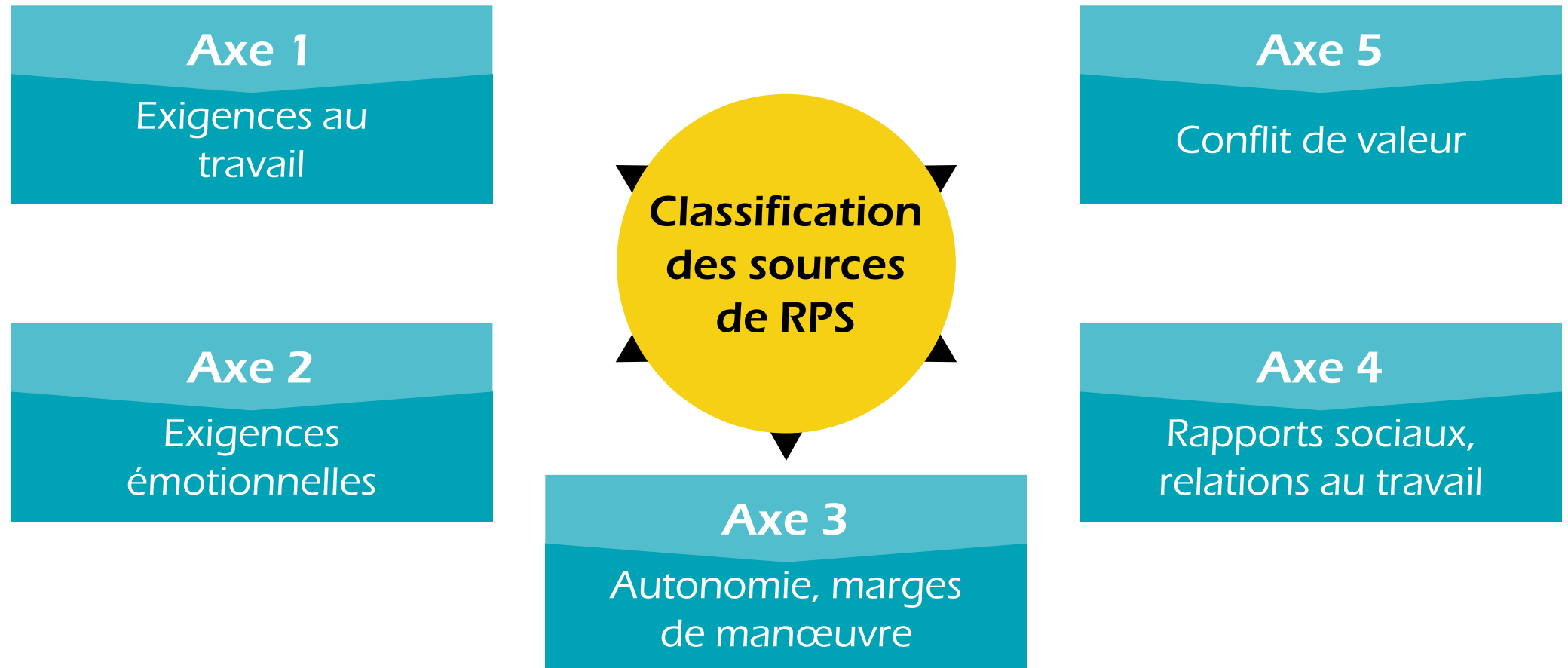


# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS



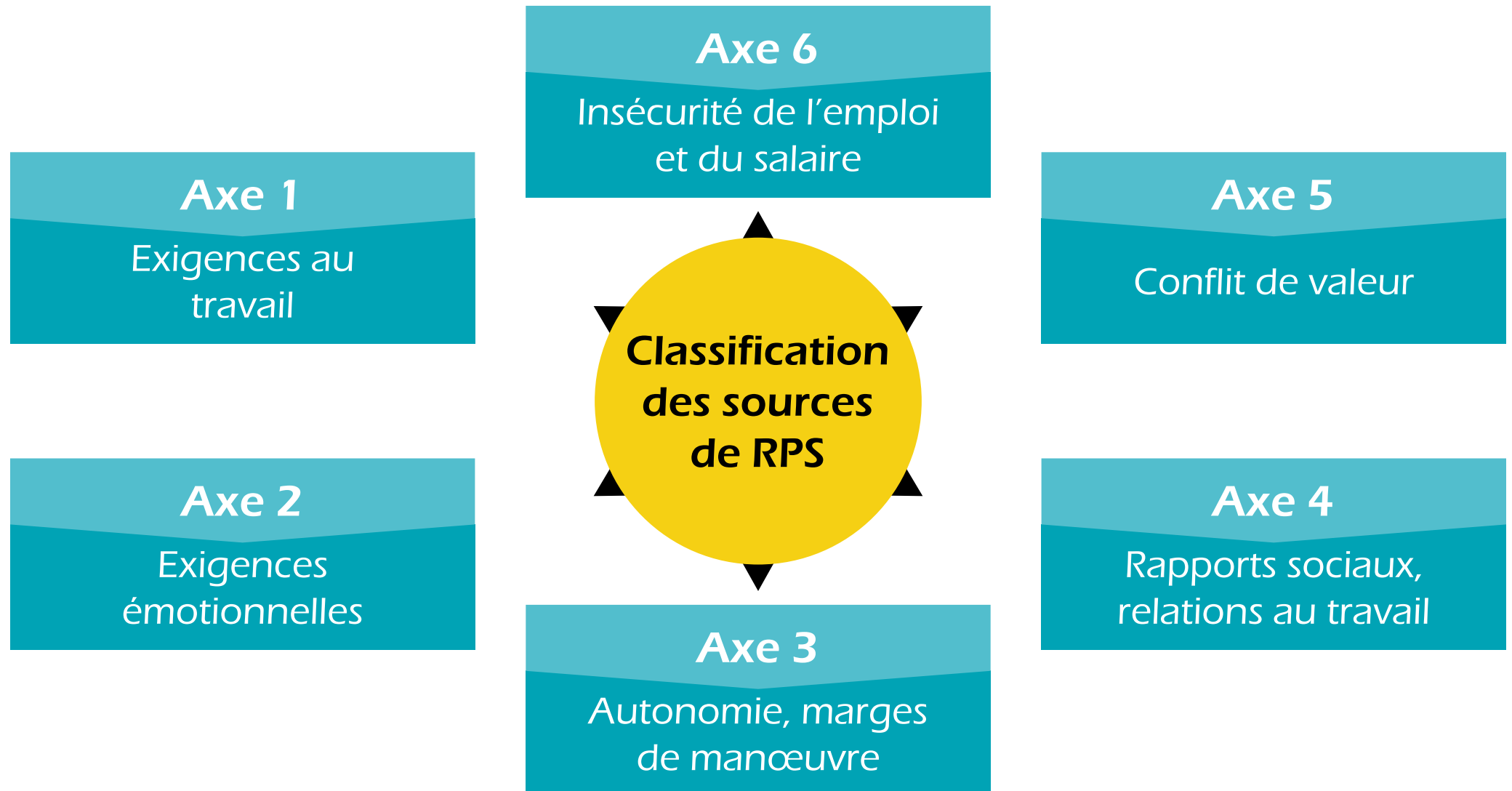


# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1 - **Exigences au travail**







# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1 - **Exigences au travail**

Quantité de travail





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1 - **Exigences au travail**

Quantité de travail

Pression temporelle





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1 - **Exigences au travail**

Quantité de travail

Pression temporelle

Complexité du travail





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 1 - **Exigences au travail**

Quantité de travail

Pression temporelle

Complexité du travail

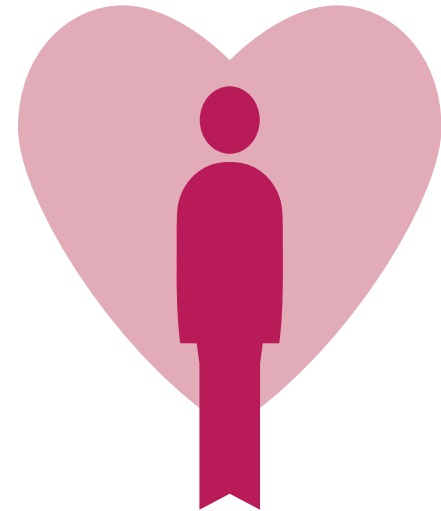
Difficultés de conciliation entre travail et hors travail





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

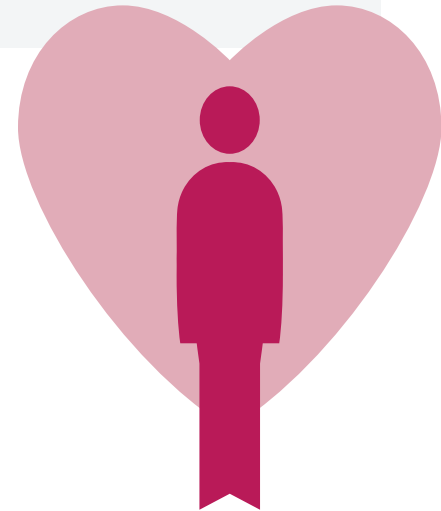




# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

Épuisement émotionnel (burn out)

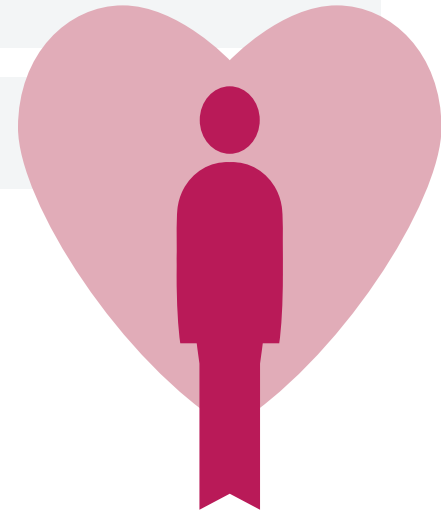




# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

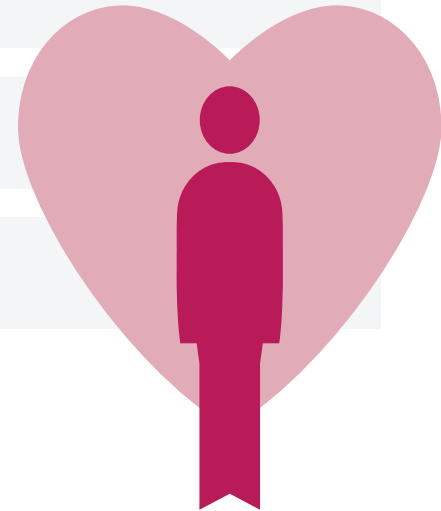
- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)
- ▶ Sous dimension de la charge émotionnelle





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)
- ▶ Sous dimension de la charge émotionnelle
- ▶ Relation au public, tensions avec le public



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

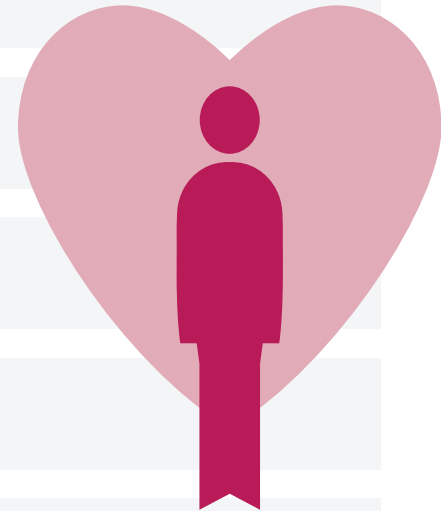
- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)
- ▶ Sous dimension de la charge émotionnelle
- ▶ Relation au public, tensions avec le public
- ▶ Empathie, contact avec la souffrance



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 2 - **Exigences émotionnelles**

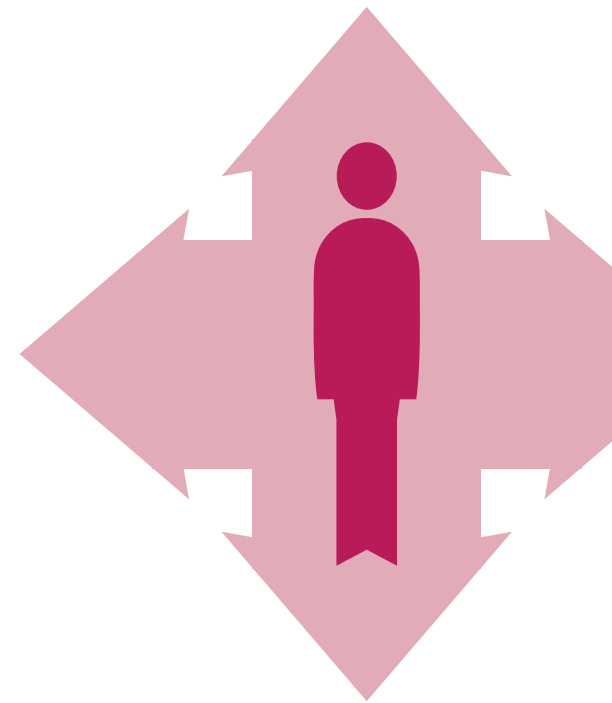
- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)
- ▶ Sous dimension de la charge émotionnelle
- ▶ Relation au public, tensions avec le public
- ▶ Empathie, contact avec la souffrance
- ▶ Devoir cacher ses émotions et peurs au travail





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**



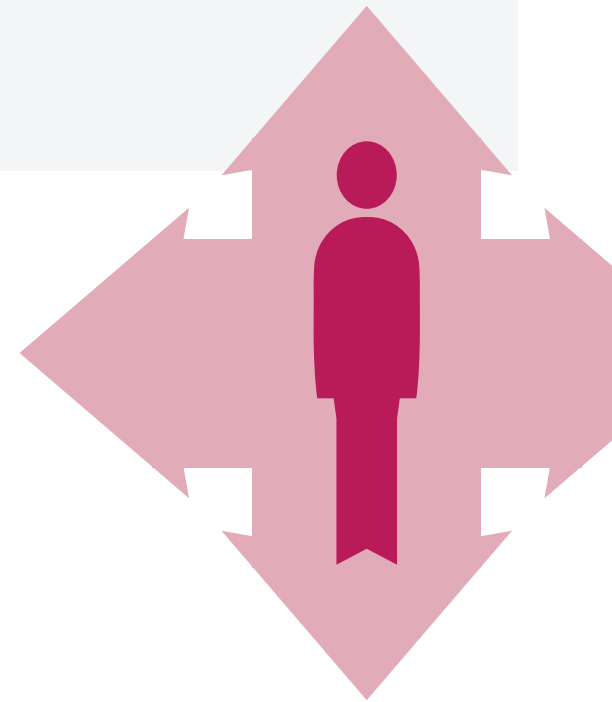


# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**

### Autonomie procédurale

(liberté pour décider comment faire le travail)



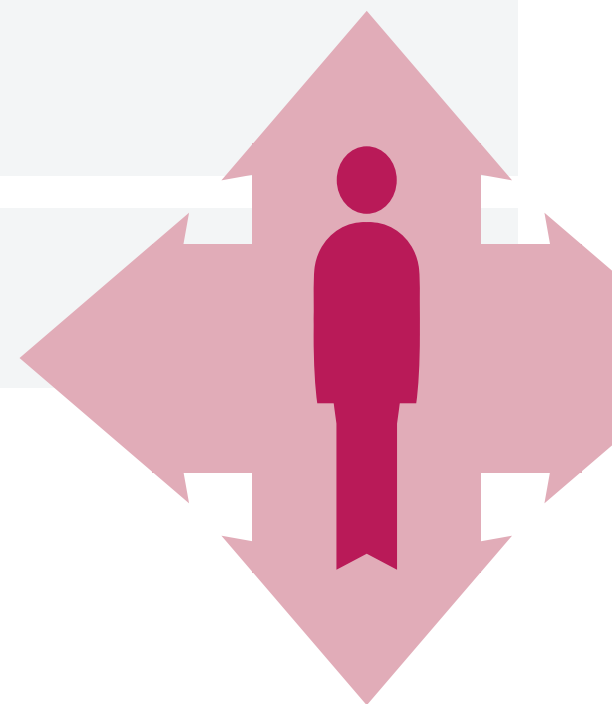
# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**

**Autonomie procédurale**

(liberté pour décider comment faire le travail)

**Prévisibilité du travail**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

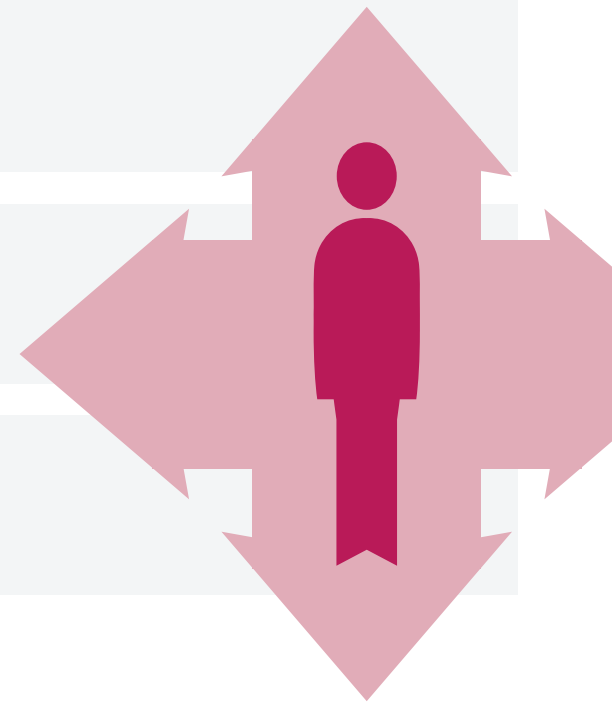
## Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**

▶ **Autonomie procédurale**

(liberté pour décider comment faire le travail)

▶ **Prévisibilité du travail**

▶ **Utilisation et développement des compétences**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**

▶ **Autonomie procédurale**

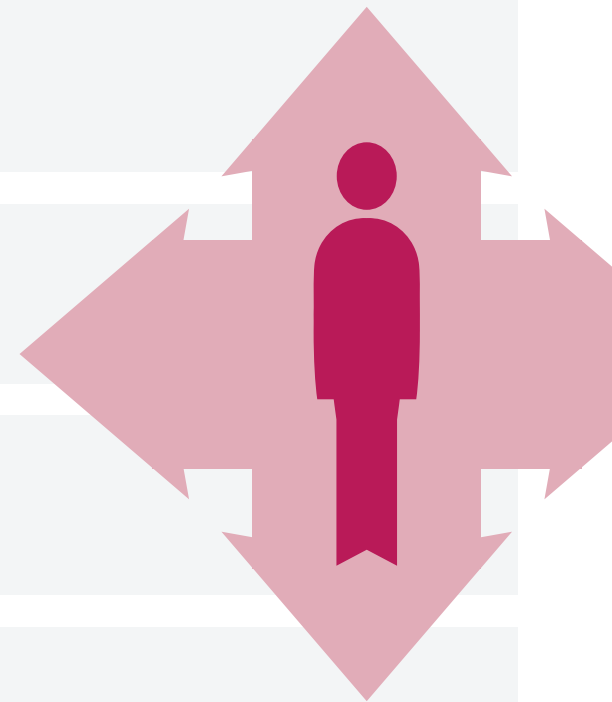
(liberté pour décider comment faire le travail)

▶ **Prévisibilité du travail**

▶ **Utilisation et développement des compétences**

▶ **Participation, représentation**

(mise en place des changements organisationnels ou technologiques)

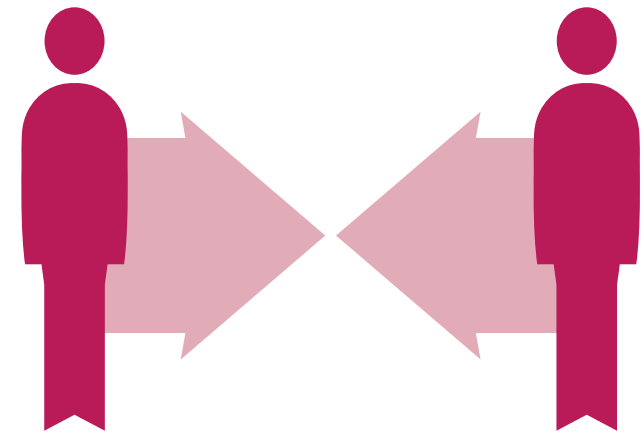






# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

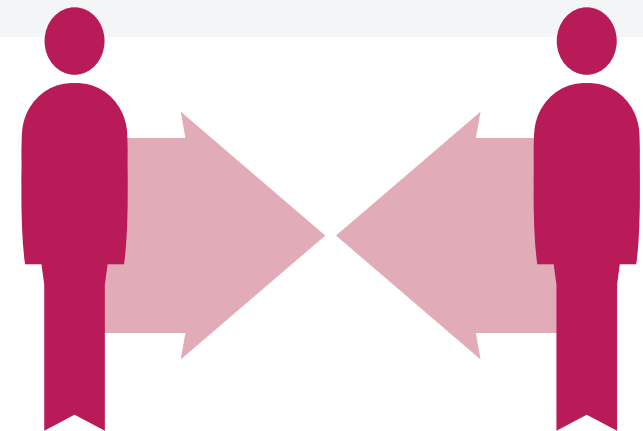




# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

### Soutien social au travail



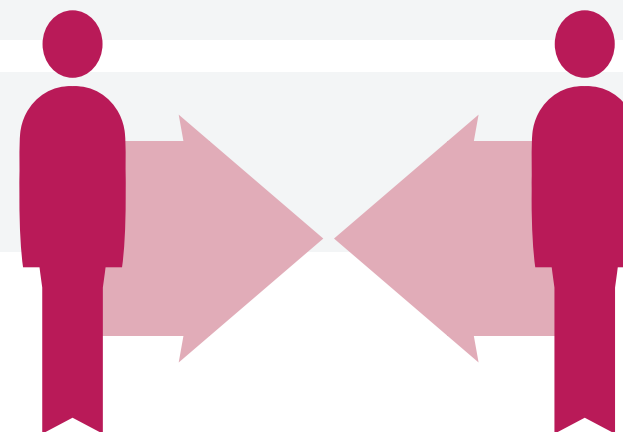


# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

Soutien social au travail

Violence au travail (comportements hostiles)



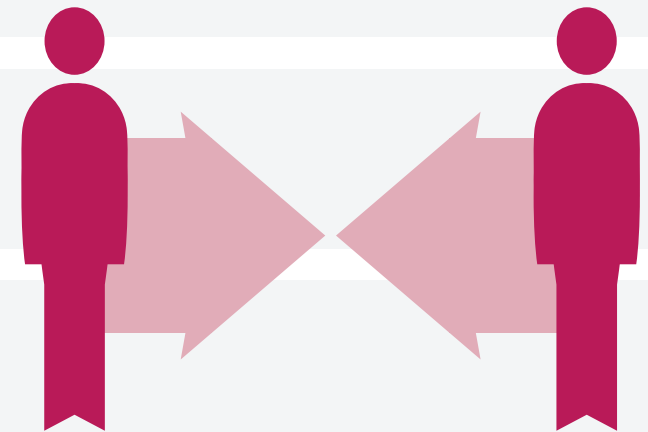
# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

Soutien social au travail

Violence au travail (comportements hostiles)

Reconnaissance des efforts  
(évaluation et récompenses)





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

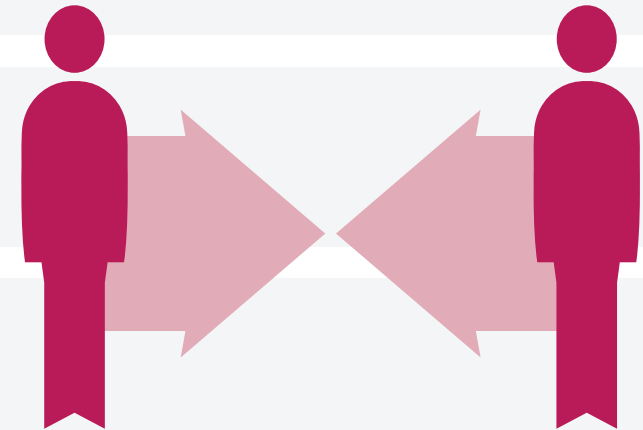
## Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

Soutien social au travail

Violence au travail (comportements hostiles)

Reconnaissance des efforts  
(évaluation et récompenses)

Leadership (clarté, pilotage du changement)





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 5 - **Conflits de valeur**



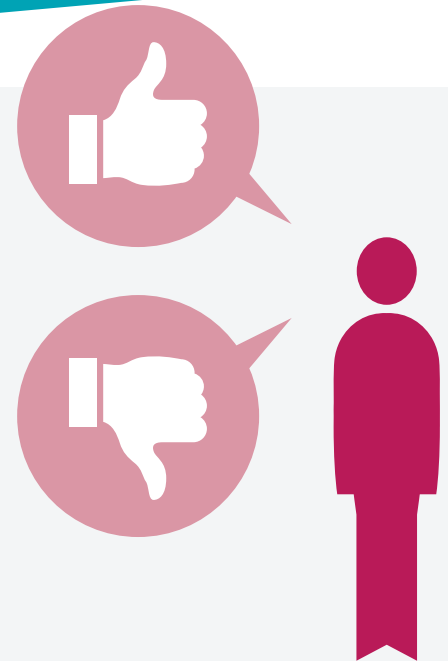


# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 5 - **Conflits de valeur**

### Souffrance éthique

(l'obligation de travailler d'une façon qui heurte sa conscience professionnelle)





# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 6 - **Insécurité d'emploi et du salaire**







# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 6 - **Insécurité d'emploi et du salaire**

**Insécurité socioéconomique :**



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 6 - **Insécurité d'emploi et du salaire**

**Insécurité socioéconomique :**

Menaces sur l'emploi et le revenu (précarité)



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

## Axe 6 - **Insécurité d'emploi et du salaire**

**Insécurité socioéconomique :**

Menaces sur l'emploi et le revenu (précarité)

« Soutenabilité » du travail (maintenir durablement les efforts exigés)



# LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Ces différents facteurs de risques contribuent directement à  
**l'apparition de risques psychosociaux.**





# QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



# QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



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

## QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

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



# QU'EST-CE QUE LA SANTÉ ?





# QU'EST-CE QUE LA SANTÉ ?

La santé est un état de complet **bien-être physique, social et mental** et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité.

Définition de l'OMS (1946)



# QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



## QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



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

## QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



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.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.



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

## QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



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.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.

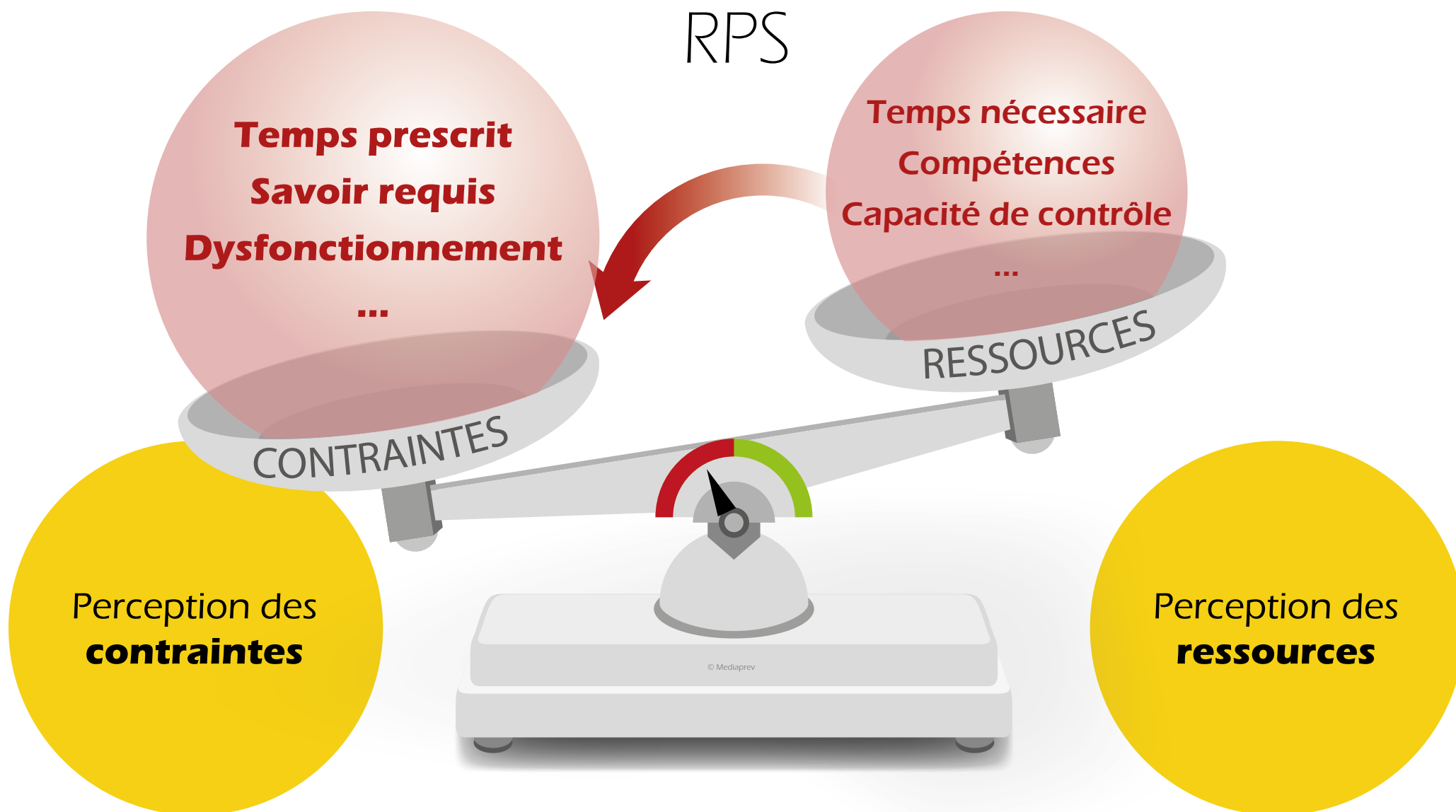
**Il affecte la santé physique, le bien-être et la productivité.**



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



## BALANCE STRESS





# IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.



# IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Il convient de parler de :





# IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Il convient de parler de :

Stress **aigu**



# IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Il convient de parler de :

Stress **aigu**

Stress  
**chronique**



# IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

**Stress  
aigu**

## IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

### Stress aigu

**L'état de stress aigu** correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.



## IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

### Stress aigu

**L'état de stress aigu** correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

### Stress chronique

## IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

### Stress aigu

**L'état de stress aigu** correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

### Stress chronique

**L'état de stress chronique** est une réponse de notre corps à une situation de **stress qui s'installe dans la durée** : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande dans le cadre professionnel excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.



# LES MÉCANISMES DU STRESS AU TRAVAIL



# LES MÉCANISMES DU STRESS AU TRAVAIL

En situation de  
**stress chronique**,  
le corps ne régule plus  
correctement la sécrétion  
d'hormones.





## EN SITUATION DE STRESS :





## EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.





## EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

**Augmentation  
du tonus  
musculaire**





## EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

**Augmentation  
du tonus  
musculaire**

Le système nerveux central déclenche la libération de corticoïdes ce qui favorise l'apparition de syndromes canaux (syndrome du canal carpien....)



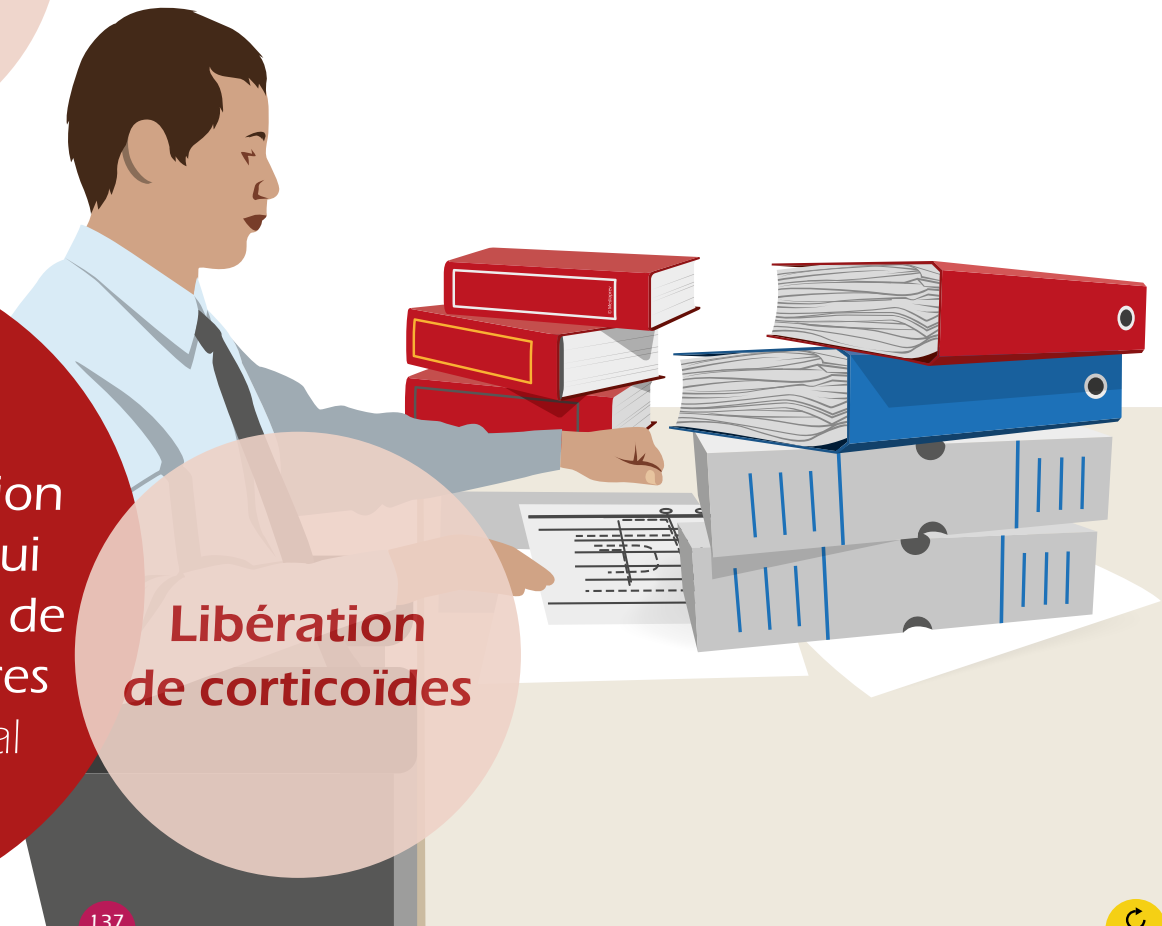
## EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

**Augmentation du tonus musculaire**

Le système nerveux central déclenche la libération de corticoïdes ce qui favorise l'apparition de syndromes canaux (syndrome du canal carpien....)

**Libération de corticoïdes**





## EN SITUATION DE STRESS :

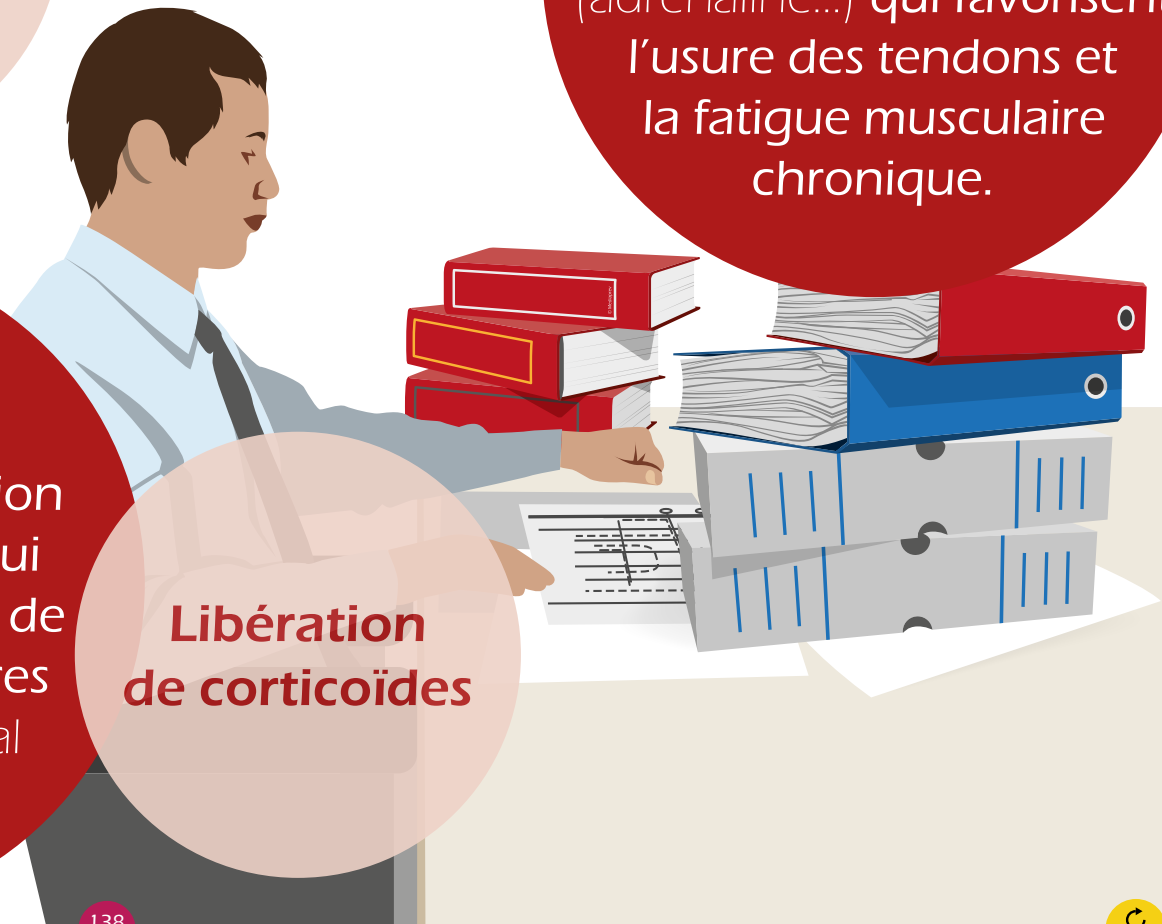
Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

**Augmentation du tonus musculaire**

Le système nerveux central déclenche la libération de corticoïdes ce qui favorise l'apparition de syndromes canaux (syndrome du canal carpien....)

**Libération de corticoïdes**

Le système nerveux végétatif déclenche la sécrétion des catécholamines (adrénaline...) qui favorisent l'usure des tendons et la fatigue musculaire chronique.





## EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

**Augmentation du tonus musculaire**

Le système nerveux central déclenche la libération de corticoïdes ce qui favorise l'apparition de syndromes canaux (syndrome du canal carpien....)

**Libération de corticoïdes**

**Sécrétion des catécholamines**

Le système nerveux végétatif déclenche la sécrétion des catécholamines (adrénaline...) qui favorisent l'usure des tendons et la fatigue musculaire chronique.



# QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?





# QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?

Le stress  
peut être à l'origine  
de nombreuses  
**pathologies et  
symptômes :**



# QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



# QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



# QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires



## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires

Conséquences  
**physiques**



## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires



Dépressions

Conséquences  
**physiques**



## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires

Conséquences  
**physiques**



Dépressions



Burn out



## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires

Conséquences  
**physiques**



Dépressions



Burn out



Suicide





## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires

Conséquences  
**physiques**



Dépressions



Burn out



Suicide

Conséquences  
**psychiques**

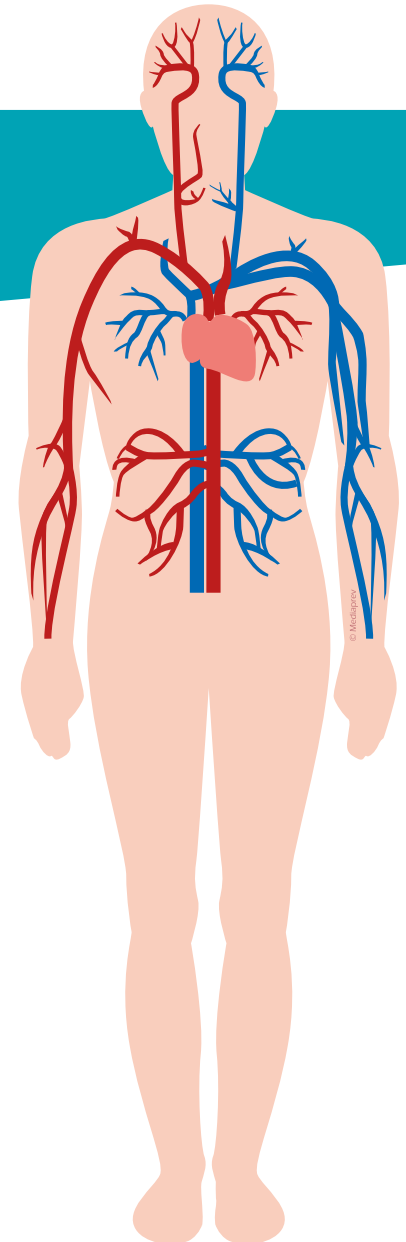


# LES CONSÉQUENCES



# LES CONSÉQUENCES

Pathologies **cardiovasculaires**

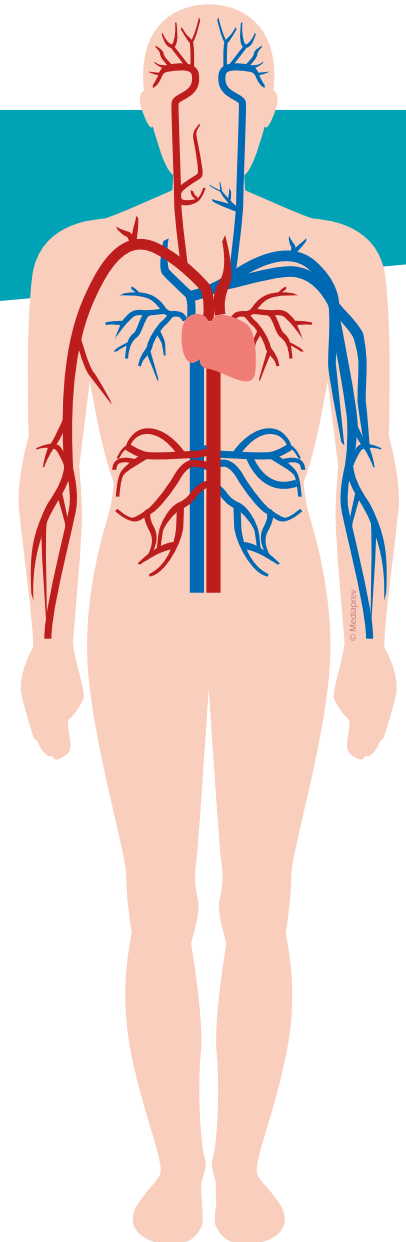




# LES CONSÉQUENCES

Pathologies **cardiovasculaires**

Hypertension



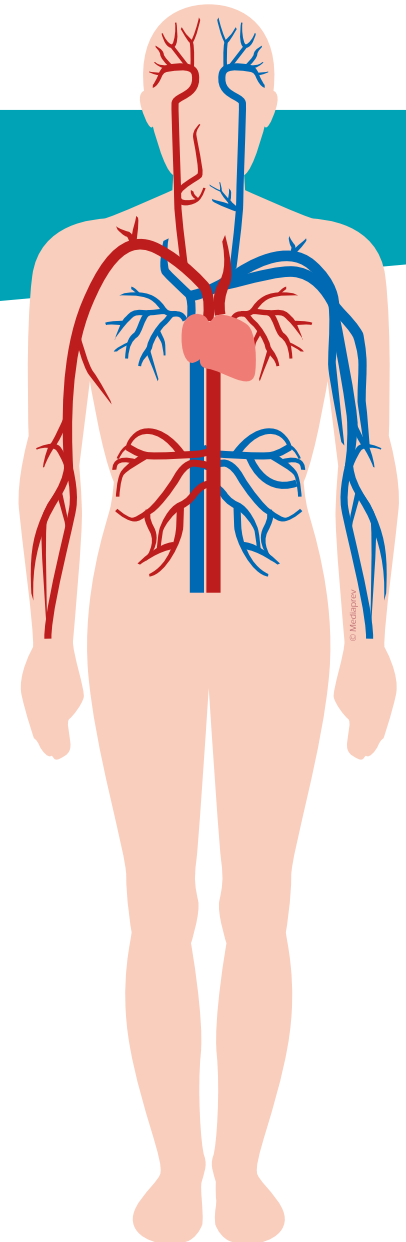


# LES CONSÉQUENCES

## Pathologies **cardiovasculaires**

Hypertension

Infarctus





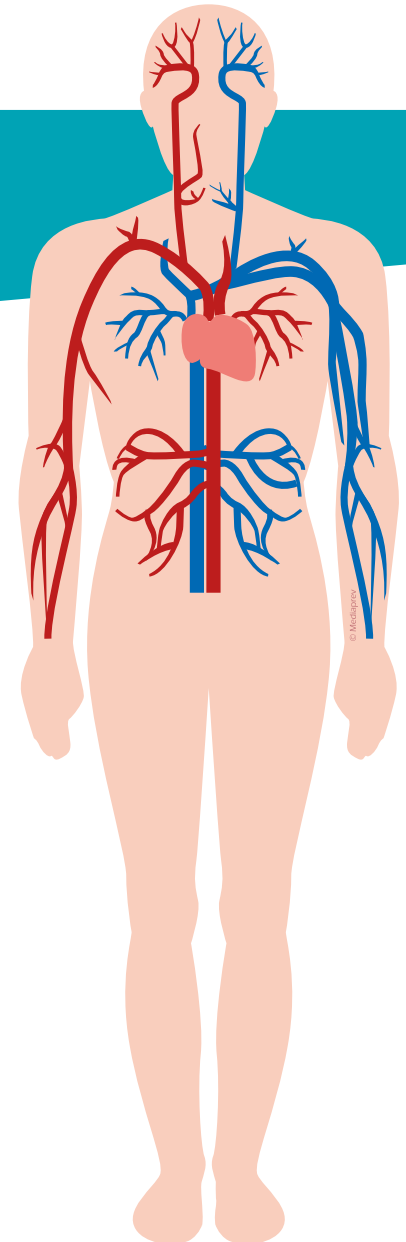
# LES CONSÉQUENCES

## Pathologies **cardiovasculaires**

Hypertension

Infarctus

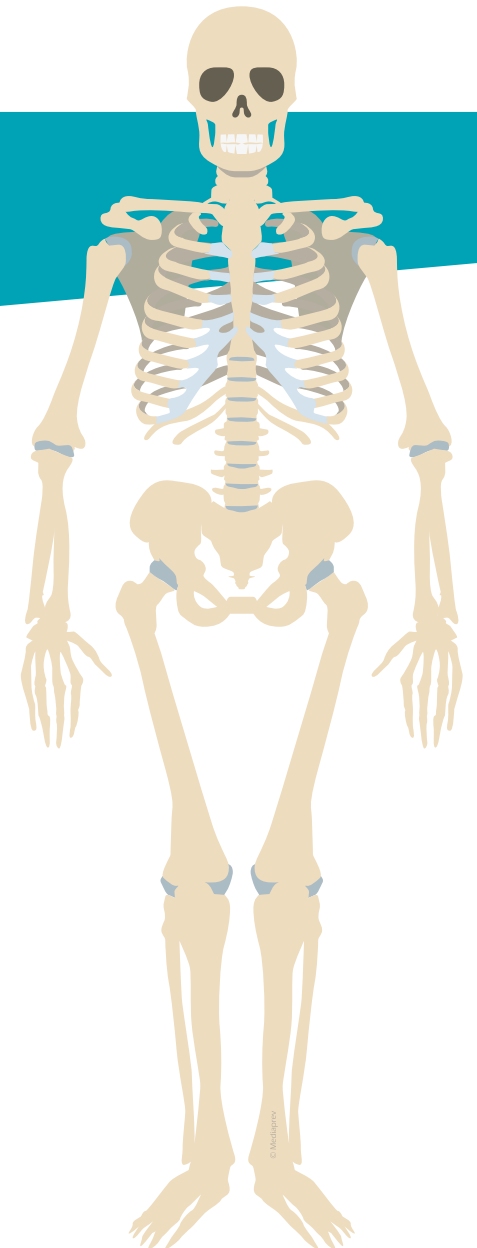
Atteinte  
des coronaires  
et autres  
vaisseaux...





# LES CONSÉQUENCES

## Troubles **Musculo-Squelettiques**

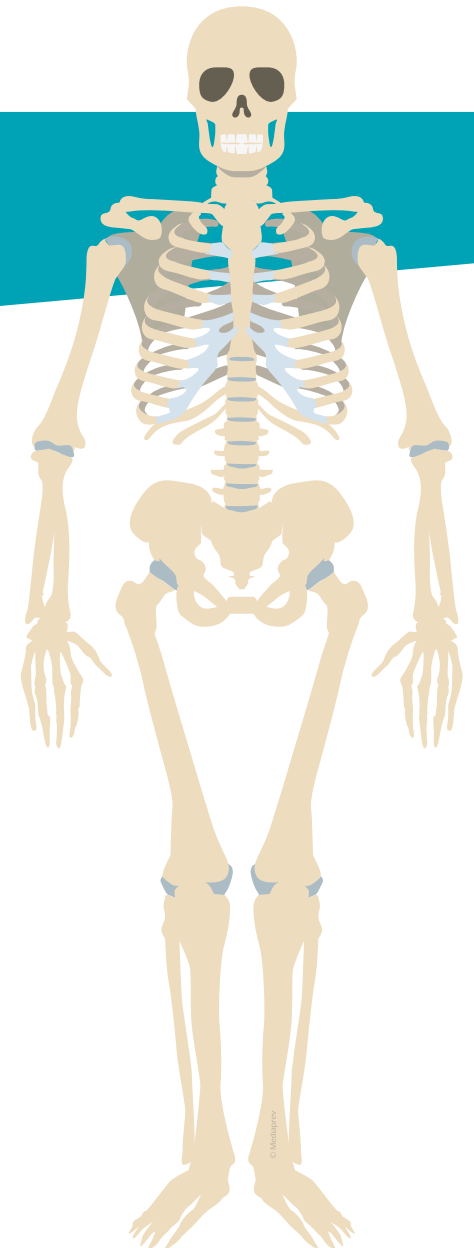




# LES CONSÉQUENCES

## Troubles **Musculo-Squelettiques**

Des membres  
supérieurs





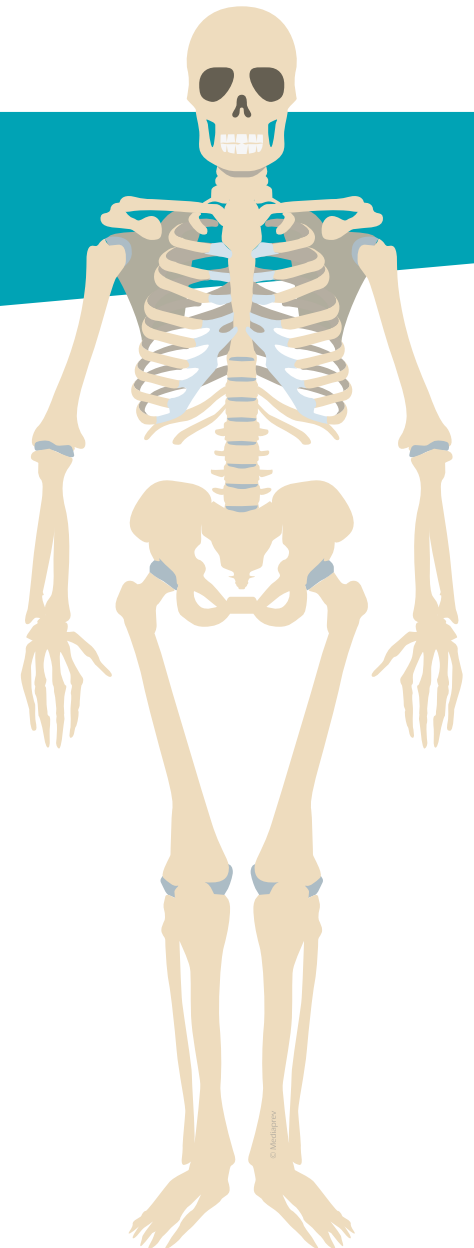


# LES CONSÉQUENCES

## Troubles **Musculo-Squelettiques**

Des membres  
supérieurs

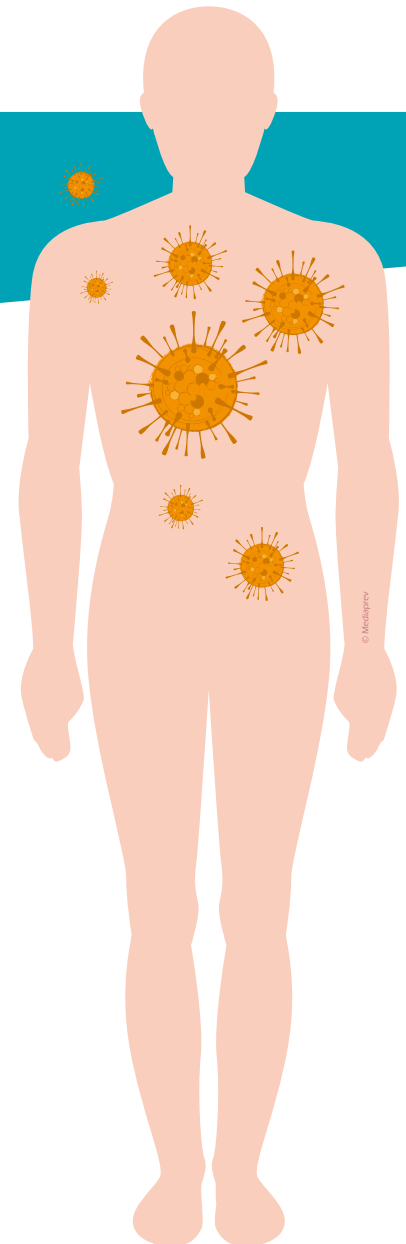
Du dos...





# LES CONSÉQUENCES

## Désordres **immunitaires**

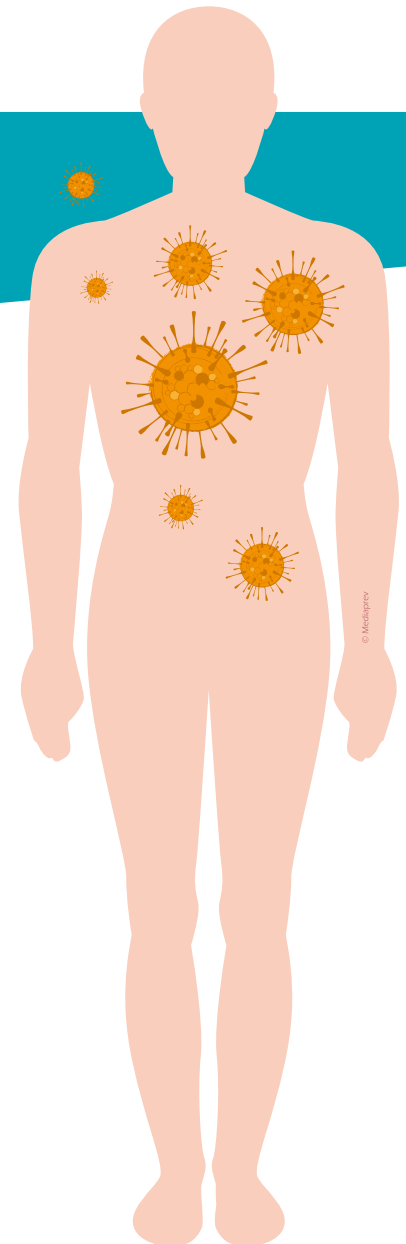




# LES CONSÉQUENCES

## Désordres **immunitaires**

Fragilité aux  
infections



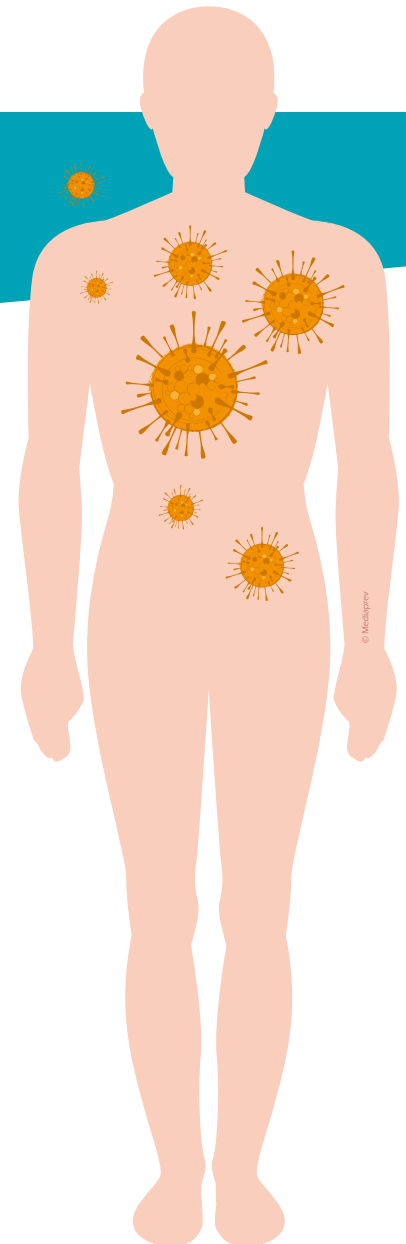


# LES CONSÉQUENCES

## Désordres **immunitaires**

Fragilité aux  
infections

Asthme





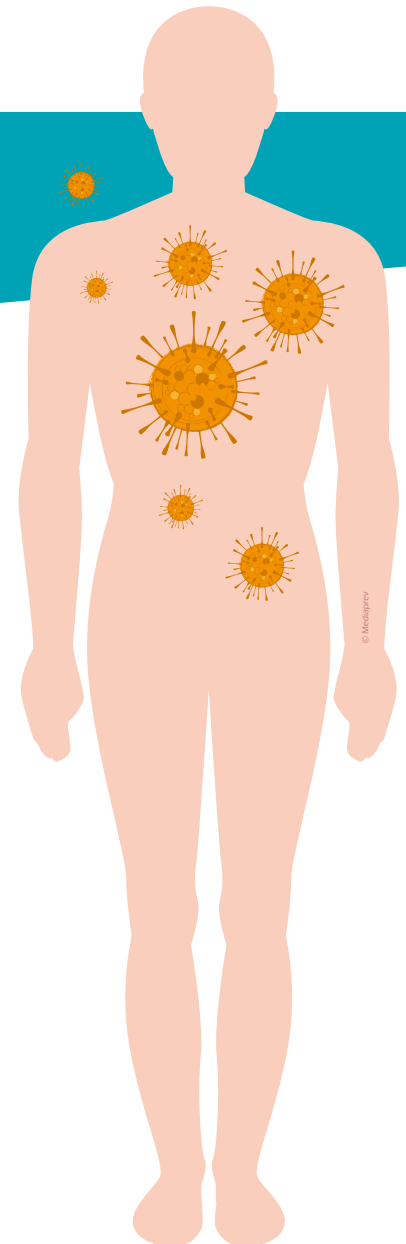
# LES CONSÉQUENCES

## Désordres **immunitaires**

Fragilité aux  
infections

Asthme

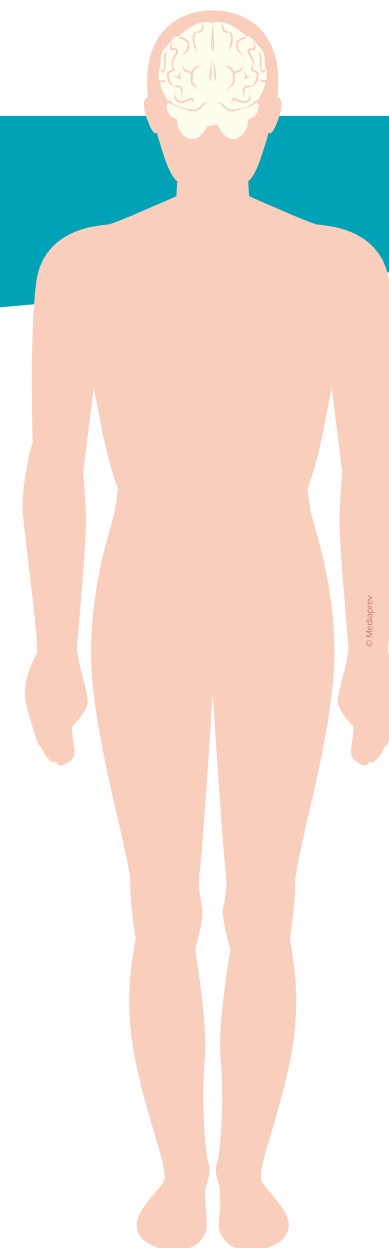
Polyarthrite  
rhumatoïde...





# LES CONSÉQUENCES

Santé **mentale**

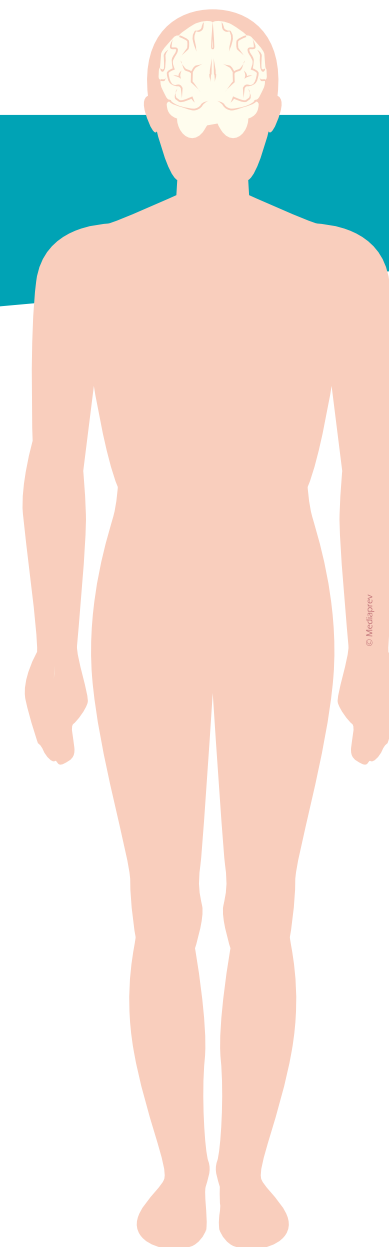




# LES CONSÉQUENCES

Santé **mentale**

Dépression



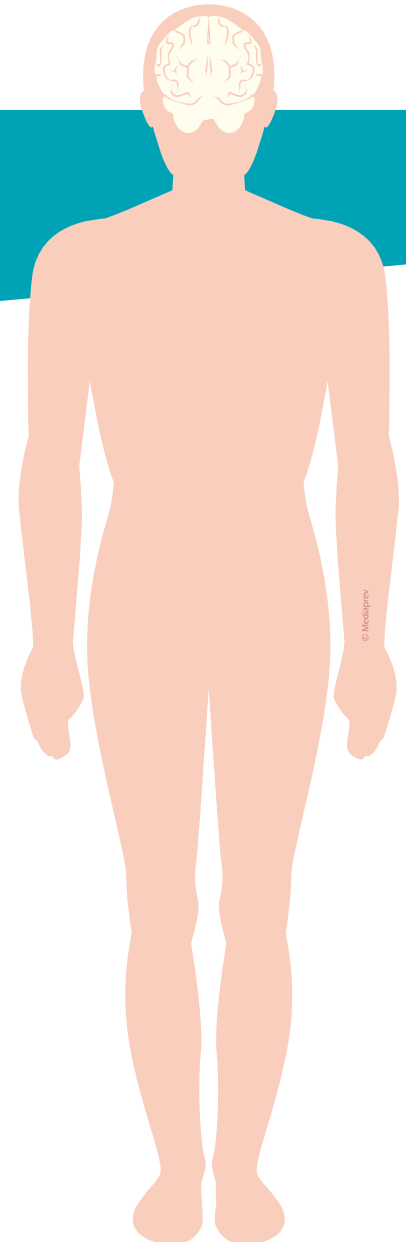


# LES CONSÉQUENCES

Santé **mentale**

Dépression

Troubles  
anxieux







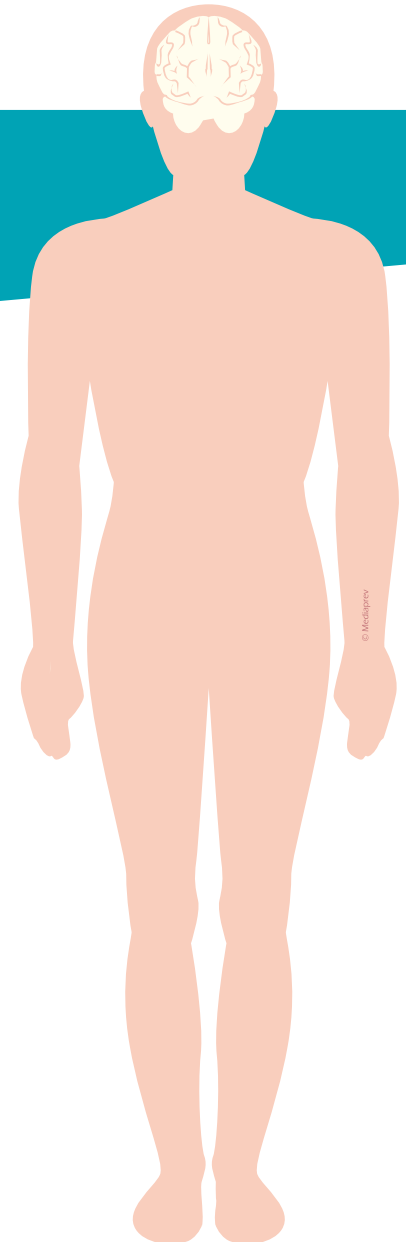
# LES CONSÉQUENCES

Santé **mentale**

Dépression

Troubles  
anxieux

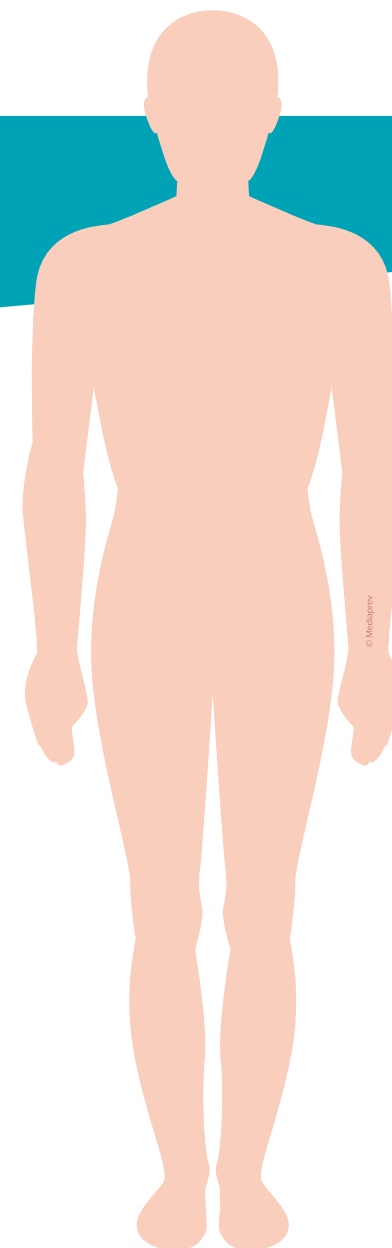
Suicide...





# LES CONSÉQUENCES

**Autres**

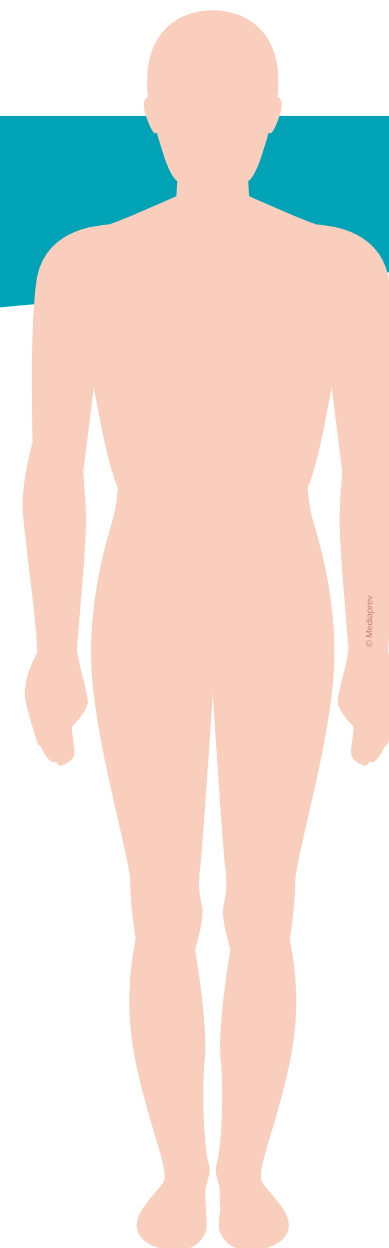




# LES CONSÉQUENCES

**Autres**

Désordres  
hormonaux



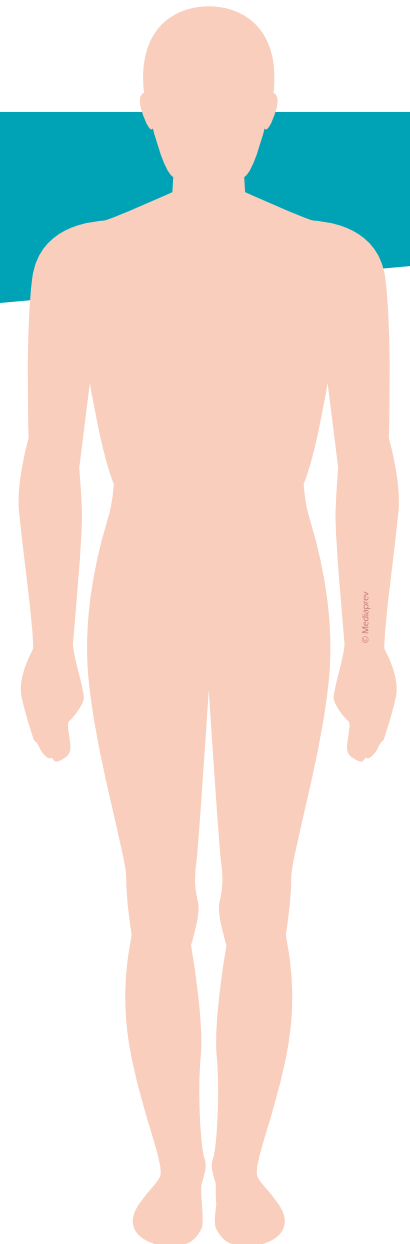


# LES CONSÉQUENCES

**Autres**

Désordres  
hormonaux

Pathologie de  
la grossesse...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires,  
coliques, maux de tête...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...







# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **émotionnels**





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

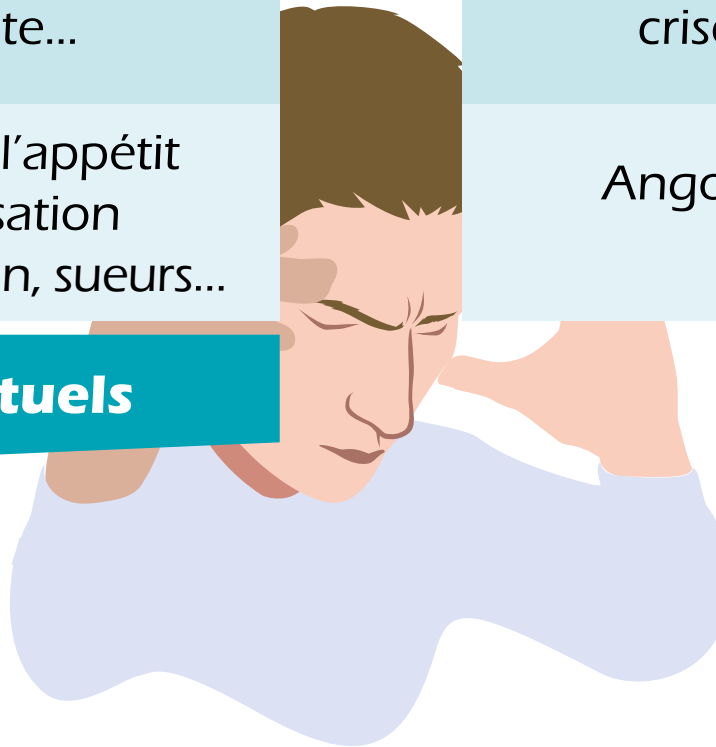
Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **intellectuels**

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

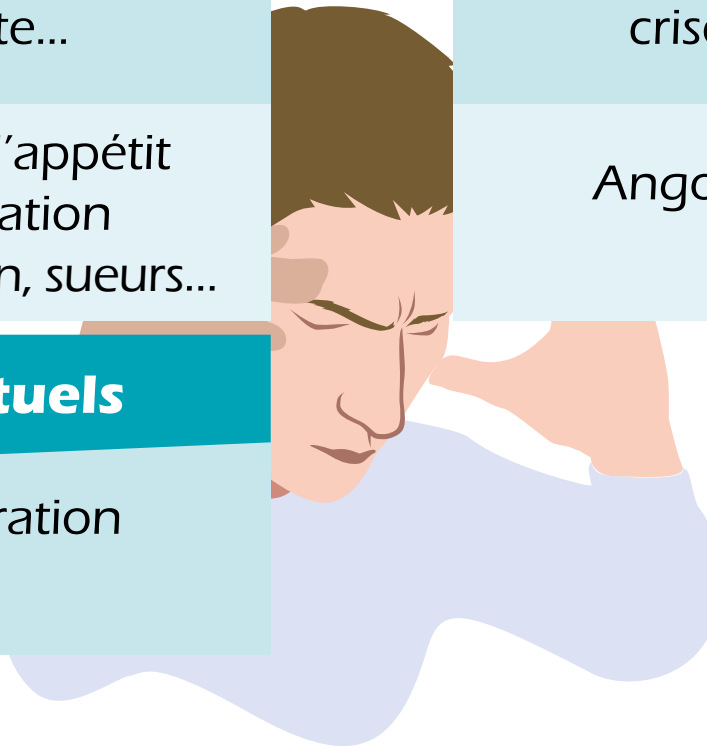
## Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...



# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

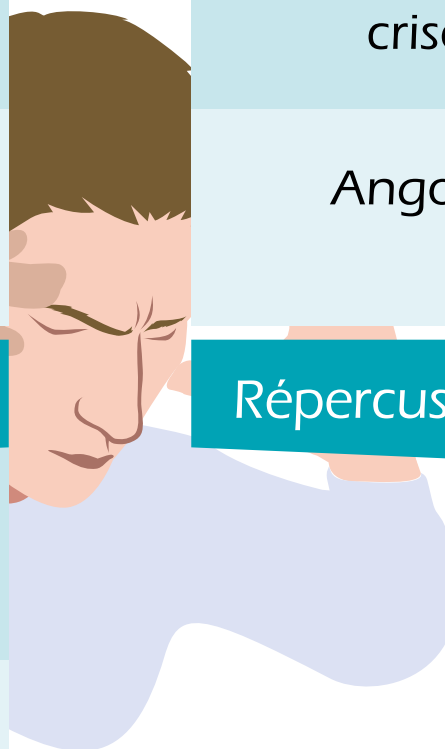
Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...

## Répercussions **comportementales**



# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...

## Répercussions **comportementales**

Inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales...





# LES SYMPTÔMES POSSIBLES

## Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

## Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

## Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...

## Répercussions **comportementales**

Inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales...

Recours à des produits calmants et/ou excitants (somnifères, anxiolytiques, alcool, tabac, café...)





# LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS



# LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

**Pour faire  
face à la situation  
de stress**, les individus  
mettent en place des  
stratégies pour garder  
le contrôle de la  
situation :



# LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**



# LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**

Amener du travail à la  
maison





## LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**

Amener du travail à la  
maison

Stratégie de  
**l'évitement**



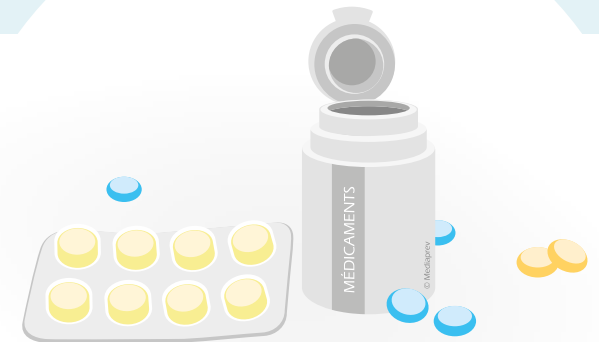
## LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**

Amener du travail à la  
maison

Stratégie de  
l'**évitement**

Se mettre en arrêt  
maladie, prendre  
des médicaments





## LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**

Amener du travail à la  
maison

Stratégie de  
l'**évitement**

Se mettre en arrêt  
maladie, prendre  
des médicaments

Stratégie centrée  
sur les **émotions**



## LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée  
sur le **problème**

Amener du travail à la  
maison

Stratégie de  
l'**évitement**

Se mettre en arrêt  
maladie, prendre  
des médicaments

Stratégie centrée  
sur les **émotions**

Se mettre à pleurer,  
ruminer ses erreurs, se mettre en colère





# LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Dès lors que  
la personne réalise  
qu'elle perd le contrôle  
de la situation, **sa santé**  
peut s'en trouver  
affectée.



# QUE SONT LES VIOLENCES EXTERNES ?

## QUE SONT LES VIOLENCES EXTERNES ?

Les violences externes sont des **insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques** exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris par des clients, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.

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



# EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



# EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



## EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



Les tensions avec les clients ou le public



## EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



Les tensions avec les clients ou le public



Les agressions verbales et/ou physiques





## EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



Les tensions avec les clients ou le public



Les agressions verbales et/ou physiques



La prédation



## EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



Les tensions avec les clients ou le public



Les agressions verbales et/ou physiques



La prédation



Les actes de destruction et de dégradation



# QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?



# QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?

Les violences **internes**



# QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?

## Les violences **internes**

Sont exercées par des personnes de l'entreprise.

# QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?

## Les violences **internes**

Sont exercées par des personnes de l'entreprise.

Peuvent prendre la forme d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés.

# QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?

## Les violences **internes**

Sont exercées par des personnes de l'entreprise.

Peuvent prendre la forme d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés.

Incluent les situations de harcèlement moral et sexuel.



# LE CADRE JURIDIQUE DE LA PRÉVENTION DES RPS



# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Les risques psychosociaux, **en qualité de risques professionnels** n'échappent pas à la règle : il appartient à l'employeur d'assurer la santé physique et mentale des travailleurs placés sous son autorité (article L4121-2 du Code du travail).





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 1 **Éviter** les risques

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 1 Éviter les risques

Il s'agit de **supprimer les risques** ou de **les réduire** en privilégiant dans tous les domaines les procédés, produits, équipements... les moins dangereux.





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

2 **Évaluer** les risques qui ne peuvent pas être évités

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 2 **Évaluer** les risques qui ne peuvent pas être évités

Lorsque certains risques ne peuvent être supprimés, il convient de les **évaluer**.





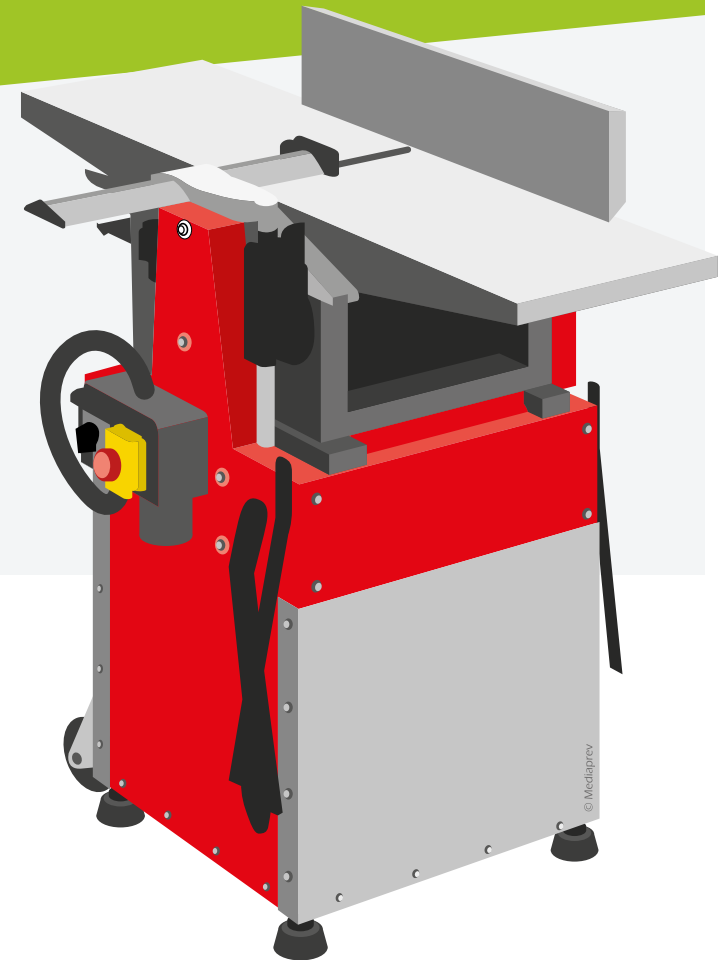
# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**3** **Combattre** les risques à la source

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 3 **Combattre** les risques à la source

Afin d'être le plus efficace possible, la sécurité doit faire **partie intégrante** de la conception des machines, des modes opératoires, des lieux de travail...

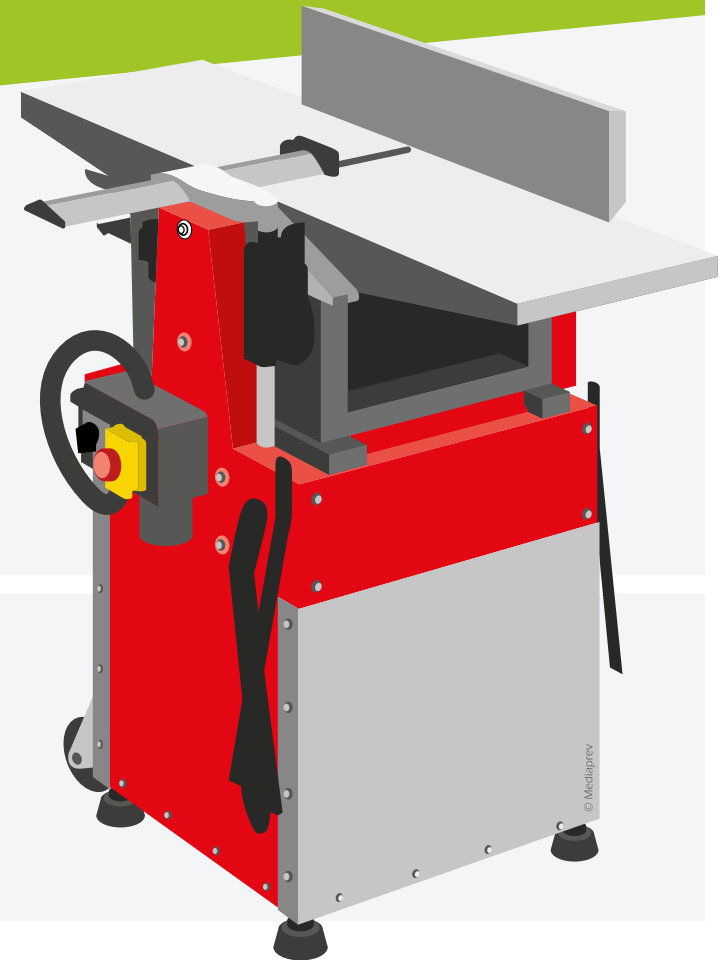


# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 3 **Combattre** les risques à la source

Afin d'être le plus efficace possible, la sécurité doit faire **partie intégrante** de la conception des machines, des modes opératoires, des lieux de travail...

C'est le principe de la **sécurité intégrée**...







# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 4 **Adapter** le travail à l'homme

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 4 Adapter le travail à l'homme

La conception des postes de travail, surtout en ce qui concerne le choix des équipements, des méthodes de travail et de production, doit **limiter le travail monotone cadencé** et ainsi réduire les effets néfastes sur la santé.





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**5** **Tenir compte** de l'état d'évolution de la technique

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 5 **Tenir compte** de l'état d'évolution de la technique

L'évolution de la **technique** permet de résoudre de nombreux problèmes liés à la sécurité des employés.





## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**6 Remplacer** ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**6 Remplacer** ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

C'est notamment le cas des  
**produits dangereux.**

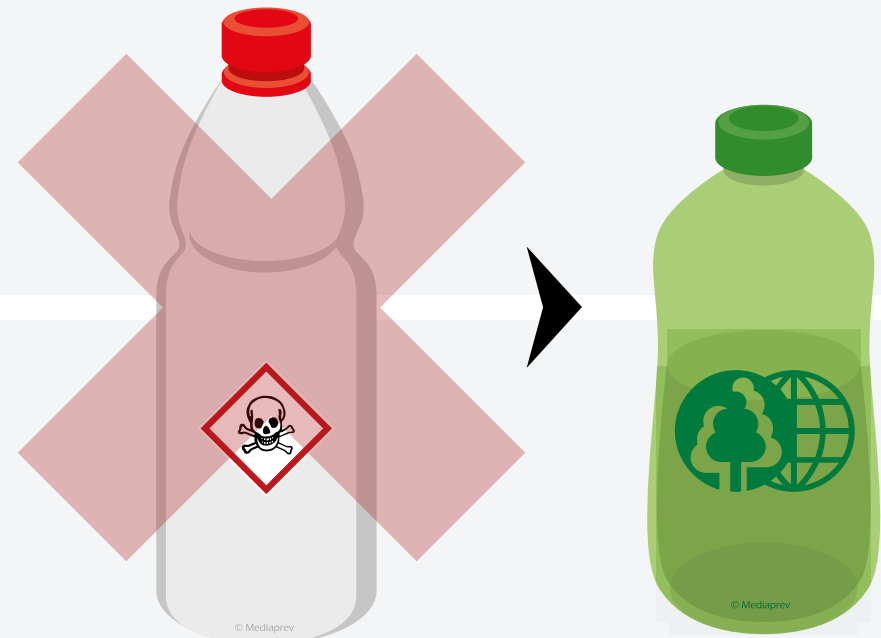


## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**6 Remplacer** ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

C'est notamment le cas des **produits dangereux**.

Il existe de nombreux produits ayant la **même efficacité** tout en garantissant une **meilleure sécurité**.





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 7 **Planifier** la prévention...



# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 7 **Planifier** la prévention...

... En y **intégrant**, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L1152-1 et L1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L1142-2-1.



# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 7 **Planifier** la prévention...

Il s'agit **d'organiser et planifier la prévention** en prenant également en compte l'intervention des établissements extérieurs.





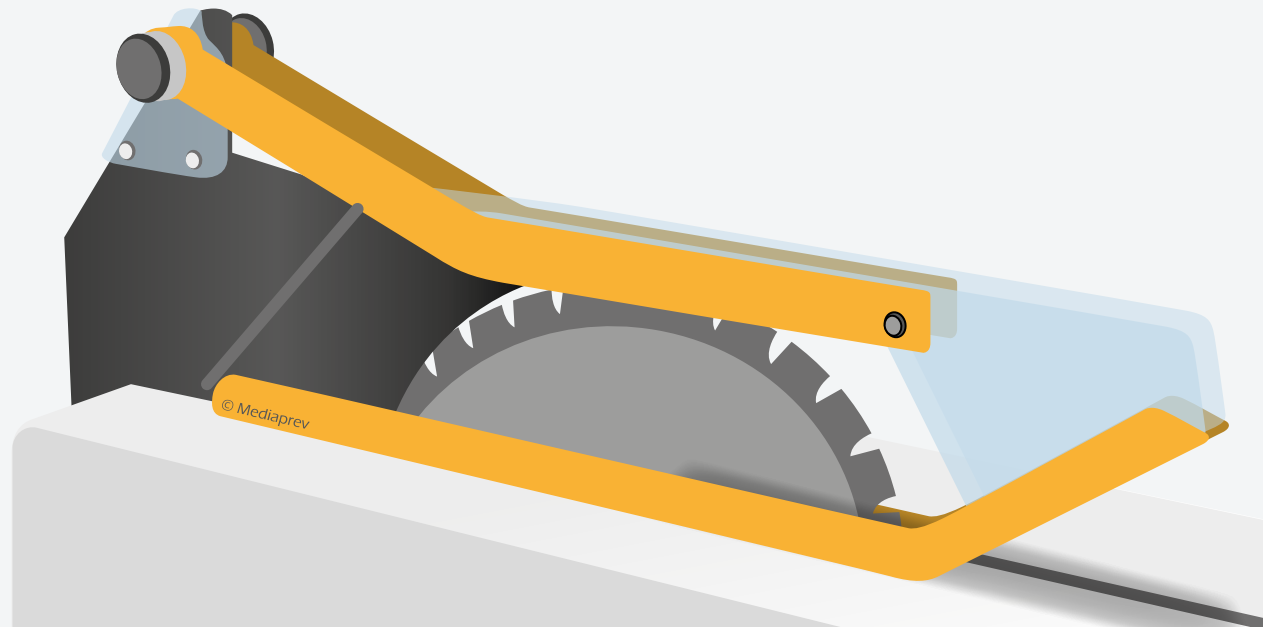
## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**8 Prendre des mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

**8 Prendre des mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle

Il s'agit de privilégier la mise en place de la **protection collective** face à la protection individuelle.





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

9 **Donner les instructions** appropriées aux travailleurs

# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

## 9 **Donner les instructions** appropriées aux travailleurs

L'employeur est tenu **d'informer** tous les salariés des risques qu'ils encourent et des mesures prises pour y remédier.





# LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Ces  
**principes généraux  
de prévention** trouvent  
également leurs applications  
en matière de risques  
psychosociaux.



Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.



Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

Ils donnent lieu à l'élaboration d'un **plan d'action** (planification) permettant de réduire ce risque.

Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

Ils donnent lieu à l'élaboration d'un **plan d'action** (planification) permettant de réduire ce risque.

Au-delà de ce cadre relatif aux principes généraux de prévention, l'employeur est également soumis à **d'autres dispositions** concernant les risques psychosociaux ou leurs facteurs.



## **Modes d'organisation du travail**

(travail de nuit,  
travail en équipe  
de suppléance  
et travail posté)

**Articles  
L3122-31**  
et suivants du  
Code du travail



## **Modes d'organisation du travail**

(travail de nuit,  
travail en équipe  
de suppléance  
et travail posté)

## **Relation de travail**

(principe de  
non-discriminations,  
interdiction du  
harcèlement  
moral et sexuel  
et obligation  
de les prévenir)

**Articles  
L3122-31  
et suivants du  
Code du travail**

**Articles  
L1152-1  
et suivants du  
Code du travail**



## **Modes d'organisation du travail**

(travail de nuit,  
travail en équipe  
de suppléance  
et travail posté)

## **Relation de travail**

(principe de  
non-discriminations,  
interdiction du  
harcèlement  
moral et sexuel  
et obligation  
de les prévenir)

## **Prévention des risques liés au bruit**

### **Articles**

**L3122-31**

et suivants du  
Code du travail

### **Articles**

**L1152-1**

et suivants du  
Code du travail

### **Articles**

**R4431-1**

et suivants du  
Code du travail



## **Modes d'organisation du travail**

(travail de nuit,  
travail en équipe  
de suppléance  
et travail posté)

## **Relation de travail**

(principe de  
non-discriminations,  
interdiction du  
harcèlement  
moral et sexuel  
et obligation  
de les prévenir)

## **Prévention des risques liés au bruit**

## **Prévention des risques liés au travail sur écran**

### **Articles**

**L3122-31**

et suivants du  
Code du travail

### **Articles**

**L1152-1**

et suivants du  
Code du travail

### **Articles**

**R4431-1**

et suivants du  
Code du travail

### **Articles**

**R4542-1**

et suivants du  
Code du travail



# RÉGLEMENTATION



# RÉGLEMENTATION

La réglementation concernant la prévention des risques psychosociaux cadre également les **impacts liés à une réorganisation du travail**.



# RÉGLEMENTATION

La réglementation concernant la prévention des risques psychosociaux cadre également les **impacts liés à une réorganisation du travail**.

Aussi, conformément aux dispositions des articles L4614-12 du Code du travail, lorsque l'employeur envisage de réaliser des aménagements importants, **il doit consulter** le CSE avant toute décision.



# RÉGLEMENTATION



## ARTICLE L4612-8 DU CODE DU TRAVAIL

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et, notamment, avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail, avant toute modification des cadences et des normes de productivité liées ou non à la rémunération du travail.



# RÉGLEMENTATION



## ARTICLE L4612-9 DU CODE DU TRAVAIL

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté sur le projet d'introduction et lors de l'introduction de nouvelles technologies mentionnés à l'article L. 2323-29 sur les conséquences de ce projet ou de cette introduction sur la santé et la sécurité des travailleurs.

# RÉGLEMENTATION



## ARTICLE L4612-9 DU CODE DU TRAVAIL

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté sur le projet d'introduction et lors de l'introduction de nouvelles technologies mentionnés à l'article L. 2323-29 sur les conséquences de ce projet ou de cette introduction sur la santé et la sécurité des travailleurs.

Dans les entreprises dépourvues de comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, les délégués du personnel ou, à défaut, les salariés sont consultés.





# RÉGLEMENTATION

De plus, le CSE peut faire appel à un **expert agréé**  
dans les cas suivants



# RÉGLEMENTATION

De plus, le CSE peut faire appel à un **expert agréé** dans les cas suivants

Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.



# RÉGLEMENTATION

De plus, le CSE peut faire appel à un **expert agréé** dans les cas suivants

Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.

En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'article L4612-8-1.





# RÉGLEMENTATION

D'autre part,  
**différents accords  
interprofessionnels**  
complètent le cadre  
législatif concernant la  
prévention des  
RPS.





## ON PEUT NOTAMMENT CITER :



## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail**  
signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel  
du 23 avril 2009.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail** signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail** signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir.

L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication...

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail** signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail** signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire.

La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre.



## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Il invite les entreprises à :



## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Il invite les entreprises à :

Déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Il invite les entreprises à :

Déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés.

Prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation...

## ON PEUT NOTAMMENT CITER :

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail** signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation...

Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.



# RÉGLEMENTATION

L'Accord pour la prévention des RPS dans la  
**fonction publique**

# RÉGLEMENTATION

## L'Accord pour la prévention des RPS dans la **fonction publique**

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013.

# RÉGLEMENTATION

## L'Accord pour la prévention des RPS dans la **fonction publique**

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013.

Cet accord-cadre prévoit la mise en place d'un plan national d'action pour la prévention des RPS dans la fonction publique qui doit se traduire par l'élaboration par chaque employeur public d'un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

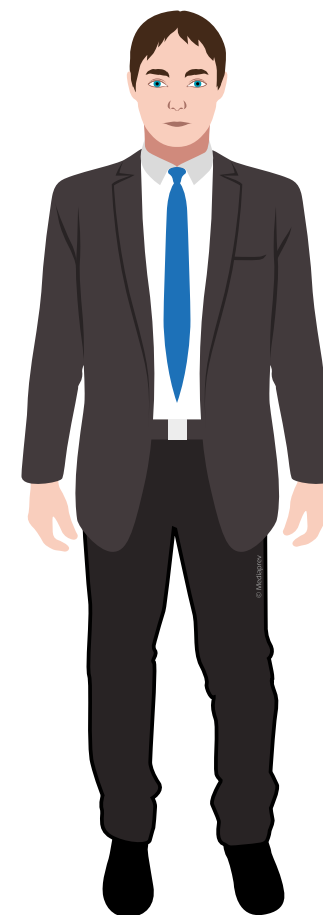


# LES INTERLOCUTEURS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RPS





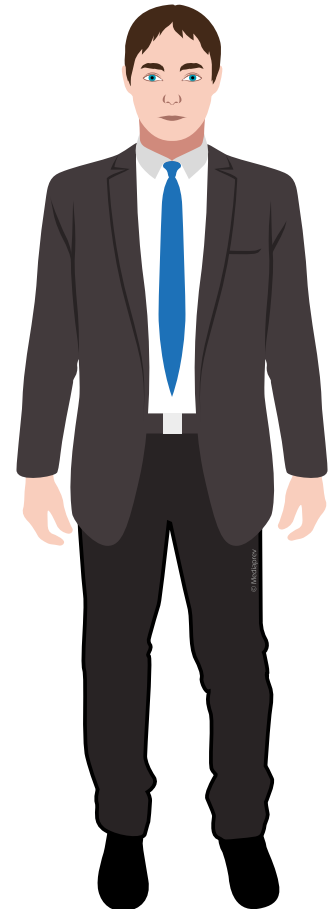
# RÔLE DE L'EMPLOYEUR





# RÔLE DE L'EMPLOYEUR

L'employeur  
prend les **mesures  
nécessaires** pour assurer  
la sécurité et protéger la  
santé physique et mentale  
des salariés (Article  
L4121-1 du Code  
du travail).





# RÔLE DU CSE



## RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.



## RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.

Le CSE contribue en outre à la **promotion** de la prévention des risques professionnels et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à l'article L. 4612-3 du même Code



## RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.

Le CSE contribue en outre à la **promotion** de la prévention des risques professionnels et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à l'article L. 4612-3 du même Code

Il peut proposer notamment des **actions de prévention** du harcèlement moral et du harcèlement sexuel.





# RÔLE DU CSE

Réf. **Fonction  
Publique d'État**



## RÔLE DU CSE

Réf. **Fonction  
Publique d'État**

Décret 82-453, article 47 et 51





## RÔLE DU CSE

Réf. **Fonction  
Publique d'État**

Décret 82-453, article 47 et 51

Réf. **Fonction  
Publique Territoriale**



## RÔLE DU CSE

Réf. **Fonction  
Publique d'État**

Décret 82-453, article 47 et 51

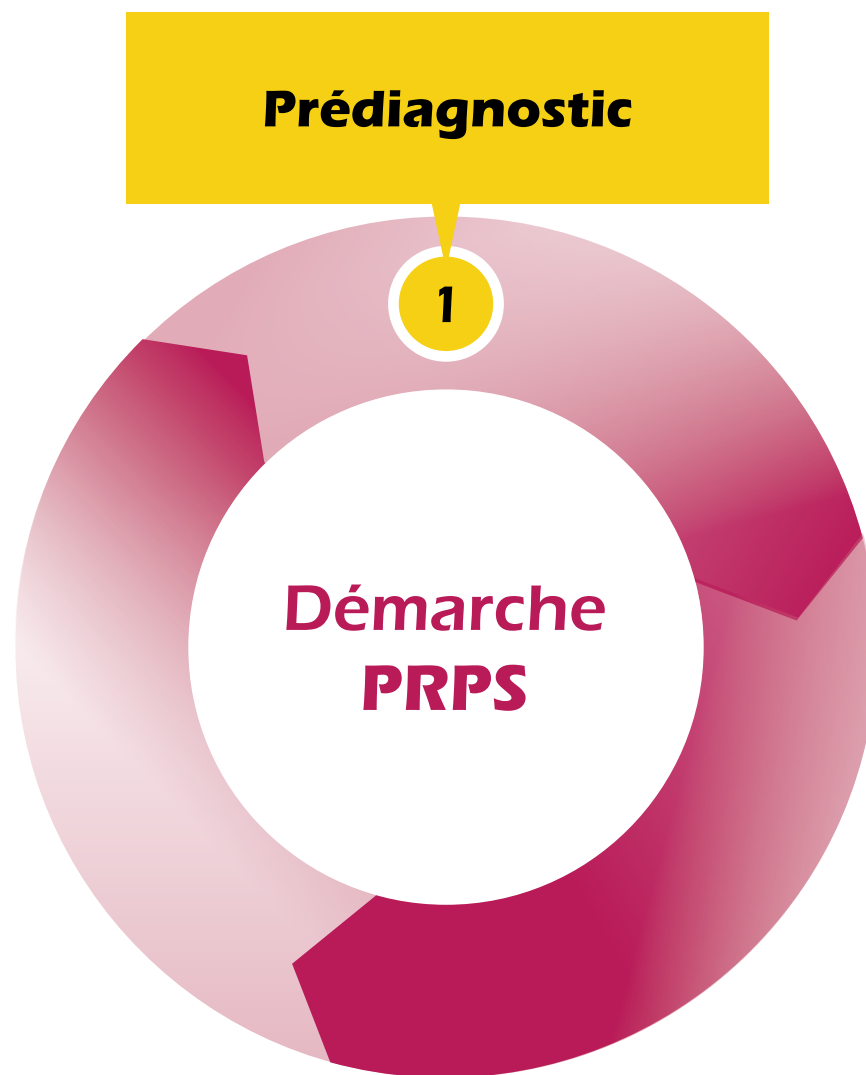
Réf. **Fonction  
Publique Territoriale**

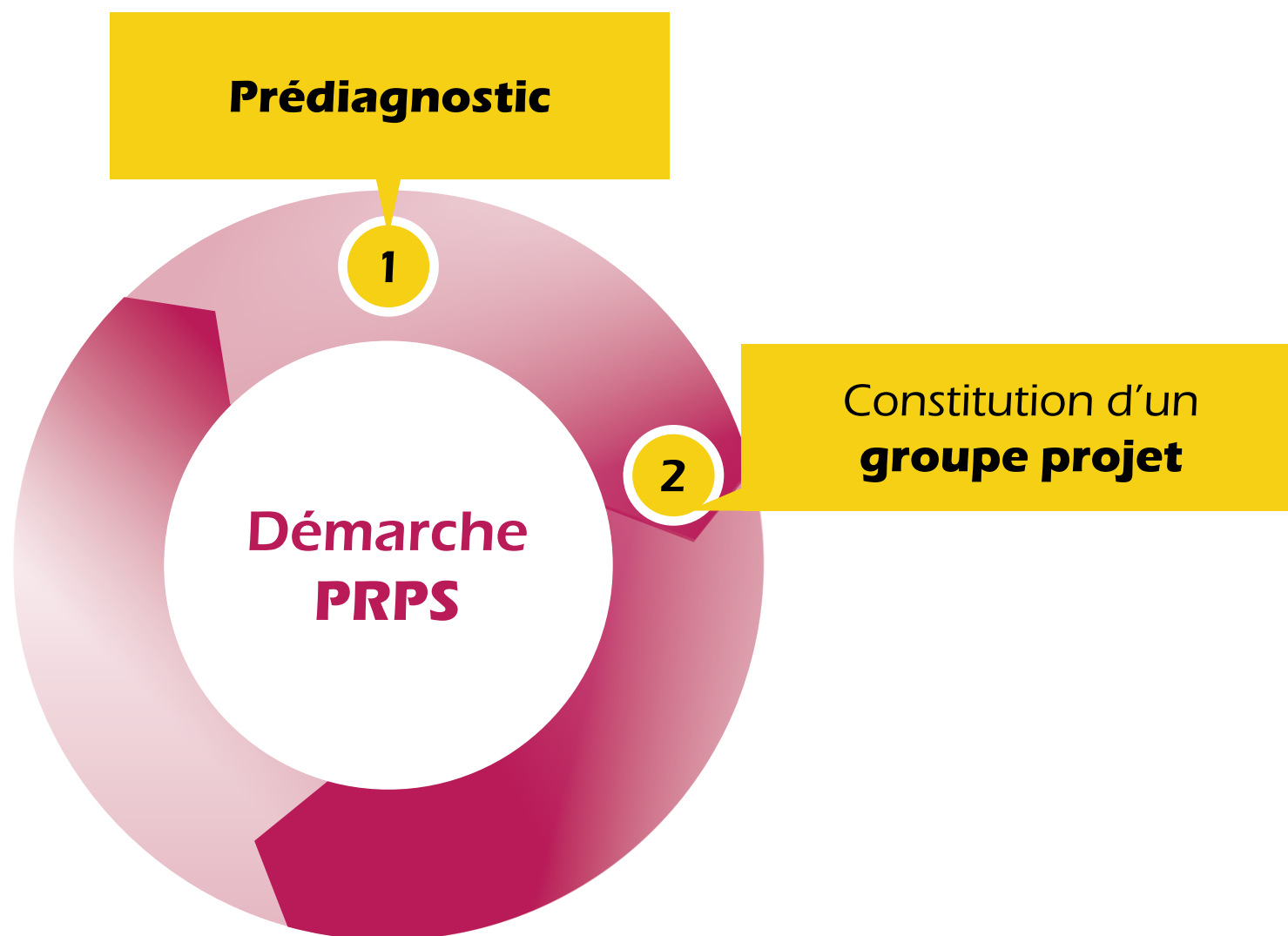
Décret 85-603, articles 38 et 39

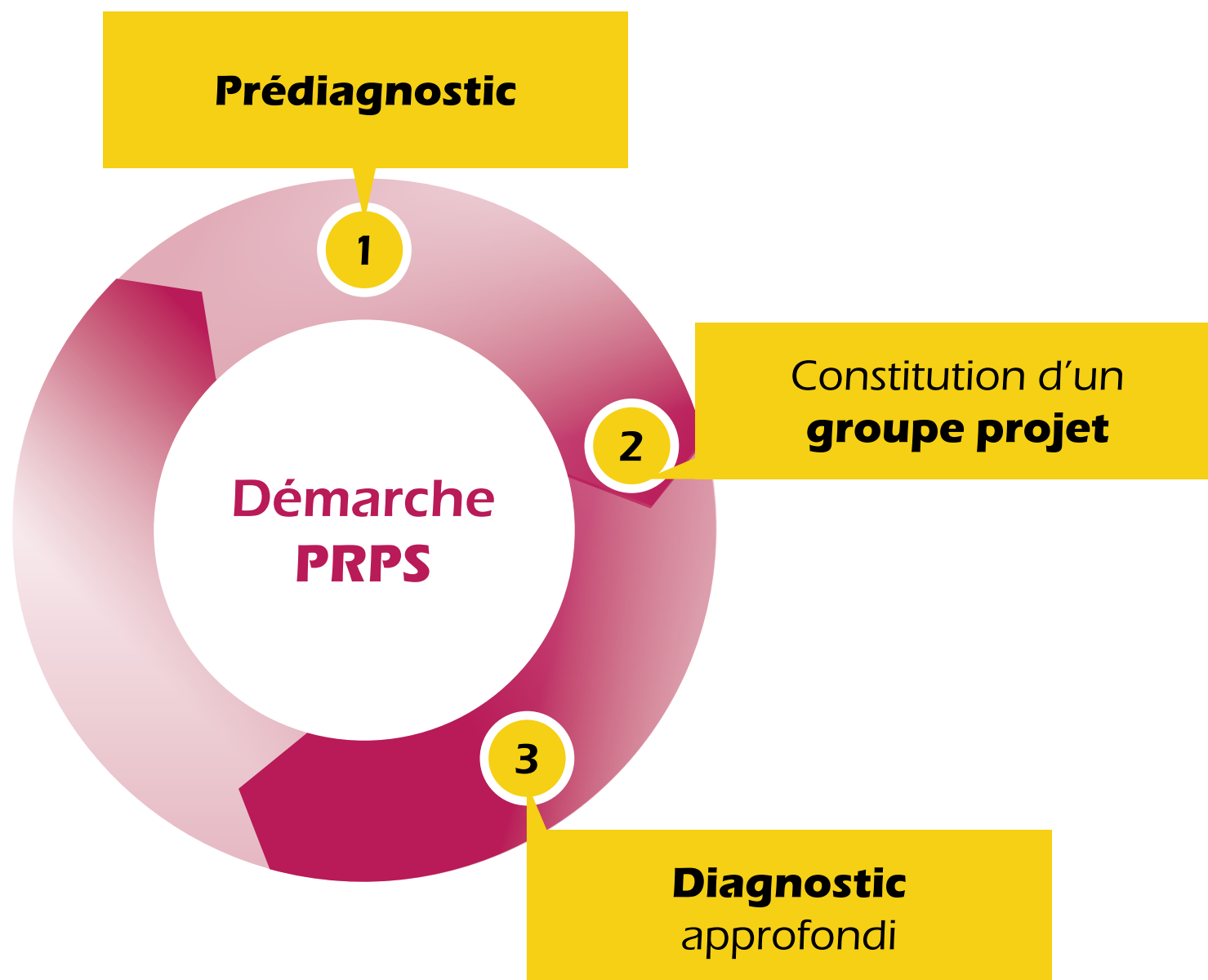


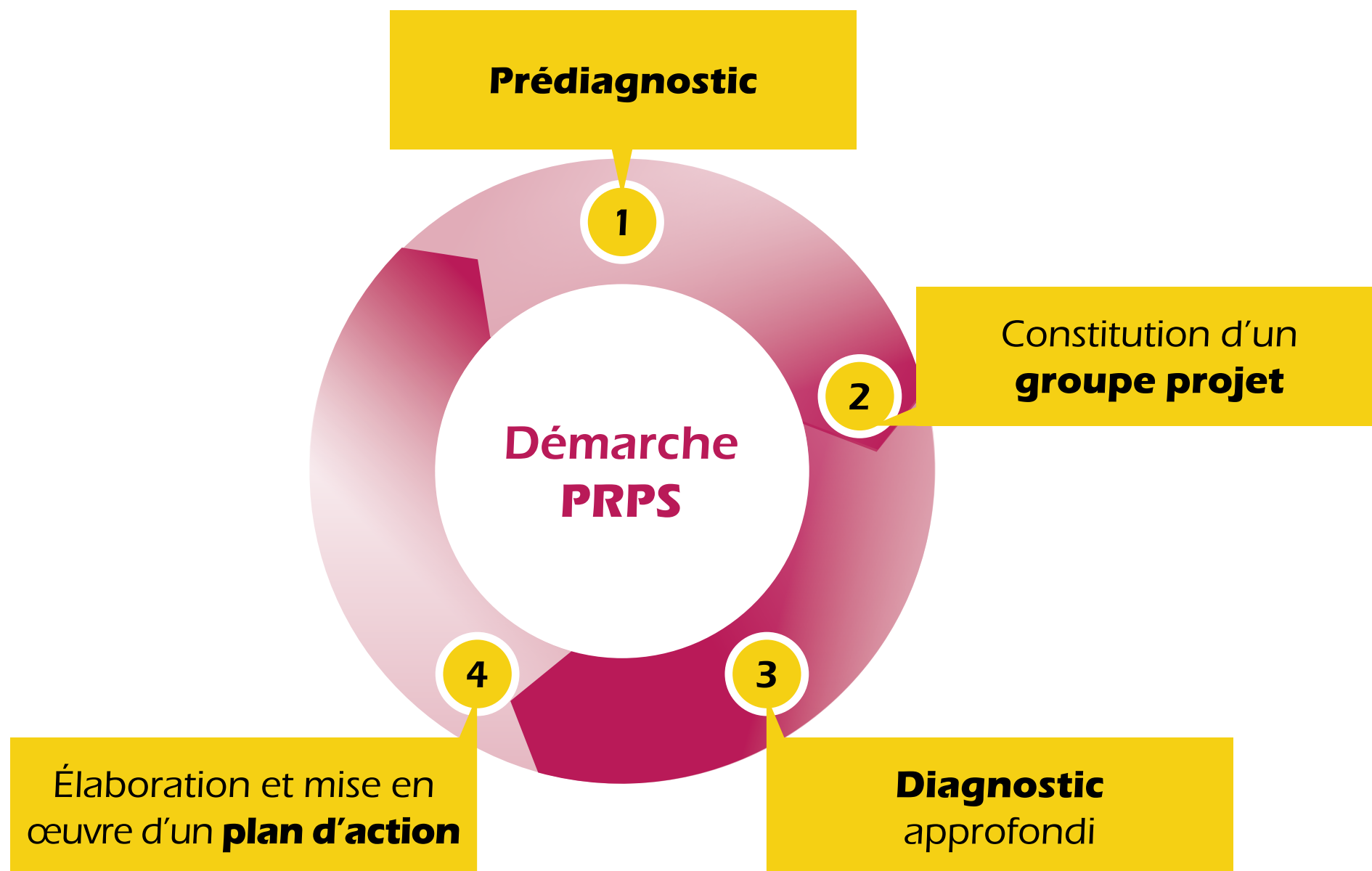
# LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION



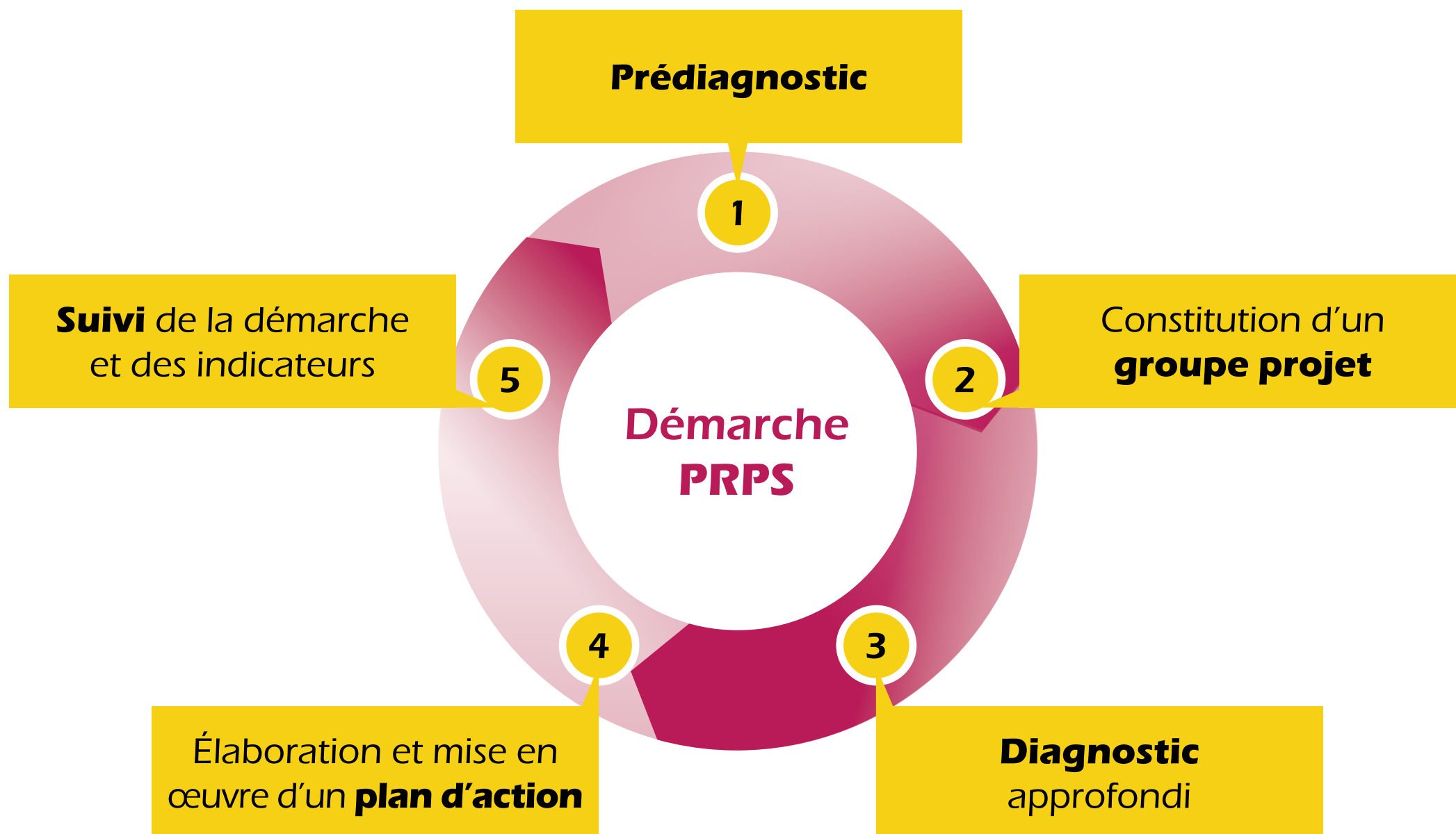














# LE PRÉDIAGNOSTIC





# LE PRÉDIAGNOSTIC

1

2

3

4

5

Le **prédiagnostic** permet d'établir un premier bilan de la situation de l'établissement.

# LE PRÉDIAGNOSTIC

1

2

3

4

5

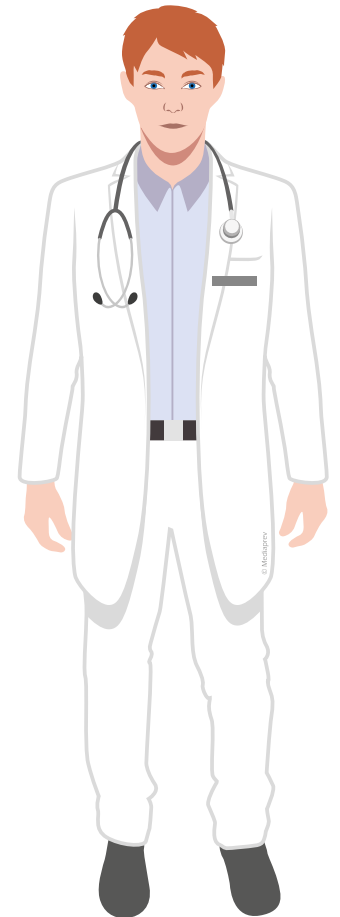
Le **prédiagnostic** permet d'établir un premier bilan de la situation de l'établissement.

C'est sur ces éléments que **l'engagement** de mener la démarche de prévention des RPS jusqu'à son terme est pris.



# LE PRÉDIAGNOSTIC

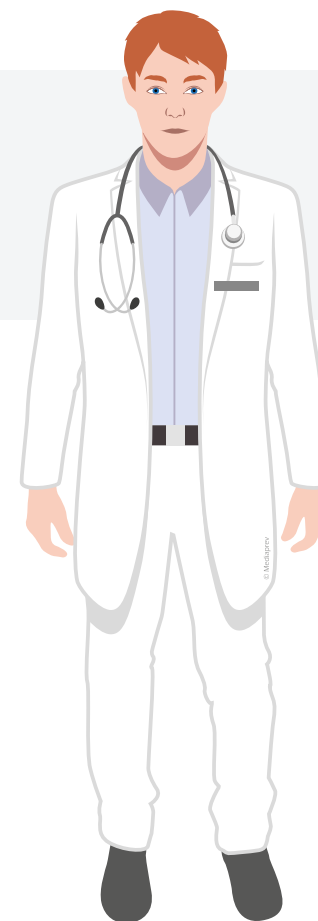
Le prédiagnostic peut être établi à partir de **différentes données** formelles et informelles :



## LE PRÉDIAGNOSTIC

Le prédiagnostic peut être établi à partir de **différentes données** formelles et informelles :

**Remontées d'informations** de la part des collaborateurs auprès du médecin du travail, du CSE...

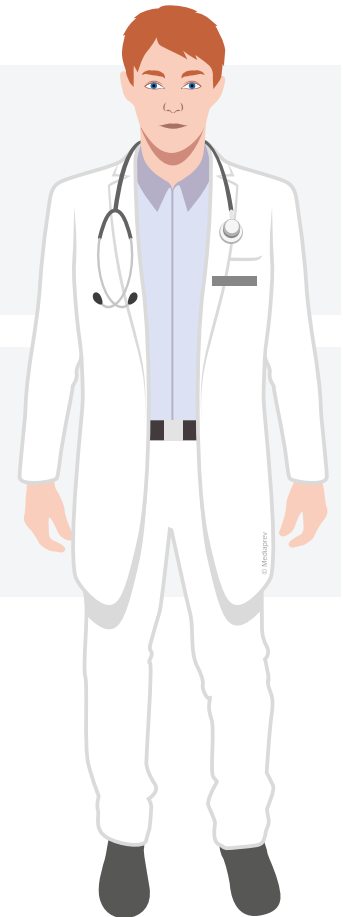


## LE PRÉDIAGNOSTIC

Le prédiagnostic peut être établi à partir de **différentes données** formelles et informelles :

**Remontées d'informations** de la part des collaborateurs auprès du médecin du travail, du CSE...

**Indicateurs** concernant le fonctionnement de l'établissement (mouvement des collaborateurs, activité de l'entreprise...).



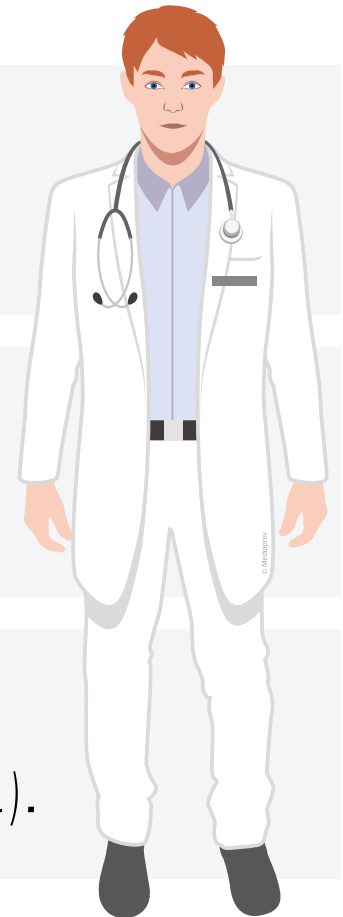
# LE PRÉDIAGNOSTIC

Le prédiagnostic peut être établi à partir de **différentes données** formelles et informelles :

**Remontées d'informations** de la part des collaborateurs auprès du médecin du travail, du CSE...

**Indicateurs** concernant le fonctionnement de l'établissement (mouvement des collaborateurs, activité de l'entreprise...).

**Indicateurs** concernant la santé et sécurité au travail (taux AT/MP, activité du service de santé au travail, signes de malaises...).







# LE PRÉDIAGNOSTIC

Cette démarche  
nécessite une approche  
**pluridisciplinaire.**



## LE PRÉDIAGNOSTIC

Lors du prédiagnostic, la sollicitation des collaborateurs doit être évitée tant que la décision de la direction d'engager une démarche de prévention n'est pas encore assurée, afin de **ne pas faire naître de faux espoirs**.

## LE PRÉDIAGNOSTIC

Lors du prédiagnostic, la sollicitation des collaborateurs doit être évitée tant que la décision de la direction d'engager une démarche de prévention n'est pas encore assurée, afin de **ne pas faire naître de faux espoirs**.

Le résultat de cette phase doit permettre à la direction de **prendre une décision objective** par rapport à la situation.

## LE PRÉDIAGNOSTIC

Lors du prédiagnostic, la sollicitation des collaborateurs doit être évitée tant que la décision de la direction d'engager une démarche de prévention n'est pas encore assurée, afin de **ne pas faire naître de faux espoirs**.

Le résultat de cette phase doit permettre à la direction de **prendre une décision objective** par rapport à la situation.

Un **engagement fort** de cette dernière est souvent un gage de succès concernant la démarche de prévention et constitue une étape essentielle dans le bon déroulement de celle-ci.



# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET





# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

1

2

3

4

5

Dans  
le cadre de la  
démarche prévention,  
la **constitution d'un  
groupe projet** permettra  
d'assurer le pilotage  
effectif de la  
démarche.



## LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Ce dernier a pour mission de s'assurer du **bon avancement du projet** et de l'atteinte des objectifs.

## LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Ce dernier a pour mission de s'assurer du **bon avancement du projet** et de l'atteinte des objectifs.

Il permet également souvent d'aborder cette démarche de manière **pluridisciplinaire** en y impliquant les différents acteurs de l'établissement.



## LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Ce dernier a pour mission de s'assurer du **bon avancement du projet** et de l'atteinte des objectifs.

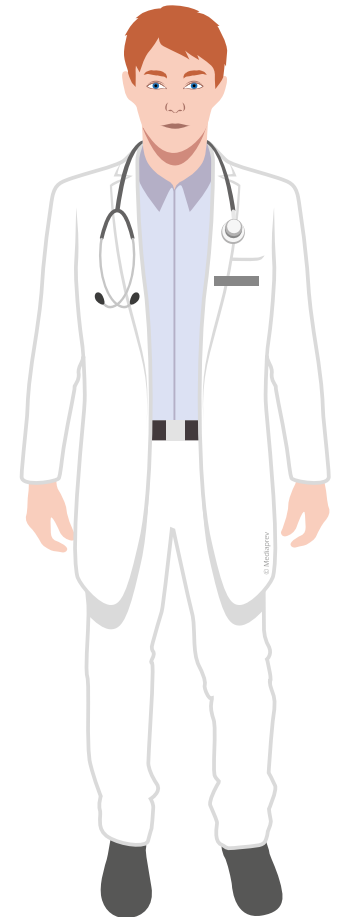
Il permet également souvent d'aborder cette démarche de manière **pluridisciplinaire** en y impliquant les différents acteurs de l'établissement.

La **composition du groupe projet** varie en fonction de la taille et de la structure de l'établissement.



# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer  
celui-ci :





# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction



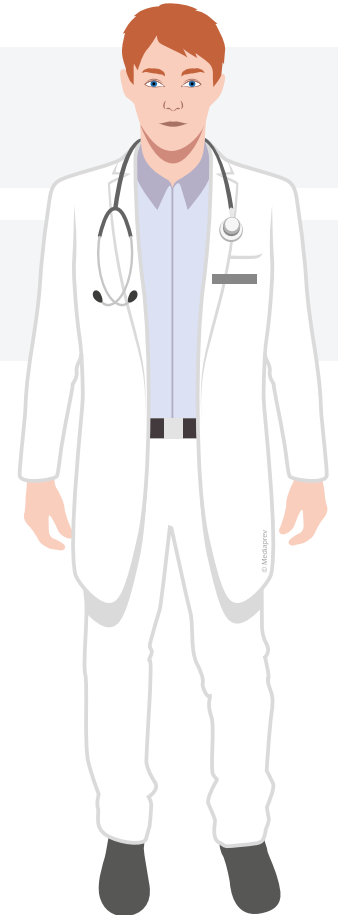


# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction

Le(s) responsable(s) prévention



# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction

Le(s) responsable(s) prévention

Des membres du CSE



# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction

Le(s) responsable(s) prévention

Des membres du CSE

Le médecin du travail



# LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction

Le(s) responsable(s) prévention

Des membres du CSE

Le médecin du travail

Des collaborateurs volontaires...





# LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :





## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

▶ De formuler les constats des problèmes à traiter.

## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

De formuler les constats des problèmes à traiter.

De choisir des méthodes de travail.

## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

De formuler les constats des problèmes à traiter.

De choisir des méthodes de travail.

D'informer les salariés.

## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

De formuler les constats des problèmes à traiter.

De choisir des méthodes de travail.

D'informer les salariés.

De guider le/les intervenant(s) extérieur(s).

## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

De formuler les constats des problèmes à traiter.

De choisir des méthodes de travail.

D'informer les salariés.

De guider le/les intervenant(s) extérieur(s).

D'assurer le suivi des actions et des indicateurs.

## LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION :

De formuler les constats des problèmes à traiter.

De choisir des méthodes de travail.

D'informer les salariés.

De guider le/les intervenant(s) extérieur(s).

D'assurer le suivi des actions et des indicateurs.

D'informer et conseiller la direction qui prend les décisions.



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI





## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1

2

3

4

5

**Réaliser** un diagnostic, c'est :





## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1

2

3

4

5

**Réaliser** un diagnostic, c'est :

Mobiliser des salariés.



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1

2

3

4

5

**Réaliser** un diagnostic, c'est :

Mobiliser des salariés.

Générer des attentes.



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1

2

3

4

5

**Réaliser** un diagnostic, c'est :

Mobiliser des salariés.

Générer des attentes.

Impliquer une intervention externe (compétences spécifiques)



# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Ne pas  
engager de plans  
d'action après un  
diagnostic peut-être  
en soi **générateur  
de troubles.**



# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Les **différentes étapes** du déroulement d'un diagnostic :



# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Les **différentes étapes** du déroulement d'un diagnostic :

**1** Préparer le diagnostic.

# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Les **différentes étapes** du déroulement d'un diagnostic :

**1** Préparer le diagnostic.

**2** Réaliser les investigations.

# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Les **différentes étapes** du déroulement d'un diagnostic :

- 1 Préparer le diagnostic.
- 2 Réaliser les investigations.
- 3 Exploiter les informations recueillies.





# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Différents **outils**  
permettent d'établir  
un diagnostic  
approfondi.



# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**Outils**  
de diagnostic





# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI



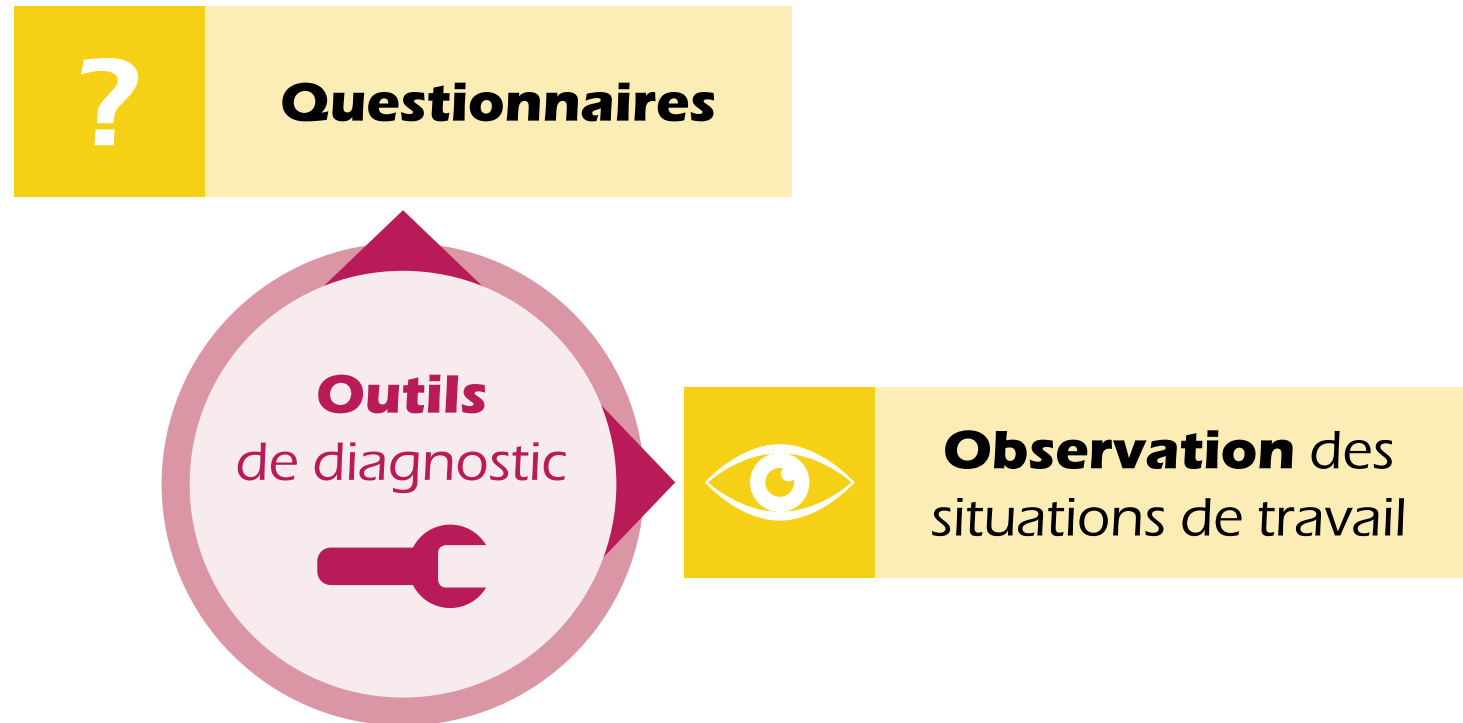
**Questionnaires**

**Outils**  
de diagnostic



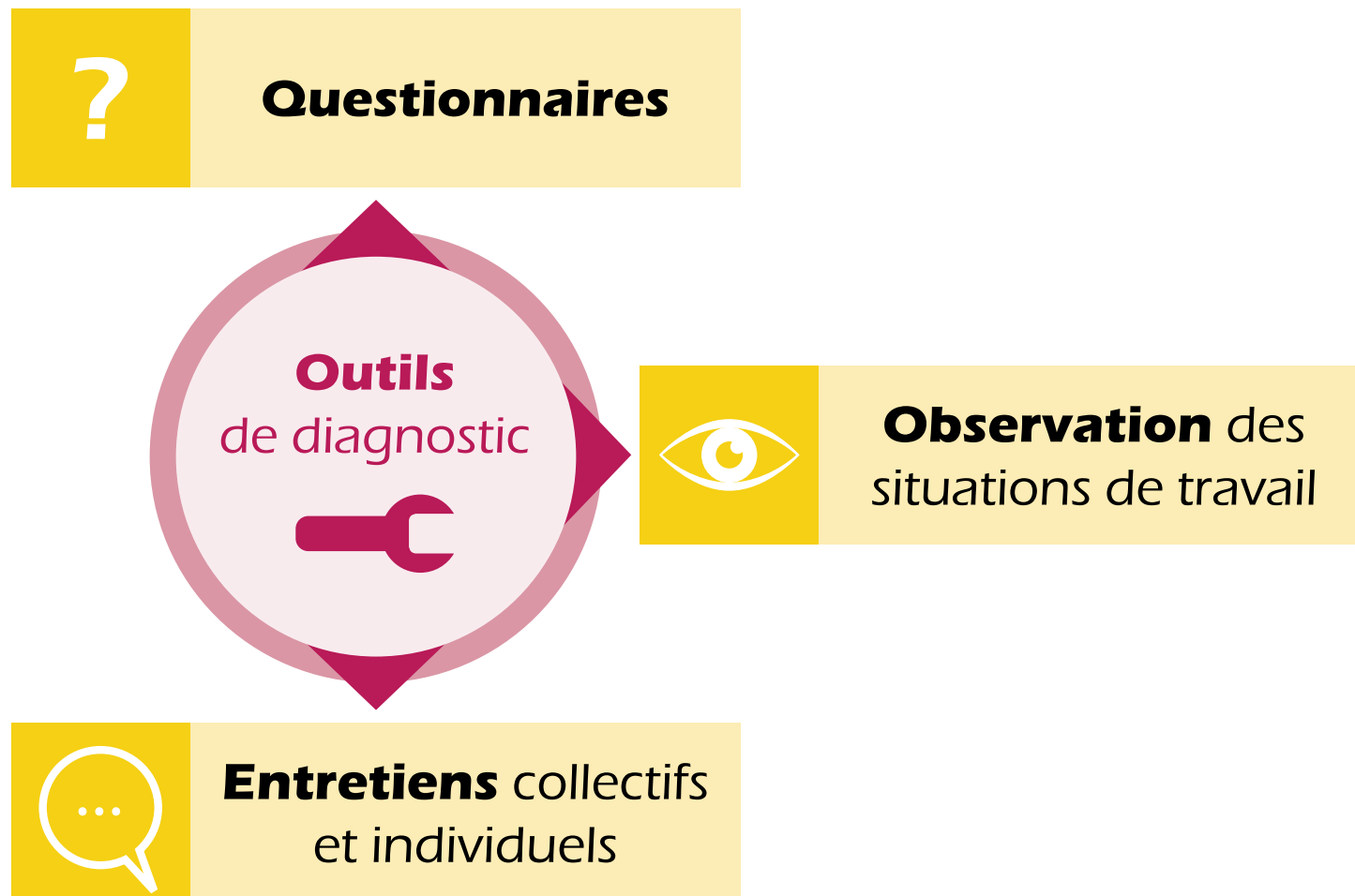


# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI



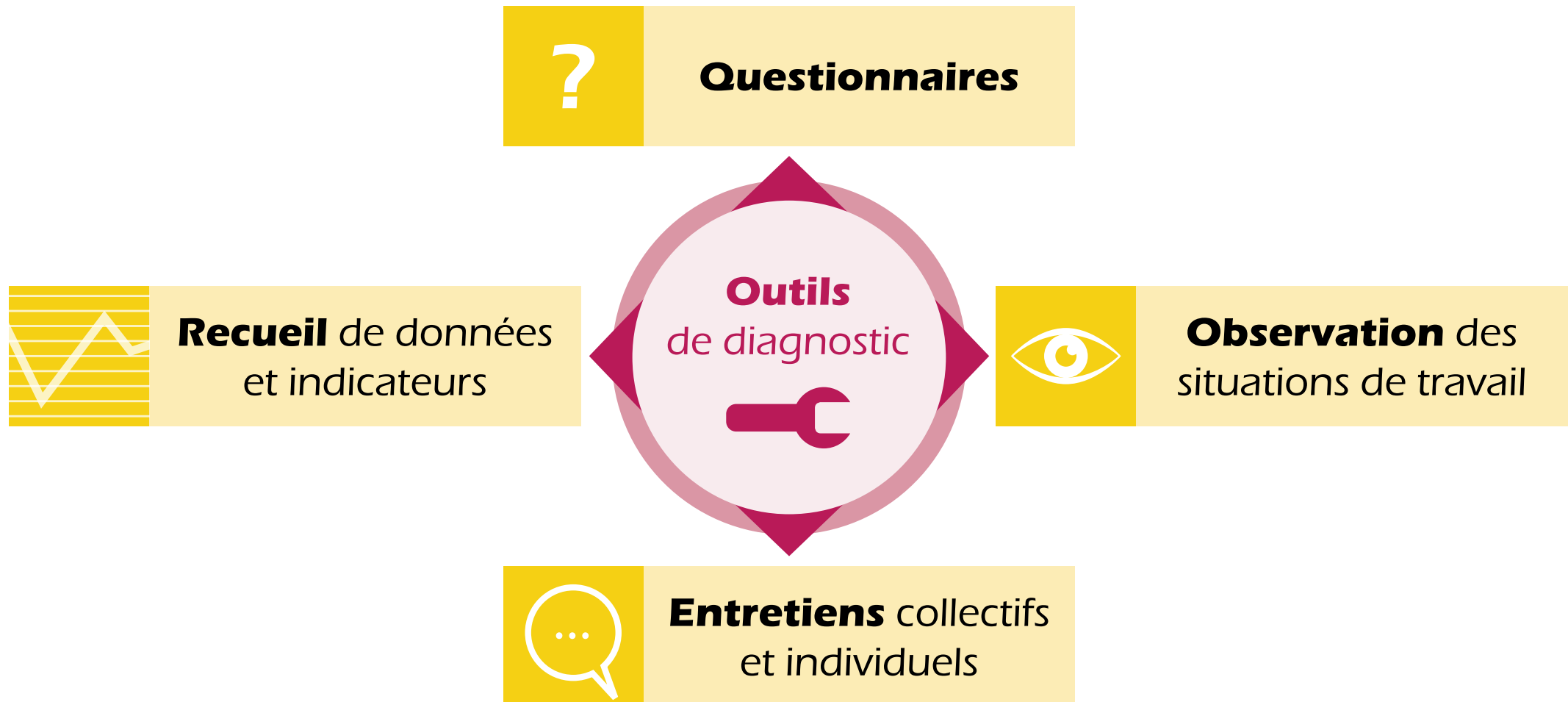


## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI





# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI





# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**Restituer** le diagnostic est indispensable.



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**Restituer** le diagnostic est indispensable.

Il s'agit de **revenir vers les salariés** et en particulier ceux qui ont été sollicités dans le diagnostic.

## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**Restituer** le diagnostic est indispensable.

Il s'agit de **revenir vers les salariés** et en particulier ceux qui ont été sollicités dans le diagnostic.

Elle peut amener à **communiquer** sur des difficultés restées jusqu'à présent dans le déni ou à remettre en cause les hypothèses de départ.



# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

La restitution  
des résultats aux  
salariés doit remplir  
au moins **trois**  
**objectifs.**



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**1** Informer les salariés sur l'avancée de la démarche.

## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

**1** **Informez les salariés** sur l'avancée de la démarche.

**2** **Rendre compte des principaux résultats** tels que le niveau d'exposition des salariés aux RPS et les principaux facteurs de risques.

## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

- 1 **Informez les salariés** sur l'avancée de la démarche.
- 2 **Rendre compte des principaux résultats** tels que le niveau d'exposition des salariés aux RPS et les principaux facteurs de risques.
- 3 **Inciter à être acteur** des futures étapes en prenant des engagements pour que ce diagnostic débouche sur un plan d'action.

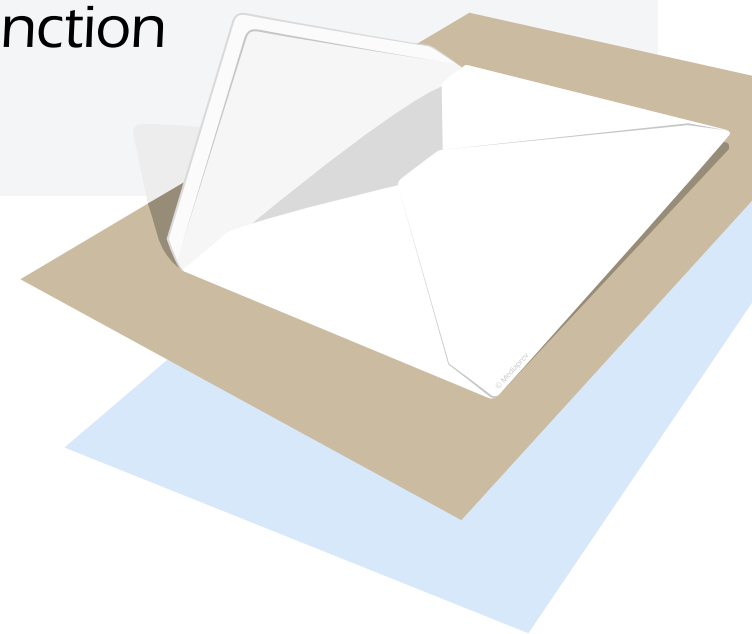


# LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Cette restitution  
doit être faite avec  
**précaution.**

## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Il faut préconiser une **communication écrite** qui pourra prendre la forme d'une synthèse des résultats en fonction des contextes (affichage, courrier, intranet...).





## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Il faut préconiser une **communication écrite** qui pourra prendre la forme d'une synthèse des résultats en fonction des contextes (affichage, courrier, intranet...).

Un **rapport écrit** gagnera à être accompagné de présentations orales.



## LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Il faut préconiser une **communication écrite** qui pourra prendre la forme d'une synthèse des résultats en fonction des contextes (affichage, courrier, intranet...).

Un **rapport écrit** gagnera à être accompagné de présentations orales.

La **préparation de la restitution** est importante, car l'appropriation des résultats par la direction, l'encadrement et le personnel conditionne la recherche et la mise en œuvre de solutions.





# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

1

2

3

4

5



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

1

2

3

4

5

Il est important de définir des **actions à court et à moyen terme** et d'initier ces actions rapidement afin que les salariés et les managers constatent des changements.

# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

1

2

3

4

5

Il est important de définir des **actions à court et à moyen terme** et d'initier ces actions rapidement afin que les salariés et les managers constatent des changements.

Il est important de **donner de la visibilité** aux actions.

## L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les propositions sont faites par le **comité de pilotage**, transmises à la direction qui procède aux arbitrages et décide la mise en œuvre du plan d'action qui fera l'objet d'un suivi.

## L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les propositions sont faites par le **comité de pilotage**, transmises à la direction qui procède aux arbitrages et décide la mise en œuvre du plan d'action qui fera l'objet d'un suivi.

Comme toute démarche de prévention, une **phase d'évaluation** des résultats est nécessaire.

## L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les propositions sont faites par le **comité de pilotage**, transmises à la direction qui procède aux arbitrages et décide la mise en œuvre du plan d'action qui fera l'objet d'un suivi.

Comme toute démarche de prévention, une **phase d'évaluation** des résultats est nécessaire.

Elle permet de **vérifier** la mise en place et le bon fonctionnement des mesures prises, voire de les réajuster.



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS dépendent des **facteurs de risques psychosociaux** relevés lors du diagnostic.

# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS dépendent des **facteurs de risques psychosociaux** relevés lors du diagnostic.

Cependant, pour une **prévention à la source**, il est généralement nécessaire d'agir sur l'organisation.



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

On peut  
distinguer **trois niveaux  
d'action** en prévention  
dans ce cadre.



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

**Prévention  
PRIMAIRE**



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

## Prévention PRIMAIRE

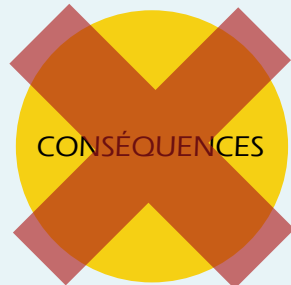
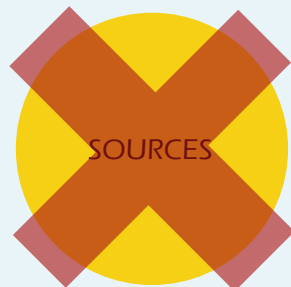
Combattre le risque  
à la source



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source

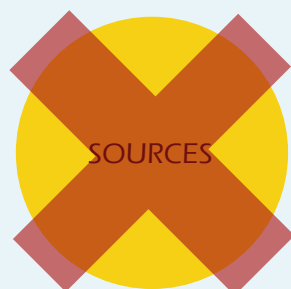




# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



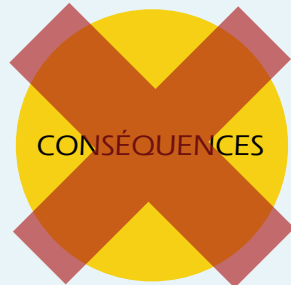
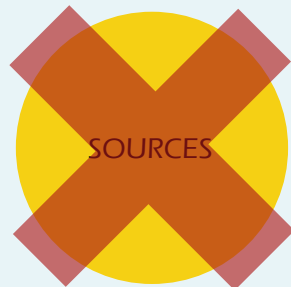
## Prévention SECONDAIRE



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



## Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance  
des salariés au stress

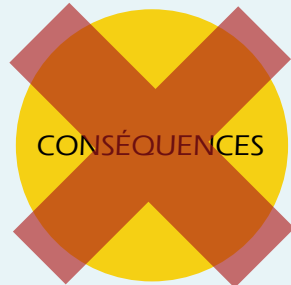
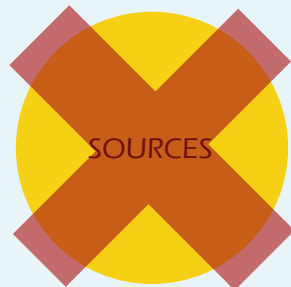




# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

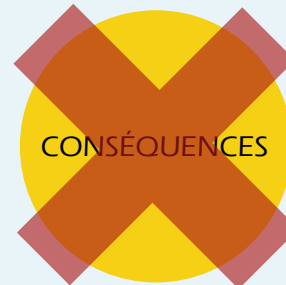
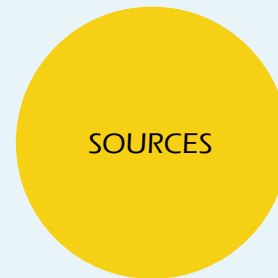
## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



## Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance  
des salariés au stress

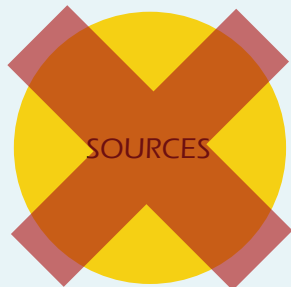




# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

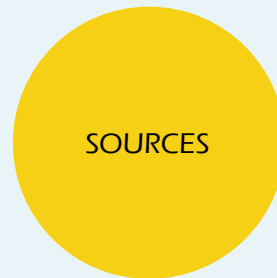
## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



## Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance  
des salariés au stress



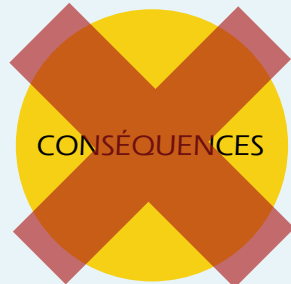
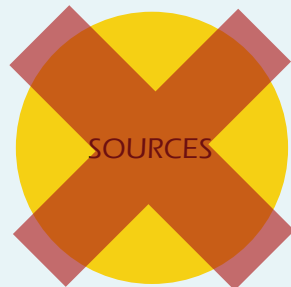
## Prévention TERTIAIRE



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

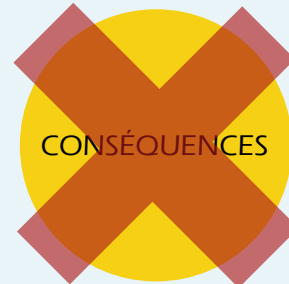
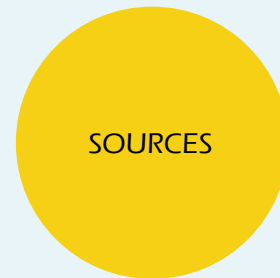
## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



## Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance  
des salariés au stress



## Prévention TERTIAIRE

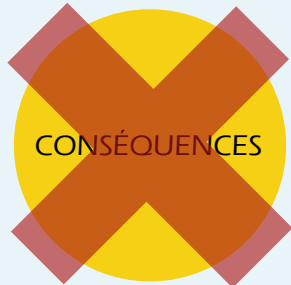
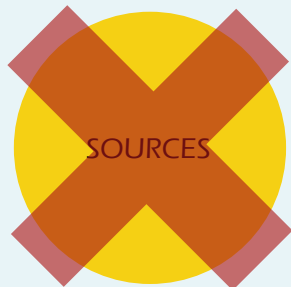
Prendre en charge les  
salariés en souffrance



# L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

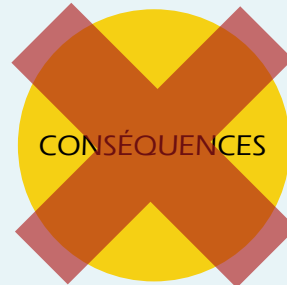
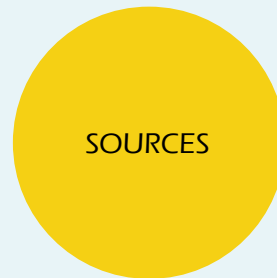
## Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque  
à la source



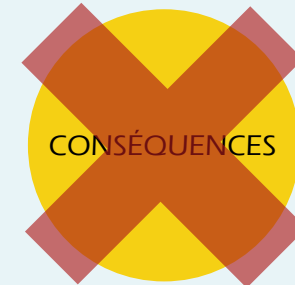
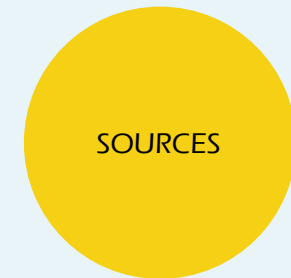
## Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance  
des salariés au stress



## Prévention TERTIAIRE

Prendre en charge les  
salariés en souffrance





# LE SUIVI





## LE SUIVI

1

2

3

4

5

Il s'agit  
**d'assurer une  
veille** et d'apporter  
des corrections si  
nécessaire.



## LE SUIVI

1

2

3

4

5

Il s'agit  
**d'assurer une  
veille** et d'apporter  
des corrections si  
nécessaire.

Les indicateurs  
retenus font l'objet  
d'un suivi annuel qui  
permet d'alimenter  
la mise à jour du  
**DUERP.**



## LE SUIVI

1

2

3

4

5

Il s'agit  
**d'assurer une  
veille** et d'apporter  
des corrections si  
nécessaire.

Les indicateurs  
retenus font l'objet  
d'un suivi annuel qui  
permet d'alimenter  
la mise à jour du  
**DUERP.**

L'évaluation  
des RPS s'inscrit  
ainsi dans la  
**durée.**





# LES OUTILS DE DÉPISTAGE DES RPS



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS



## LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs peuvent permettre de **légitimer un projet de prévention** des RPS, mais également de suivre l'évolution du projet et l'efficacité des mesures de prévention.

## LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs peuvent permettre de **légitimer un projet de prévention** des RPS, mais également de suivre l'évolution du projet et l'efficacité des mesures de prévention.

La construction et l'analyse d'indicateurs se situent en **amont** d'un diagnostic des RPS.

## LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs peuvent permettre de **légitimer un projet de prévention** des RPS, mais également de suivre l'évolution du projet et l'efficacité des mesures de prévention.

La construction et l'analyse d'indicateurs se situent en **amont** d'un diagnostic des RPS.

C'est **le résultat de cette première analyse** qui motivera ou non l'approfondissement du diagnostic.



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

On peut  
distinguer  
**deux familles**  
d'indicateurs.



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs liés au  
**fonctionnement de l'établissement**



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs liés au  
**fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail





# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs liés au  
**fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles





# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

Situations dégradées



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

Situations dégradées

Stress chronique

# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

Situations dégradées

Stress chronique

Pathologies diagnostiquées et prises en charge

# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

## Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

## Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

Situations dégradées

Stress chronique

Pathologies diagnostiquées et prises en charge

Activité du service de santé au travail



# LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Généralement,  
la majorité des  
informations est présente  
**dans l'établissement**  
(bilan social, procès-verbaux  
CSE, outils de suivi de la  
production...).

## LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Généralement,  
la majorité des  
informations est présente  
**dans l'établissement**  
(bilan social, procès-verbaux  
CSE, outils de suivi de la  
production...).

D'autres sont  
**à rechercher ou à  
produire** par le médecin  
du travail, l'infirmière,  
le service RH.



# PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES





# PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Pour résumer,  
les **indicateurs**  
doivent :



# PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Être fixés  
**collégialement**

Pour résumer,  
les **indicateurs**  
doivent :



## PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Être fixés  
**collégialement**

Pour résumer,  
les **indicateurs**  
doivent :

Faire l'objet  
d'une **analyse**

# PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Être fixés  
**collégialement**

Faire l'objet  
d'une **analyse**

Être  
**représentatifs**  
de  
l'établissement

Pour résumer,  
les **indicateurs**  
doivent :

# PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Être fixés  
**collégialement**

Faire l'objet  
d'une **analyse**

Pour résumer,  
les **indicateurs**  
doivent :

Être  
**représentatifs**  
de  
l'établissement

Être **suivis**  
dans le temps



# L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL





## L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL

Cette technique d'enquête permet de se centrer sur le **travail tel qu'il est réalisé** et non de se limiter au prescrit de l'employeur.



## L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL

Cette technique d'enquête permet de se centrer sur le **travail tel qu'il est réalisé** et non de se limiter au prescrit de l'employeur.

C'est une méthode dans laquelle le travailleur **ne verbalise pas toujours** ce qu'il fait ni comment il le fait.





## L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL

Cette technique d'enquête permet de se centrer sur le **travail tel qu'il est réalisé** et non de se limiter au prescrit de l'employeur.

C'est une méthode dans laquelle le travailleur **ne verbalise pas toujours** ce qu'il fait ni comment il le fait.

Elle permet de **repérer** ce que le travailleur n'évoque pas (par habitude ou qui ne leur semble pas suffisamment intéressant).



## L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL

Cette technique d'enquête permet de se centrer sur le **travail tel qu'il est réalisé** et non de se limiter au prescrit de l'employeur.

C'est une méthode dans laquelle le travailleur **ne verbalise pas toujours** ce qu'il fait ni comment il le fait.

Elle permet de **repérer** ce que le travailleur n'évoque pas (par habitude ou qui ne leur semble pas suffisamment intéressant).

L'observation permet de **mieux tenir compte** de l'environnement ainsi que des contraintes physiques du travail.





Pour réaliser des **observations pertinentes**,  
il est nécessaire de :

Pour réaliser des **observations pertinentes**,  
il est nécessaire de :

Privilégier des observations après les entretiens  
(de manière très ciblée pour approfondir, vérifier, compléter certains points).

Pour réaliser des **observations pertinentes**,  
il est nécessaire de :

Privilégier des observations après les entretiens  
(de manière très ciblée pour approfondir, vérifier, compléter certains points).

Réaliser en amont une grille d'observation.

Pour réaliser des **observations pertinentes**,  
il est nécessaire de :

Privilégier des observations après les entretiens  
(de manière très ciblée pour approfondir, vérifier, compléter certains points).

Réaliser en amont une grille d'observation.

Privilégier l'**observation directe** (bien adaptée à la démarche de prévention RPS : les pratiques sont observées au moment de leur déroulement, le consentement des salariés à la présence de l'observateur est demandé).

# POUR RÉALISER DES OBSERVATIONS PERTINENTES, IL EST NÉCESSAIRE DE :

Néanmoins,  
la réalisation d'observation  
de situation demande du  
**temps** pour saisir la diversité  
des activités.



## POUR RÉALISER DES OBSERVATIONS PERTINENTES, IL EST NÉCESSAIRE DE :

Néanmoins,  
la réalisation d'observation  
de situation demande du  
**temps** pour saisir la diversité  
des activités.



De plus,  
dans certaines activités,  
l'observation peut **ne pas**  
**apporter d'éléments**  
**concrets.**

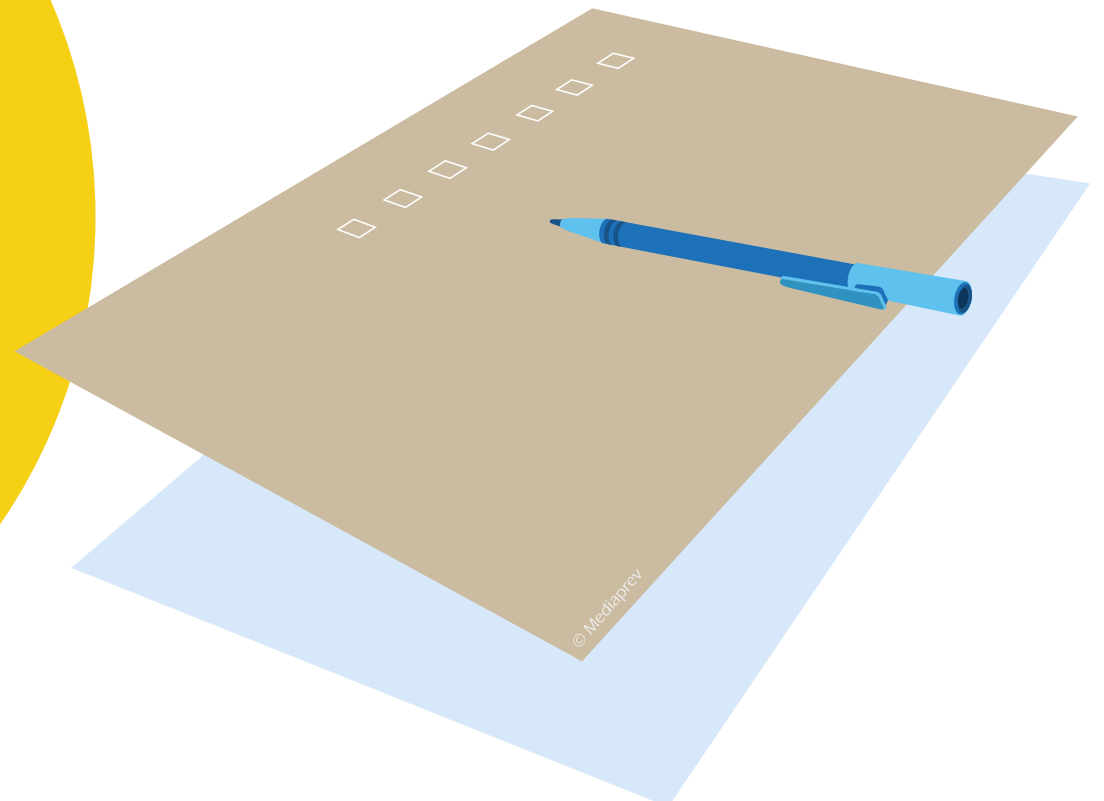




# LES QUESTIONNAIRES

# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire permet d'une part de **prendre en compte une situation de travail** à travers la perception des opérateurs selon une échelle de mesures validées scientifiquement et d'autre part de **révéler les facteurs de risques** propres à chaque unité de travail.





# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour  
**intérêt**



# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour  
**intérêt**

De produire des données sur le point de vue des salariés.

# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour  
**intérêt**

De produire des données sur le point de vue des salariés.

De manifester la prise en compte de la problématique RPS  
(ce type de diagnostic à travers les chiffres et diagrammes est un gage de rigueur et d'objectivation).

# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour  
**intérêt**

De produire des données sur le point de vue des salariés.

De manifester la prise en compte de la problématique RPS  
(ce type de diagnostic à travers les chiffres et diagrammes est un gage de rigueur et d'objectivation).

De faire participer tous les collaborateurs.

# LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour  
**intérêt**

De produire des données sur le point de vue des salariés.

De manifester la prise en compte de la problématique RPS  
(ce type de diagnostic à travers les chiffres et diagrammes est un gage de rigueur et d'objectivation).

De faire participer tous les collaborateurs.

De traiter rapidement les réponses et de hiérarchiser les facteurs de RPS.



# LES LIMITES DU QUESTIONNAIRE





# LES LIMITES DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire  
ne convient généralement  
pas à une **petite structure**  
(moins de 50 travailleurs)  
pour des questions de  
confidentialité et de  
fiabilité statistique.

## LES LIMITES DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire ne convient généralement pas à une **petite structure** (moins de 50 travailleurs) pour des questions de confidentialité et de fiabilité statistique.

Le **niveau d'analyse** reste très global et doit être formulé de manière à pouvoir s'adresser à tous.



# L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS



# L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Accéder au vécu des salariés dans sa complexité.

## L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Accéder au vécu des salariés dans sa complexité.

Mettre en évidence les mécanismes par lesquels les facteurs de risques peuvent mettre en difficulté les salariés en articulant organisation du travail, parcours individuels, etc.

## L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Accéder au vécu des salariés dans sa complexité.

Mettre en évidence les mécanismes par lesquels les facteurs de risques peuvent mettre en difficulté les salariés en articulant organisation du travail, parcours individuels, etc.

Pour les entretiens individuels, cela favorisera l'expression du salarié.

## L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Accéder au vécu des salariés dans sa complexité.

Mettre en évidence les mécanismes par lesquels les facteurs de risques peuvent mettre en difficulté les salariés en articulant organisation du travail, parcours individuels, etc.

Pour les entretiens individuels, cela favorisera l'expression du salarié.

Pour les entretiens collectifs, cela permettra de favoriser les échanges sur les différentes façons de réaliser le travail.



# LES LIMITES DES ENTRETIENS





# LES LIMITES DES ENTRETIENS

La **disponibilité**  
de ressources (ils durent  
entre 1 et 2 heures).



## LES LIMITES DES ENTRETIENS

La **disponibilité**  
de ressources (ils durent  
entre 1 et 2 heures).



Ils doivent  
être conduits par  
des **personnes formées  
et expérimentées**, de  
préférence extérieures  
à l'établissement  
concerné.



# L'INTÉGRATION DES RPS DANS LE DOCUMENT UNIQUE



# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES



# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

## LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

Cette étape est cruciale, elle est le **socle** d'une politique de santé et de sécurité au travail.

## LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

Cette étape est cruciale, elle est le **socle** d'une politique de santé et de sécurité au travail.

Seule la **connaissance des risques** présents dans la structure permet d'envisager les mesures de préventions afin de les supprimer ou les réduire.

## LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

Cette étape est cruciale, elle est le **socle** d'une politique de santé et de sécurité au travail.

Seule la **connaissance des risques** présents dans la structure permet d'envisager les mesures de préventions afin de les supprimer ou les réduire.

Pour garantir sa réussite, l'évaluation des risques professionnels doit être une **démarche collective et structurée**.



## LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

Cette étape est cruciale, elle est le **socle** d'une politique de santé et de sécurité au travail.

Seule la **connaissance des risques** présents dans la structure permet d'envisager les mesures de préventions afin de les supprimer ou les réduire.

Pour garantir sa réussite, l'évaluation des risques professionnels doit être une **démarche collective et structurée**.

Le résultat de l'évaluation est retranscrit dans un document nommé « **Document Unique** ».



# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Pour résumer, les **indicateurs** doivent :

# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Pour résumer, les **indicateurs** doivent :

Réaliser  
un « **audit** » de la  
situation initiale.

# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Pour résumer, les **indicateurs** doivent :

Réaliser  
un « **audit** » de la  
situation initiale.

Contribuer à  
l'élaboration d'un  
**plan d'action.**

# LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Pour résumer, les **indicateurs** doivent :

Réaliser  
un « **audit** » de la  
situation initiale.

Contribuer à  
l'élaboration d'un  
**plan d'action.**

Mener à bien  
une **politique  
de santé et de  
sécurité au  
travail.**



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Le législateur a  
**intégré la prévention**  
des RPS, au cœur même  
du Code du travail.





# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES



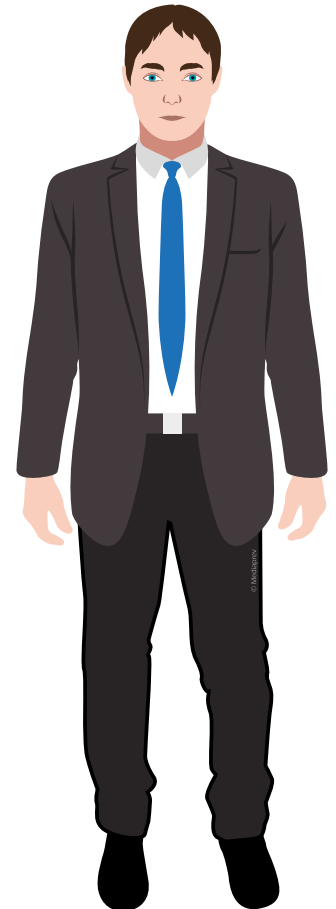
## ARTICLE L4121-1 DU CODE DU TRAVAIL

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Dans ce cadre,  
l'employeur doit  
impérativement **intégrer**  
la prévention des RPS  
dans son évaluation des  
risques et le Document  
Unique associé.





# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

**L'évaluation des risques** répond à une obligation réglementaire.

# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

**L'évaluation des risques** répond à une obligation réglementaire.

En effet l'article L4121-3 du Code du travail détaille les conditions d'évaluation et de mise en œuvre des actions de prévention suivant celle-ci.

# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

**L'évaluation des risques** répond à une obligation réglementaire.

En effet l'article L4121-3 du Code du travail détaille les conditions d'évaluation et de mise en œuvre des actions de prévention suivant celle-ci.

L'évaluation des risques professionnels (couramment appelée EVRP) doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail.

## LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

**L'évaluation des risques** répond à une obligation réglementaire.

En effet l'article L4121-3 du Code du travail détaille les conditions d'évaluation et de mise en œuvre des actions de prévention suivant celle-ci.

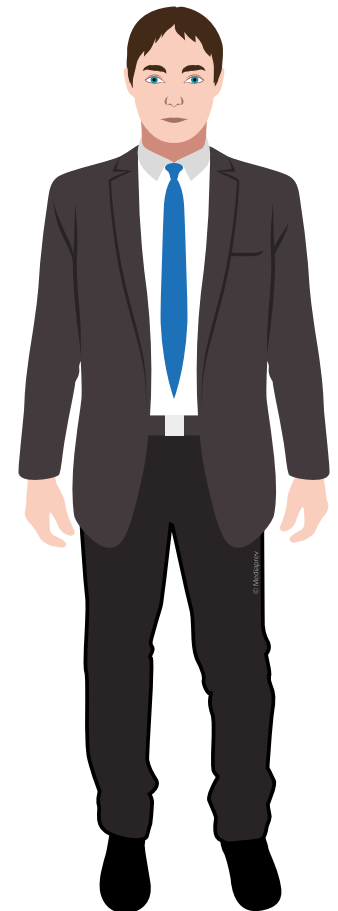
L'évaluation des risques professionnels (couramment appelée EVRP) doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail.

Cette obligation d'évaluation est également accompagnée d'une obligation de retranscription (Article R4121-1 du Code du travail).



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

L'employeur  
doit donc retranscrire  
et mettre à jour le  
résultat de cette  
évaluation dans un  
**document unique.**

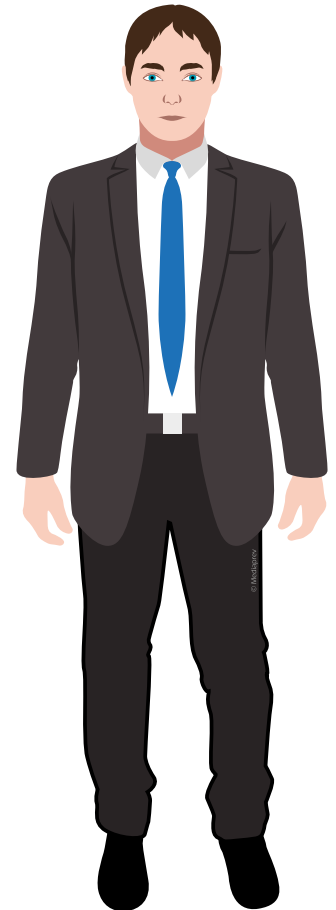


# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

L'employeur doit donc retranscrire et mettre à jour le résultat de cette évaluation dans un **document unique**.



Il n'existe **pas de modèle type**, la forme de celui-ci peut être électronique ou manuscrite, au choix de l'employeur.



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Concernant les risques psychosociaux, étant donné que toute structure peut se retrouver confrontée à un moment donné à ce risque, le **Document Unique** doit logiquement intégrer de manière systématique ce risque.





# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La **mise à jour** de ce document doit en outre être réalisée au moins chaque année :

## LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La **mise à jour** de ce document doit en outre être réalisée au moins chaque année :

Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail

## LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La **mise à jour** de ce document doit en outre être réalisée au moins chaque année :

Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail

Ou lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.



# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE



# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

L'évaluation  
des risques s'inscrit  
dans une **démarche  
projet.**



# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

**1** Préparer l'évaluation.

# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

**1** Préparer l'évaluation.

**2** Identifier les risques.



# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

**1** Préparer l'évaluation.

**2** Identifier les risques.

**3** Classer les risques.

# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

- 1 Préparer l'évaluation.
- 2 Identifier les risques.
- 3 Classer les risques.
- 4 Proposer des actions de prévention.

# LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en  
**différentes étapes :**

- 1 Préparer l'évaluation.
- 2 Identifier les risques.
- 3 Classer les risques.
- 4 Proposer des actions de prévention.
- 5 Suivre et mettre à jour le document.



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Avant  
de se lancer  
dans la démarche  
d'évaluation, il est  
important de **cadrer**  
cette dernière.

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Avant de se lancer dans la démarche d'évaluation, il est important de **cadrer** cette dernière.

Une **réunion préparatoire** permet de définir des points essentiels comme les participants au(x) groupe(s) de travail, le choix de la méthode à utiliser, le budget alloué, le temps consacré...



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

L'efficacité du  
groupe de travail repose  
sur ses **compétences  
variées.**



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

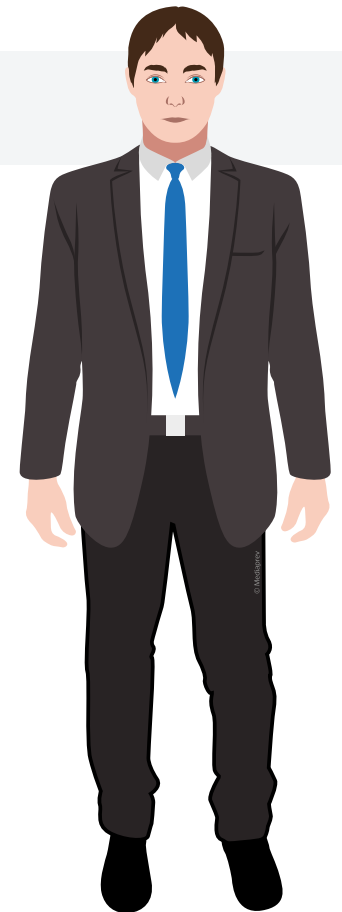
Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

► Membres de la direction

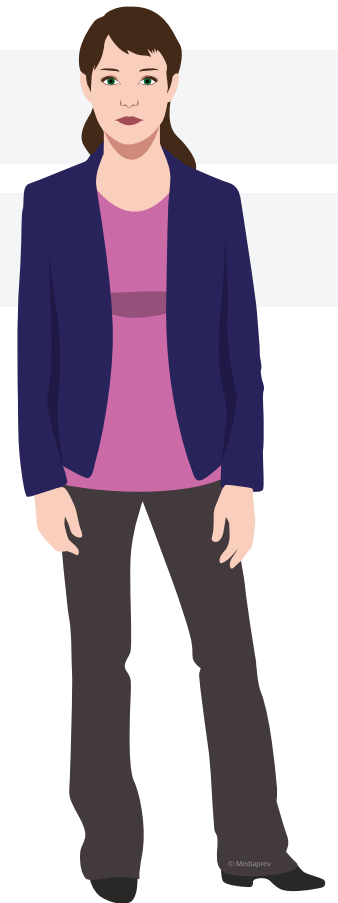


# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

► Membres de la direction

► Responsables de service



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

► Membres de la direction

► Responsables de service

► Membres représentants du personnel



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

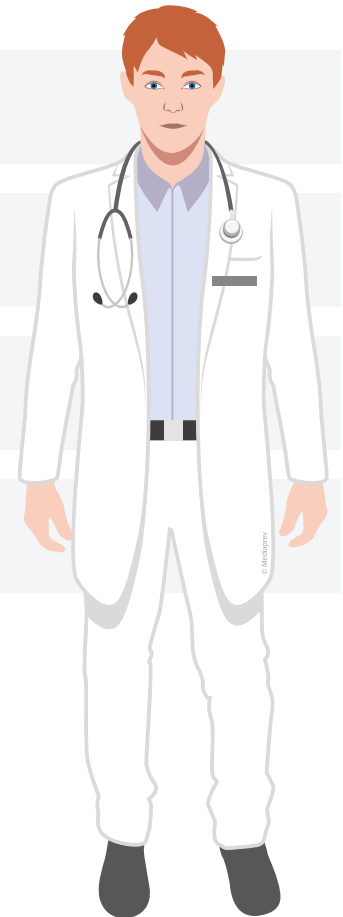
Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

► Membres de la direction

► Responsables de service

► Membres représentants du personnel

► Médecins de prévention



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

▶ Membres de la direction

▶ Responsables de service

▶ Membres représentants du personnel

▶ Médecins de prévention

▶ Employés



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

▶ Membres de la direction

▶ Responsables de service

▶ Membres représentants du personnel

▶ Médecins de prévention

▶ Employés

▶ animateurs en prévention...





# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il est également possible de faire appel à des **ressources externes** :



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il est également possible de faire appel à des **ressources externes** :

Organisme de conseil



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il est également possible de faire appel à des **ressources externes** :

Organisme de conseil

Intervenant en Prévention des Risques Professionnels...

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il est également possible de faire appel à des **ressources externes** :

Organisme de conseil

Intervenant en Prévention des Risques Professionnels...

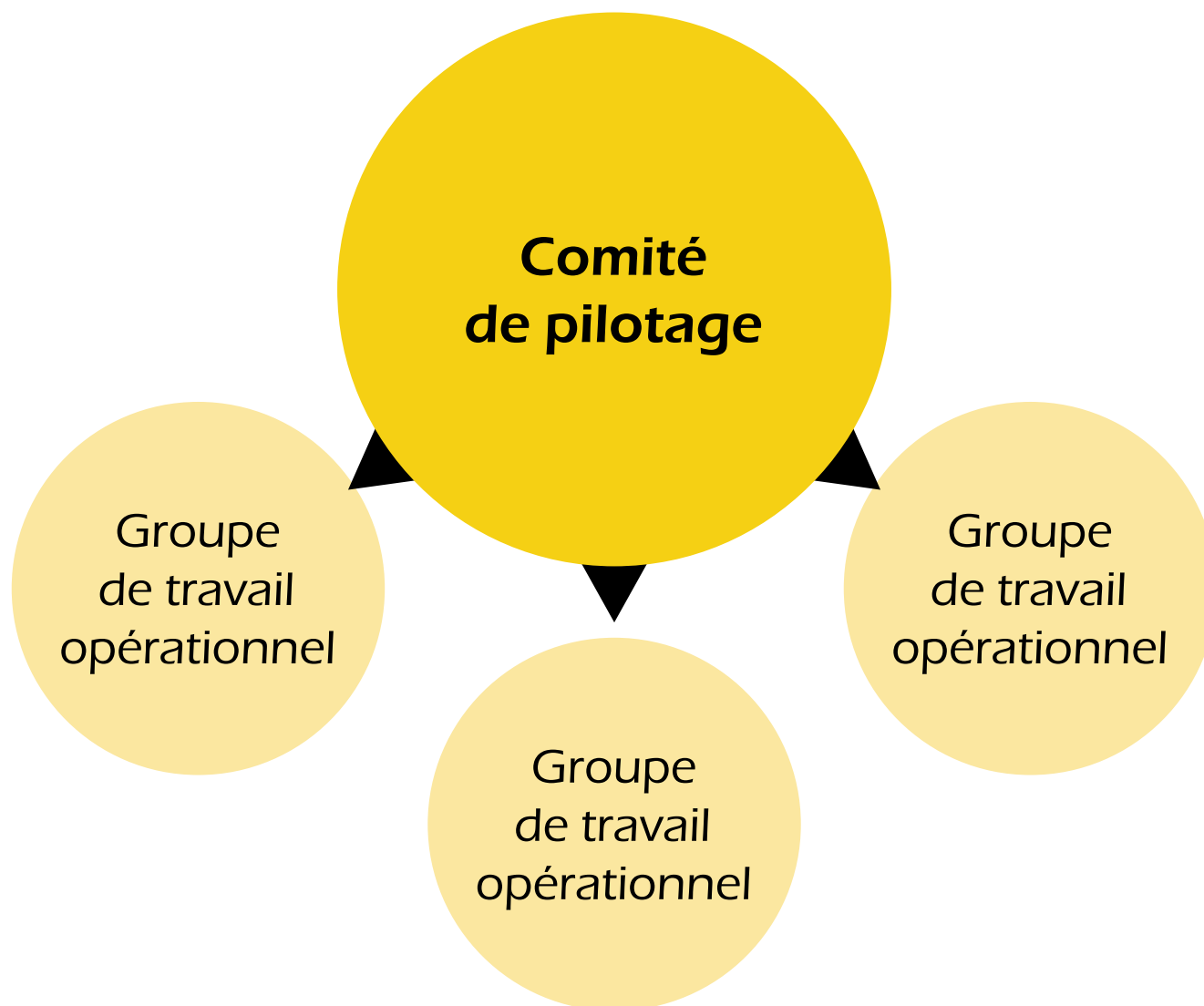
Centre de gestion



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Dans les services étendus, il peut être conseillé de mettre en place **plusieurs types de groupes de travail** :

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE





# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Une fois les groupes composés, il est utile de définir  
la **méthode de travail** :



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Une fois les groupes composés, il est utile de définir la **méthode de travail** :

Choix des outils

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Une fois les groupes composés, il est utile de définir la **méthode de travail** :

Choix des outils

Délais de réalisation

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Une fois les groupes composés, il est utile de définir la **méthode de travail** :

Choix des outils

Délais de réalisation

Définition des différentes unités de travail  
(service, bâtiment, poste de travail, interventions...)





# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Définition d'une **unité de travail**

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

## Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

## Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Pour la définir, on pourra prendre en compte différents types de critères (personnel, médecins de prévention, employés, animateurs en prévention...).

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

## Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Pour la définir, on pourra prendre en compte différents types de critères (personnel, médecins de prévention, employés, animateurs en prévention...).

Un critère  
géographique

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

## Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Pour la définir, on pourra prendre en compte différents types de critères (personnel, médecins de prévention, employés, animateurs en prévention...).

Un critère  
géographique

Un critère de métier  
ou de poste

# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

## Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Pour la définir, on pourra prendre en compte différents types de critères (personnel, médecins de prévention, employés, animateurs en prévention...).

Un critère  
géographique

Un critère de métier  
ou de poste

Un degré  
d'autonomie...



# 1 - LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Définition d'une **unité de travail**

Il doit avant  
tout prendre  
en compte les  
**spécificités  
du service.**



## 2 - L'IDENTIFICATION DES RISQUES





## 2 - L'IDENTIFICATION DES RISQUES

L'identification des risques consiste à **repérer les dangers** présents et **déterminer le degré d'exposition** des travailleurs face à ces dangers.

## 2 - L'IDENTIFICATION DES RISQUES

L'identification des risques consiste à **repérer les dangers** présents et **déterminer le degré d'exposition** des travailleurs face à ces dangers.

L'identification se réalise sur la base de **visites** dans les différents unités de travail, d'entretiens avec les intervenants, de réalisation d'enquête sur la qualité de vie au travail...

## 2 - L'IDENTIFICATION DES RISQUES

L'identification des risques consiste à **repérer les dangers** présents et **déterminer le degré d'exposition** des travailleurs face à ces dangers.

L'identification se réalise sur la base de **visites** dans les différents unités de travail, d'entretiens avec les intervenants, de réalisation d'enquête sur la qualité de vie au travail...

Il est laissé **le choix à la structure** d'utiliser les moyens les plus adaptés à son activité, son environnement et ses spécificités.



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Une fois les  
différents risques  
répertoriés, le groupe  
de travail procède alors  
à la **hiérarchisation  
des risques.**

## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Une fois les différents risques répertoriés, le groupe de travail procède alors à la **hiérarchisation des risques**.

De nombreuses méthodes existent pour effectuer ce **classement** : la plupart d'entre elles intègrent dans leurs calculs les notions de fréquences et de gravité pour déterminer le niveau de risque.



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de **fréquence/gravité**



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de **fréquence/gravité**

**Grille de niveau de fréquences**





## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de **fréquence/gravité**

### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
-----------	-------------------------------



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte

#### Grille de niveau de Gravité



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte

#### Grille de niveau de Gravité

<b>G1</b>	Gravité des conséquences mineure
-----------	----------------------------------



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte

#### Grille de niveau de Gravité

<b>G1</b>	Gravité des conséquences mineure
<b>G2</b>	Gravité des conséquences modérée

## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte

#### Grille de niveau de Gravité

<b>G1</b>	Gravité des conséquences mineure
<b>G2</b>	Gravité des conséquences modérée
<b>G3</b>	Gravité des conséquences significative



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

### Exemple de grille de **fréquence/gravité**

#### Grille de niveau de fréquences

<b>F1</b>	Fréquence d'exposition faible
<b>F2</b>	Fréquence d'exposition moyenne
<b>F3</b>	Fréquence d'exposition forte
<b>F4</b>	Fréquence d'exposition très forte

#### Grille de niveau de Gravité

<b>G1</b>	Gravité des conséquences mineure
<b>G2</b>	Gravité des conséquences modérée
<b>G3</b>	Gravité des conséquences significative
<b>G4</b>	Gravité des conséquences majeure



### 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de **fréquence/gravité**

<b>G \ F</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>
<b>G1</b>	R1	R1	R1	R2
<b>G2</b>	R1	R2	R2	R3
<b>G3</b>	R2	R3	R3	R4
<b>G4</b>	R3	R3	R4	R4

<b>R1</b>	Risque mineur
<b>R2</b>	Risque secondaire
<b>R3</b>	Risque important
<b>R4</b>	Risque très important



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Le résultat de cette analyse sera retranscrit dans un seul document communément appelé **Document Unique**



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1		R1	R1	R1	R2	R1	Risque mineur
G2		R1	R2	R2	R3	R2	Risque secondaire
G3		R2	R3	R3	R4	R3	Risque important
G4		R3	R3	R4	R4	R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques				Date	
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques				Date	
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement					



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
						R1	Risque mineur
G1		R1	R1	R1	R2	R2	Risque secondaire
G2		R1	R2	R2	R3	R3	Risque important
G3		R2	R3	R3	R4	R4	Risque très important
G4		R3	R3	R4	R4		

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	<b>R2</b>



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	<b>R2</b>
			F3	G2	<b>R2</b>



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	<b>R2</b>
			F3	G2	<b>R2</b>
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G3	<b>R3</b>





## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

## Fiche 3 - analyse des risques

Date

Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	<b>R2</b>
			F3	G2	<b>R2</b>
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G3	<b>R3</b>
	Manque de temps pour s'occuper convenablement d'un client	Conflits de valeur	F3	G2	<b>R1</b>



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	<b>R2</b>
			F3	G2	<b>R2</b>
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G3	<b>R3</b>
	Manque de temps pour s'occuper convenablement d'un client	Conflits de valeur	F3	G2	<b>R1</b>

## Fréquence

Durée et répétition de l'exposition des individus au danger



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	R2
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G2	R2
	Manque de temps pour s'occuper convenablement d'un client	Conflits de valeur	F3	G3	R3
				G2	R1

## Fréquence

Durée et répétition de l'exposition des individus au danger

## Gravité

Niveau de dommage probable d'un accident



## EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques					Date
Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	R2
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G3	R3
	Manque de temps pour s'occuper convenablement d'un client	Conflits de valeur	F3	G2	R1

**Fréquence**  
Durée et répétition de l'exposition des individus au danger

**Gravité**  
Niveau de dommage probable d'un accident

**Risque**  
Combinaison de la gravité et de la fréquence (tableau croisé, formule de calcul...)



## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

La forme,  
le contenu et la  
méthodologie utilisée  
peuvent **varier** en  
fonction des spécificités  
de la structure.

## 3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

**D'autres méthodes, plus précises,** complètent ces deux notions par la prise en compte de l'accessibilité du risque, ou encore le niveau de maîtrise du risque (prise en compte des mesures de prévention existantes ainsi que de leur efficacité).



## 4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

## 4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

La hiérarchisation  
des risques a donc permis  
au groupe de travail de  
déterminer les risques les  
plus présents et donc les  
**priorités d'actions.**



## 4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

La hiérarchisation des risques a donc permis au groupe de travail de déterminer les risques les plus présents et donc les **priorités d'actions**.

L'étape suivante consiste, en fonction de ce résultat, à proposer des **mesures de prévention** pour supprimer ou réduire ces risques (Méthodologie similaire aux propositions de mesures de prévention suite à un accident de service).

## 4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

### FICHE MESURES DE PRÉVENTION

#### UNITÉ DE TRAVAIL : chargé d'accueil

R	Facteur de risques	Activités correspondantes	Mesures de prévention possibles		
			Techniques	Organisationnelles	Humaines
2	Exigences au travail	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Mise en place d'un casque sans fil	Organisation d'un système de renvoi d'appel pendant la période de pic d'activité	Renfort d'un deuxième opérateur pendant la période de 10h à 12h



## 5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT



## 5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT

L'évaluation des risques ne doit pas s'arrêter aux propositions.

## 5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT

L'évaluation des risques ne doit pas s'arrêter aux propositions.

Un **suivi** accru des mesures de prévention mises en place ainsi que de leur efficacité est nécessaire.

## 5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT

L'évaluation des risques ne doit pas s'arrêter aux propositions.

Un **suivi** accru des mesures de prévention mises en place ainsi que de leur efficacité est nécessaire.

D'autre part, l'évaluation initiale est un **point de départ**.

## 5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT

L'évaluation des risques ne doit pas s'arrêter aux propositions.

Un **suivi** accru des mesures de prévention mises en place ainsi que de leur efficacité est nécessaire.

D'autre part, l'évaluation initiale est un **point de départ**.

La mise à jour régulière du document sur la base des indications du Code du travail doit permettre à celui-ci de se **parfaire** au fil du temps.



# LA PRÉVENTION DES RPS





# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION



# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Les actions à  
mettre en œuvre  
pour prévenir les RPS  
dépendent du  
**diagnostic**  
réalisé.

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Les actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS dépendent du **diagnostic** réalisé.

Cependant, pour une prévention à la source, il est généralement nécessaire **d'agir sur l'organisation**.



# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »



# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer**  
**les facteurs de risques**  
présents dans l'entreprise  
(à la source).

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer**  
**les facteurs de risques**  
présents dans l'entreprise  
(à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion,  
création d'un observatoire  
du stress, définition et suivi  
d'indicateurs d'alerte...

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer**  
**les facteurs de risques**  
présents dans l'entreprise  
(à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion,  
création d'un observatoire  
du stress, définition et suivi  
d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**  
=  
« Réduire ou corriger »

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion,  
création d'un observatoire  
du stress, définition et suivi  
d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**  
=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.



# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**  
=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion,  
création d'un observatoire  
du stress, définition et suivi  
d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**  
=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress,  
gestion de la violence  
externe, coaching,  
relaxation...

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

### Exemple d'actions :

anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

### Exemple d'actions :

stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail. Permettent de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

**Exemple d'actions :**  
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

En matière  
de prévention RPS,  
il est essentiel **d'agir en  
prévention primaire.**

# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

En matière  
de prévention RPS,  
il est essentiel **d'agir en  
prévention primaire.**

Cependant,  
la possibilité  
de l'apparition d'un  
**évènement indésirable**  
ne peut pas être  
exclue.



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

La structure doit donc **anticiper** la prise en charge d'un collaborateur en souffrance :



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

La structure doit donc **anticiper** la prise en charge d'un collaborateur en souffrance :

**Signes**  
d'acte suicidaire



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

La structure doit donc **anticiper** la prise en charge d'un collaborateur en souffrance :

**Signes**  
d'acte suicidaire

**Crise**  
de nerfs



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

La structure doit donc **anticiper** la prise en charge d'un collaborateur en souffrance :

**Signes**  
d'acte suicidaire

**Crise**  
de nerfs

**Choc**  
post-traumatique...



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

D'un protocole



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

▶ D'un protocole

▶ De l'activation d'une cellule crise

# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

▶ D'un protocole

▶ De l'activation d'une cellule crise

▶ De l'organisation d'un accompagnement

# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

▶ D'un protocole

▶ De l'activation d'une cellule crise

▶ De l'organisation d'un accompagnement

▶ De la formation de l'encadrement



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

▶ D'un protocole

▶ De l'activation d'une cellule crise

▶ De l'organisation d'un accompagnement

▶ De la formation de l'encadrement

▶ De la mise en place d'un soutien psychologique



# LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE



Pour être efficace, ces dispositifs doivent être **construits en amont** de ces événements.



# LE MANAGER ET LA PRÉVENTION DES RPS

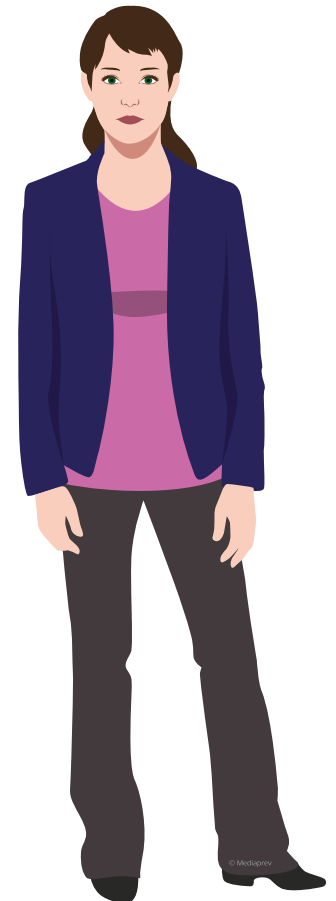


# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS



# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

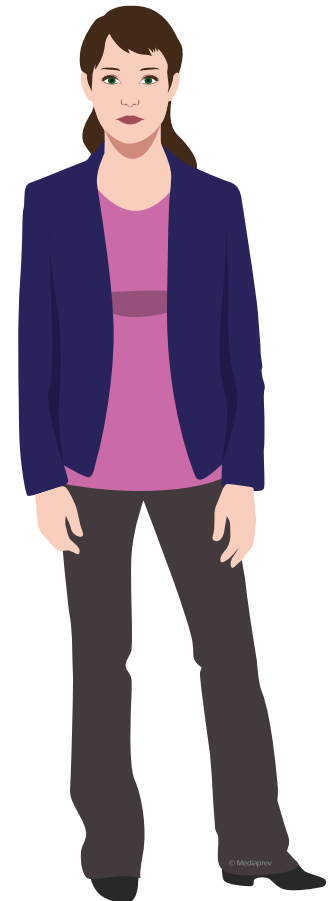
En matière  
de prévention des RPS,  
le manager est un  
**acteur clé.**





# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

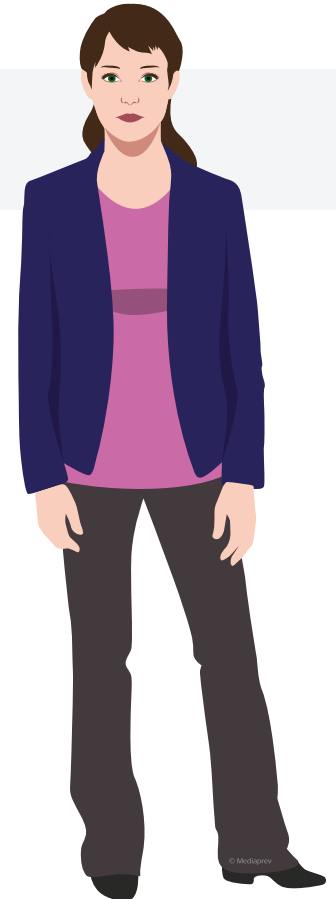




# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

Identifier des signaux d'alerte.



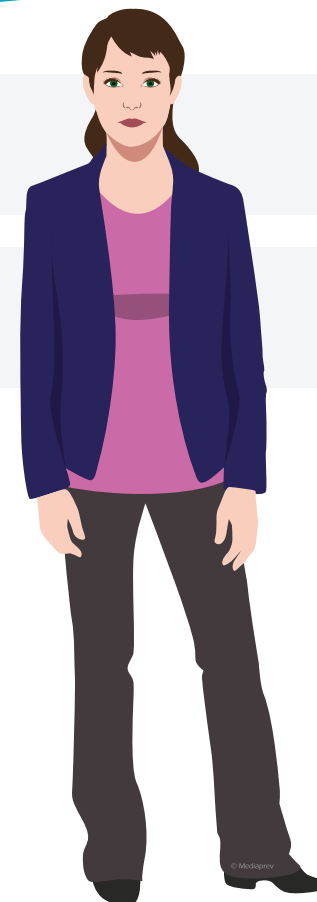


# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

Identifier des signaux d'alerte.

Orienter des collaborateurs en souffrance.





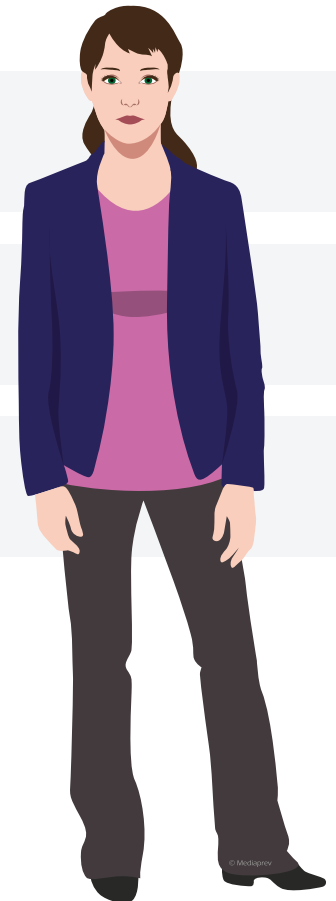
# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

▶ Identifier des signaux d'alerte.

▶ Orienter des collaborateurs en souffrance.

▶ Intégrer la prévention dans les contraintes managériales.



# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

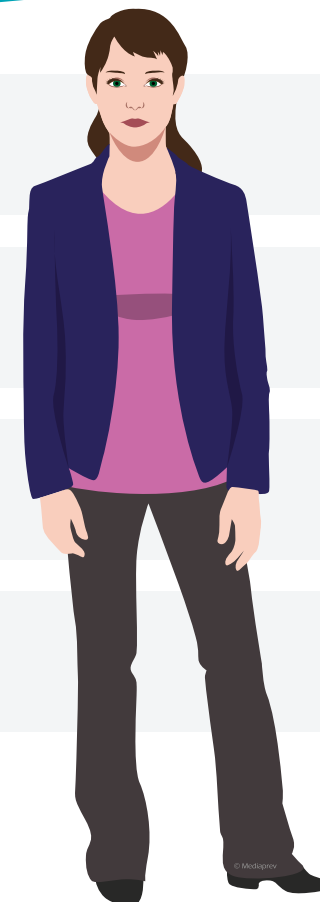
En effet, il peut être amené à :

▶ Identifier des signaux d'alerte.

▶ Orienter des collaborateurs en souffrance.

▶ Intégrer la prévention dans les contraintes managériales.

▶ Analyser les situations de travail.



# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

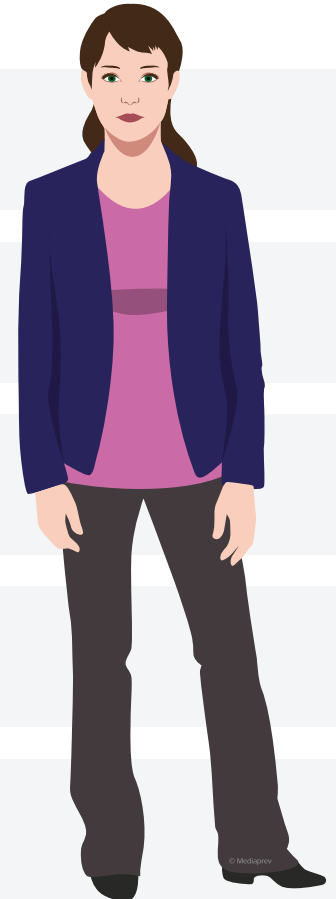
▶ Identifier des signaux d'alerte.

▶ Orienter des collaborateurs en souffrance.

▶ Intégrer la prévention dans les contraintes managériales.

▶ Analyser les situations de travail.

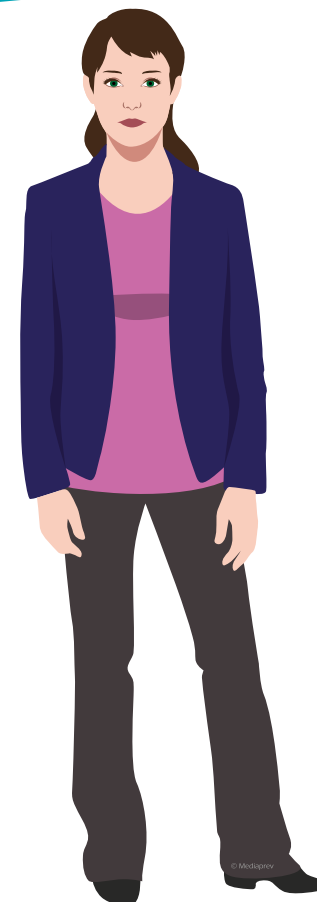
▶ Proposer des actions de prévention pertinentes.





# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

**Manager**



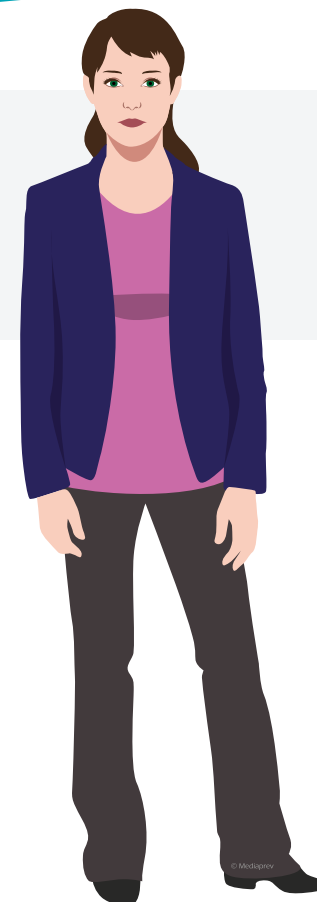


# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

## Manager

### Rôle **d'alerte**

(Identification et orientation des opérateurs en souffrance)



# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

## Manager

### Rôle **d'alerte**

(Identification et orientation des opérateurs en souffrance)

### Rôle de **régulateur** (pratiques managériales)



# LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

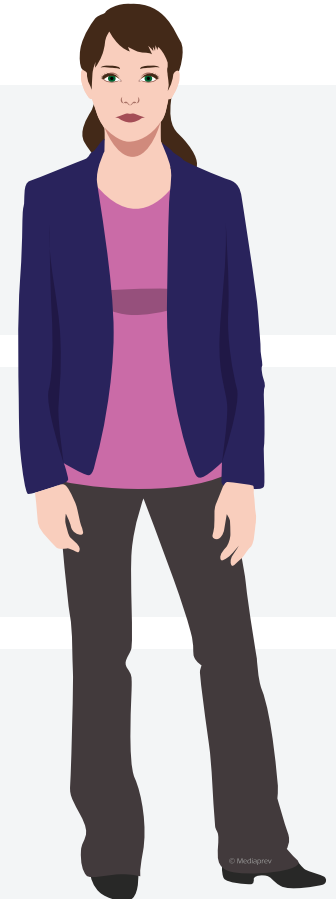
## Manager

### Rôle **d'alerte**

(Identification et orientation des opérateurs en souffrance)

### Rôle de **régulateur** (pratiques managériales)

### Rôle dans la **mise en œuvre** des actions de prévention





# LES SIGNAUX D'ALERTE





## LES SIGNAUX D'ALERTE

Certaines  
caractéristiques des  
situations de travail sont  
identifiées comme pouvant  
**générer du stress.**



## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer

## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer

Facteurs liés **à l'organisation du travail**

## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer

Facteurs liés **à l'organisation du travail**

Facteurs liés **aux relations de travail**

## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer

Facteurs liés **à l'organisation du travail**

Facteurs liés **aux relations de travail**

Facteurs liés **à l'environnement physique et technique**

## LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en  
**5 grandes catégories :**

Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer

Facteurs liés **à l'organisation du travail**

Facteurs liés **aux relations de travail**

Facteurs liés **à l'environnement physique et technique**

Facteurs liés **à l'environnement socio-économique** de l'entreprise



# LES SIGNAUX D'ALERTE





## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Fortes  
exigences  
qualitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...

Fortes  
exigences  
qualitatives

Précision,  
qualité, vigilance...



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...

Fortes  
exigences  
qualitatives

Précision,  
qualité, vigilance...

Difficultés liées  
à la tâche



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié **à la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...

Fortes  
exigences  
qualitatives

Précision,  
qualité, vigilance...

Difficultés liées  
à la tâche

Monotonie,  
absence  
d'autonomie,  
répétition,  
fragmentation...

## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié **à la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...

Fortes  
exigences  
qualitatives

Précision,  
qualité, vigilance...

Difficultés liées  
à la tâche

Monotonie,  
absence  
d'autonomie,  
répétition,  
fragmentation...

Risques  
inhérents à  
l'exécution même  
de la tâche



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié **à la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences  
quantitatives

Charge de travail,  
rendement,  
pression  
temporelle, masse  
d'informations  
à traiter...

Fortes  
exigences  
qualitatives

Précision,  
qualité, vigilance...

Difficultés liées  
à la tâche

Monotonie,  
absence  
d'autonomie,  
répétition,  
fragmentation...

Risques  
inhérents à  
l'exécution même  
de la tâche

Erreur médicale  
fatale du  
chirurgien...



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'organisation du travail**



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées

Qu'attend-  
on de moi ?  
Comment  
dois-je m'y  
prendre ?  
Sur quelle  
base serai-je  
évalué(e) ?



## LES SIGNAUX D'ALERTE

### Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées

Qu'attend-  
on de moi ?  
Comment  
dois-je m'y  
prendre ?  
Sur quelle  
base serai-je  
évalué(e) ?

Contradiction  
entre les  
exigences  
du poste



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées

Qu'attend-  
on de moi ?  
Comment  
dois-je m'y  
prendre ?  
Sur quelle  
base serai-je  
évalué(e) ?

Contradiction  
entre les  
exigences  
du poste

Comment  
faire vite  
et bien ?  
Qui dois-je  
satisfaire : le  
client ou le  
respect de  
quotas ?



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise

Imprécision des missions confiées

Qu'attend-on de moi ?  
Comment dois-je m'y prendre ?  
Sur quelle base serai-je évalué(e) ?

Contradiction entre les exigences du poste

Comment faire vite et bien ?  
Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?

Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale





# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées

Qu'attend-  
on de moi ?  
Comment  
dois-je m'y  
prendre ?  
Sur quelle  
base serai-je  
évalué(e) ?

Contradiction  
entre les  
exigences  
du poste

Comment  
faire vite  
et bien ?  
Qui dois-je  
satisfaire : le  
client ou le  
respect de  
quotas ?

Inadaptation  
des horaires  
de travail  
aux rythmes  
biologiques,  
à la vie  
sociale et  
familiale

Nouveaux  
modes  
d'organisations



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence  
de contrôle  
sur la  
répartition  
et la  
planification  
des tâches  
dans  
l'entreprise

Imprécision  
des missions  
confiées

Qu'attend-  
on de moi ?  
Comment  
dois-je m'y  
prendre ?  
Sur quelle  
base serai-je  
évalué(e) ?

Contradiction  
entre les  
exigences  
du poste

Comment  
faire vite  
et bien ?  
Qui dois-je  
satisfaire : le  
client ou le  
respect de  
quotas ?

Inadaptation  
des horaires  
de travail  
aux rythmes  
biologiques,  
à la vie  
sociale et  
familiale

Nouveaux  
modes  
d'organisations

Flux tendu,  
polyvalence...

# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise

Imprécision des missions confiées

Qu'attend-on de moi ?  
Comment dois-je m'y prendre ?  
Sur quelle base serai-je évalué(e) ?

Contradiction entre les exigences du poste

Comment faire vite et bien ?  
Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?

Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale

Nouveaux modes d'organisations

Flux tendu, polyvalence...

Instabilité des contrats de travail

# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié à l'organisation du travail

Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise

Imprécision des missions confiées

Qu'attend-on de moi ?  
Comment dois-je m'y prendre ?  
Sur quelle base serai-je évalué(e) ?

Contradiction entre les exigences du poste

Comment faire vite et bien ?  
Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?

Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale

Nouveaux modes d'organisations

Flux tendu, polyvalence...

Instabilité des contrats de travail

Contrat précaire, sous-traitance...



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié **aux relations de travail**



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié **aux relations de travail**

Manque d'aide  
de la part des  
collègues et/ou  
des supérieurs  
hiérarchiques



# LES SIGNAUX D'ALERTE

## Facteur lié **aux relations de travail**

Manque d'aide  
de la part des  
collègues et/ou  
des supérieurs  
hiérarchiques

Management  
peu participatif,  
autoritaire,  
déficient...



## LES SIGNAUX D'ALERTE

### Facteur lié **aux relations de travail**

Manque d'aide  
de la part des  
collègues et/ou  
des supérieurs  
hiérarchiques

Management  
peu participatif,  
autoritaire,  
déficient...

Absence  
ou faible  
reconnaissance  
du travail  
accompli





# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement physique et technique**



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement physique et technique**

Nuisances physiques  
au poste de travail



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement physique et technique**

Nuisances physiques  
au poste de travail

Bruit, chaleur, humidité...



## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement physique et technique**

Nuisances physiques  
au poste de travail

Bruit, chaleur, humidité...

Mauvaise conception  
des lieux et/ou des postes  
de travail



## LES SIGNAUX D'ALERTE

### Facteur lié à l'environnement physique et technique

Nuisances physiques  
au poste de travail

Bruit, chaleur, humidité...

Mauvaise conception  
des lieux et/ou des postes  
de travail

Manque d'espace,  
éclairage inadapté...



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement socio-économique** de l'entreprise



# LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement socio-économique** de l'entreprise

Mauvaise santé économique  
de l'entreprise ou incertitude  
sur son avenir

## LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement socio-économique** de l'entreprise

Mauvaise santé économique  
de l'entreprise ou incertitude  
sur son avenir

Surenchère à la  
compétitivité sur le plan  
national ou international





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Restitué en  
2010, le rapport  
LACHMAN sur le **bien-être  
et l'efficacité au travail**  
permet d'identifier différentes  
pistes d'amélioration  
et du bien-être au  
travail.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Restitué en 2010, le rapport LACHMAN sur le **bien-être et l'efficacité au travail** permet d'identifier différentes pistes d'amélioration et du bien-être au travail.

En effet, ce rapport s'articule autour de 10 propositions pour **améliorer la santé psychologique** au travail portant aussi bien sur la gouvernance de l'entreprise que sur le management et l'organisation de la vie sociale.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

1

**L'implication** de la direction générale et de son conseil d'administration est indispensable.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

1

**L'implication** de la direction générale et de son conseil d'administration est indispensable.

L'évaluation de la performance doit intégrer le facteur humain, et donc la santé des salariés.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

1

**L'implication** de la direction générale et de son conseil d'administration est indispensable.

L'évaluation de la performance doit intégrer le facteur humain, et donc la santé des salariés.

2

**La santé des salariés** est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

1

**L'implication** de la direction générale et de son conseil d'administration est indispensable.

L'évaluation de la performance doit intégrer le facteur humain, et donc la santé des salariés.

2

**La santé des salariés** est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas.

Les managers de proximité sont les premiers acteurs de santé.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

3

**Donner aux salariés** les moyens de se réaliser dans le travail.





## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

3

**Donner aux salariés** les moyens de se réaliser dans le travail.

Restaurer des espaces de discussion et d'autonomie dans le travail.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

3

**Donner aux salariés** les moyens de se réaliser dans le travail.

Restaurer des espaces de discussion et d'autonomie dans le travail.

4

**Impliquer** les partenaires sociaux dans la construction des conditions de santé.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

3

**Donner aux salariés** les moyens de se réaliser dans le travail.

Restaurer des espaces de discussion et d'autonomie dans le travail.

4

**Impliquer** les partenaires sociaux dans la construction des conditions de santé.

Le dialogue social, dans l'entreprise et en dehors, est une priorité.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

5

**La mesure induit** les comportements.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

5

**La mesure induit** les comportements.

Mesurer les conditions de santé et sécurité au travail est une condition du développement du bien-être en entreprise.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

5

**La mesure induit** les comportements.

Mesurer les conditions de santé et sécurité au travail est une condition du développement du bien-être en entreprise.

6

**Préparer et former** les managers au rôle de manager.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

5

**La mesure induit** les comportements.

Mesurer les conditions de santé et sécurité au travail est une condition du développement du bien-être en entreprise.

6

**Préparer et former** les managers au rôle de manager.

Affirmer et concrétiser la responsabilité du manager vis-à-vis des équipes et des hommes.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

7

**Ne pas réduire** le collectif de travail à une addition d'individus.





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

7

**Ne pas réduire** le collectif de travail à une addition d'individus.

Valoriser la performance collective pour rendre les organisations de travail plus motivantes et plus efficaces.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

7

**Ne pas réduire** le collectif de travail à une addition d'individus.

Valoriser la performance collective pour rendre les organisations de travail plus motivantes et plus efficaces.

8

**Anticiper** et prendre en compte l'impact humain des changements.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

7

**Ne pas réduire** le collectif de travail à une addition d'individus.

Valoriser la performance collective pour rendre les organisations de travail plus motivantes et plus efficaces.

8

**Anticiper** et prendre en compte l'impact humain des changements.

Tout projet de réorganisation ou de restructuration doit mesurer l'impact et la faisabilité humaine du changement.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

9

**La santé au travail**  
ne se limite pas aux  
frontières de l'entreprise.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

9

**La santé au travail**  
ne se limite pas aux  
frontières de l'entreprise.

L'entreprise a un impact humain  
sur son environnement, en  
particulier sur ses fournisseurs.



## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

9

**La santé au travail** ne se limite pas aux frontières de l'entreprise.

L'entreprise a un impact humain sur son environnement, en particulier sur ses fournisseurs.

10

**Ne pas laisser** le salarié seul face à ses problèmes.



## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

9

**La santé au travail** ne se limite pas aux frontières de l'entreprise.

L'entreprise a un impact humain sur son environnement, en particulier sur ses fournisseurs.

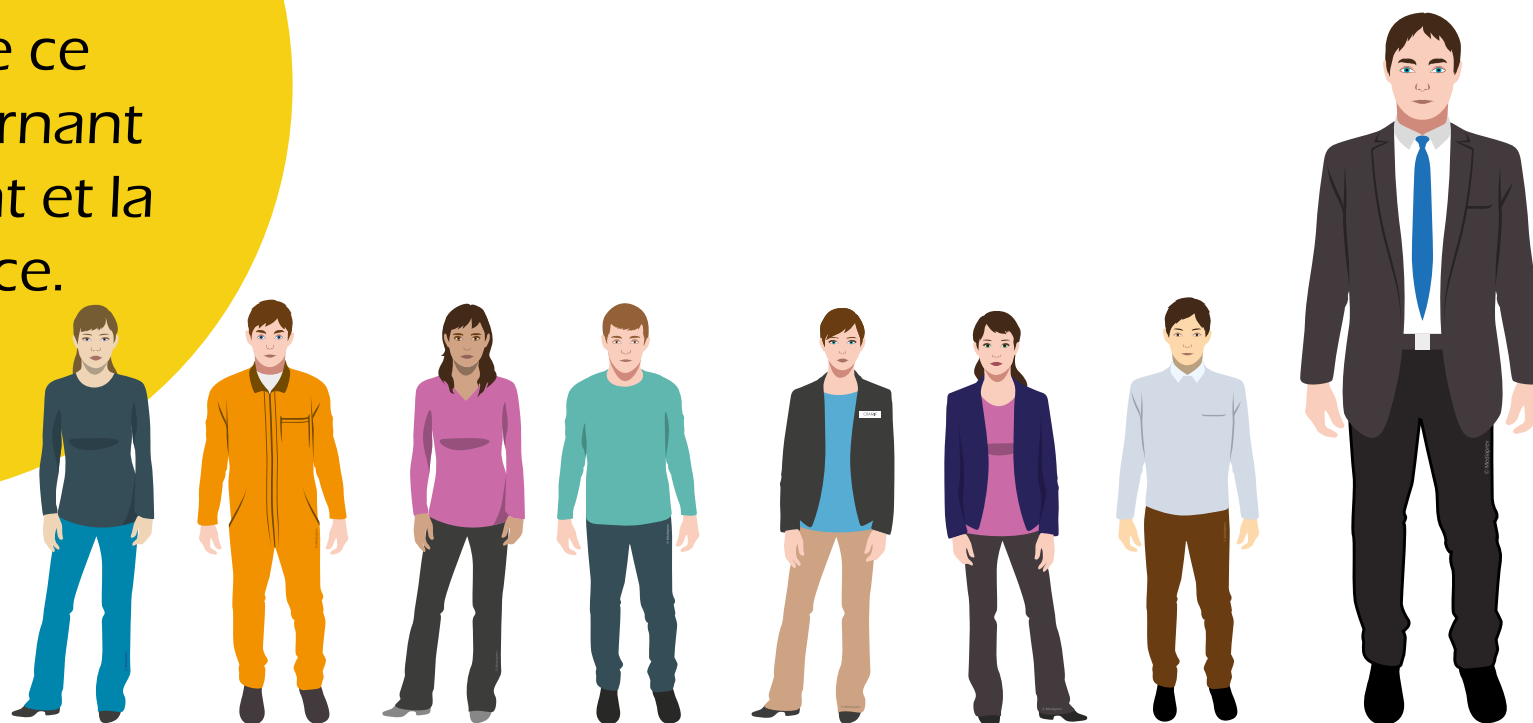
10

**Ne pas laisser** le salarié seul face à ses problèmes.

Accompagner les salariés en difficulté.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Différentes  
**pistes** peuvent  
être tirées de ce  
rapport concernant  
le management et la  
gouvernance.





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Différentes  
**pistes** peuvent  
être tirées de ce  
rapport concernant  
le management et la  
gouvernance.

En voici  
quelques unes...





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Compléter les **critères d'attribution** de la rémunération variable aux managers dirigeants

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Compléter les **critères d'attribution** de la rémunération variable aux managers dirigeants

La performance économique ne peut être le seul critère d'attribution de la rémunération variable.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Compléter les **critères d'attribution** de la rémunération variable aux managers dirigeants

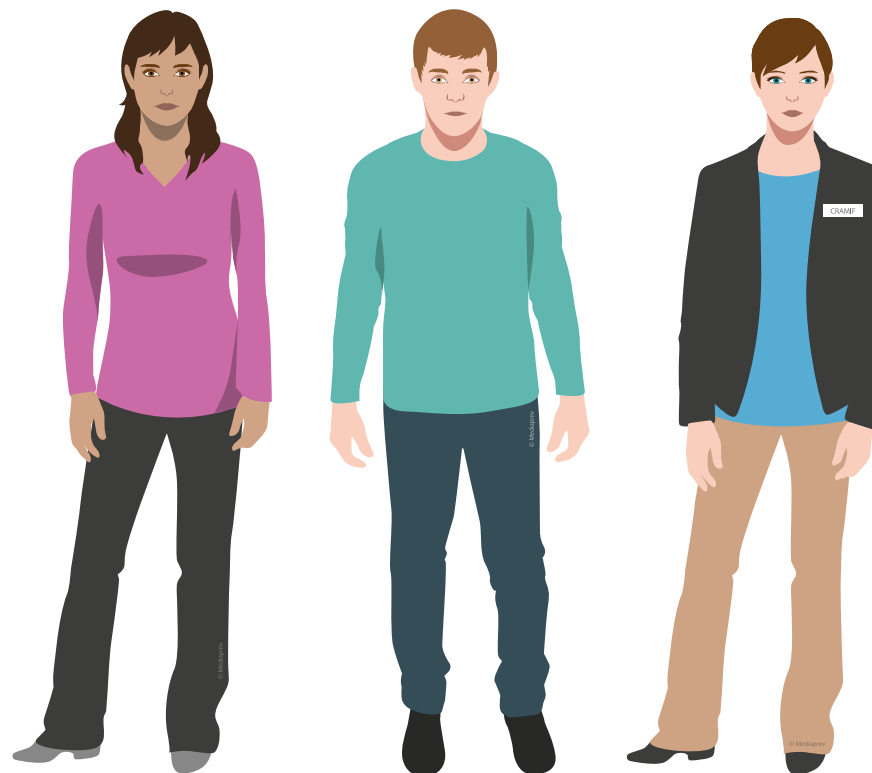
La performance économique ne peut être le seul critère d'attribution de la rémunération variable.



La performance sociale doit aussi être prise en compte, incluant notamment des indicateurs de santé, de sécurité et de conditions de travail (par exemple le turn over, les accidents du travail, la satisfaction des salariés, la promotion interne).

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Valoriser** le rôle du collectif dans l'évaluation de la performance



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Valoriser** le rôle du collectif dans l'évaluation de la performance

Des indicateurs de performance exclusivement individuels nuisent à l'efficacité collective du travail et au lien social.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

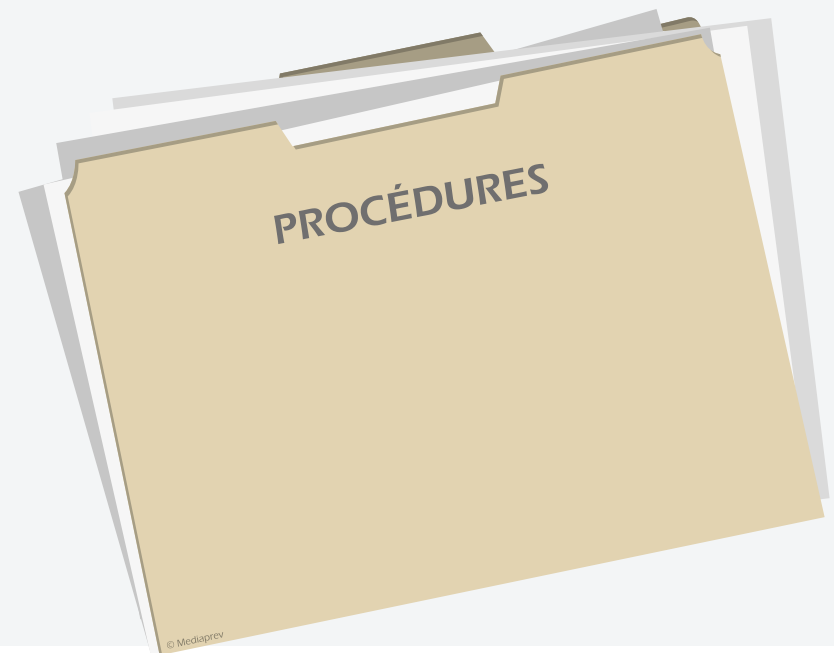
Définir le bon niveau et la bonne utilisation des **procédures de reporting**



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Définir le bon niveau et la bonne utilisation des **procédures de reporting**

Cela évite de déresponsabiliser les managers et de réduire excessivement le temps consacré au management des équipes.







# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Atténuer** le caractère excessivement matriciel de  
certaines organisations

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Atténuer** le caractère excessivement matriciel de certaines organisations

Chaque salarié doit pouvoir identifier clairement son supérieur hiérarchique, faute de quoi il ne sera pas en mesure de dire quelle est sa place dans l'entreprise.

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Atténuer** le caractère excessivement matriciel de certaines organisations

Chaque salarié doit pouvoir identifier clairement son supérieur hiérarchique, faute de quoi il ne sera pas en mesure de dire quelle est sa place dans l'entreprise.

Dans un organigramme trop exclusivement matriciel, la relation de proximité entre le salarié et son manager immédiat n'est plus garantie.

## LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Atténuer** le caractère excessivement matriciel de certaines organisations

Chaque salarié doit pouvoir identifier clairement son supérieur hiérarchique, faute de quoi il ne sera pas en mesure de dire quelle est sa place dans l'entreprise.

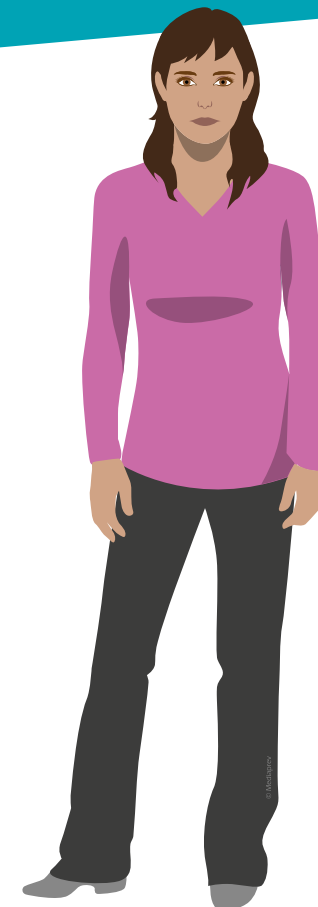
Dans un organigramme trop exclusivement matriciel, la relation de proximité entre le salarié et son manager immédiat n'est plus garantie.

Il ne s'agit pas de renoncer aux organisations en mode projet, mais de maintenir au moins un lien hiérarchique structurant pour le salarié.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Réaffirmer les **compétences de décision** et pas seulement d'exécution du manager de proximité



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Réaffirmer les **compétences de décision** et pas seulement d'exécution du manager de proximité

Le manager de proximité ne doit pas être simplement une courroie de transmission.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Réaffirmer les **compétences de décision** et pas seulement d'exécution du manager de proximité

Le manager de proximité ne doit pas être simplement une courroie de transmission.

Il doit disposer de marges d'adaptation et de décision pour optimiser l'efficacité et la cohésion de son équipe.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Généraliser les **espaces de discussion** sur les pratiques professionnelles





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Généraliser les **espaces de discussion** sur les pratiques professionnelles

Sous la forme de groupes de travail sur le métier ou sur le modèle des anciens cercles de qualité, afin de créer des lieux où développer un retour collectif sur le travail et sur la qualité du métier





# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Systematiser les **marges d'autonomie**  
dans l'organisation

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Systematiser les **marges d'autonomie** dans l'organisation

Y compris dans l'application des process (notamment les ERP) et dans les métiers les plus répétitifs et contraints : à titre d'exemple, une répartition autonome des plages de travail au sein d'une équipe permet d'adapter au mieux la présence de chacun et de ne pas rajouter un facteur de stress par l'imposition d'horaires inadaptés **aux contraintes personnelles** (déplacements, conciliation avec la vie familiale, modes de garde).

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Systematiser les **possibilités de recours**



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

## Systematiser les **possibilités de recours**

Au supérieur hiérarchique de niveau n+2 et à un responsable de ressources humaines de proximité en cas de problème avec le supérieur hiérarchique immédiat (dispositif sur le modèle « one over one »), afin d'agir contre le stress généré par des relations interpersonnelles difficiles.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Investir beaucoup plus fortement dans des **programmes de formation**



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Investir beaucoup plus fortement dans des **programmes de formation**

Programmes de formation de leurs managers à la conduite des hommes et des équipes, et aux comportements managériaux.



# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Investir beaucoup plus fortement dans des **programmes de formation**

Programmes de formation de leurs managers à la conduite des hommes et des équipes, et aux comportements managériaux.

Les process et les outils de management ne suffisent pas.







# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Accompagner** systématiquement la promotion  
à un poste de manager

# LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

**Accompagner** systématiquement la promotion à un poste de manager

Accompagner cette promotion d'une formation conséquente aux responsabilités sociales et humaines du manager.





# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Par des **marges de manœuvre** dans l'organisation collective du travail



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Par des **marges de manœuvre** dans l'organisation collective du travail

Il s'agit de valoriser les solutions collectives apportées aux difficultés dans le travail.

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Par des **marges de manœuvre** dans l'organisation collective du travail

Il s'agit de valoriser les solutions collectives apportées aux difficultés dans le travail.

Par la **valorisation collective** de la performance

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Par des **marges de manœuvre** dans l'organisation collective du travail

Il s'agit de valoriser les solutions collectives apportées aux difficultés dans le travail.

Par la **valorisation collective** de la performance

En introduisant dans la rémunération variable des managers des critères collectifs et pas seulement individuels.

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Faire précéder toute démarche de changement majeur d'une **étude d'impact humain** (par analogie avec les études d'impact environnemental)



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Faire précéder toute démarche de changement majeur d'une **étude d'impact humain** (par analogie avec les études d'impact environnemental)

C'est-à-dire d'une analyse des conséquences humaines du changement, y compris les risques psychosociaux et les besoins de compétences, en associant les partenaires sociaux et le management de proximité.

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Faire précéder toute démarche de changement majeur d'une **étude d'impact humain** (par analogie avec les études d'impact environnemental)

C'est-à-dire d'une analyse des conséquences humaines du changement, y compris les risques psychosociaux et les besoins de compétences, en associant les partenaires sociaux et le management de proximité.

**Enrichir d'un volet « santé »** les différentes étapes du dialogue social dans la mise en œuvre des restructurations.

## LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Faire précéder toute démarche de changement majeur d'une **étude d'impact humain** (par analogie avec les études d'impact environnemental)

C'est-à-dire d'une analyse des conséquences humaines du changement, y compris les risques psychosociaux et les besoins de compétences, en associant les partenaires sociaux et le management de proximité.

**Enrichir d'un volet « santé »** les différentes étapes du dialogue social dans la mise en œuvre des restructurations.

Dans le cadre des consultations légales et existantes des institutions représentatives du personnel, il serait important d'inclure un volet « santé ».



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Intégrer **l'impact humain** chez les fournisseurs



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Intégrer **l'impact humain** chez les fournisseurs

Dans les délais de mise en œuvre des décisions économiques.

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Intégrer **l'impact humain** chez les fournisseurs

Dans les délais de mise en œuvre des décisions économiques.

Mettre en place des **chartes**

# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Intégrer **l'impact humain** chez les fournisseurs

Dans les délais de mise en œuvre des décisions économiques.

Mettre en place des **chartes**

Exigeant des fournisseurs qu'ils respectent un certain nombre de critères sociaux (droit du travail, santé, sécurité).



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Redonner de la place  
à **l'écoute** sur les lieux  
de travail



# LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Redonner de la place  
à **l'écoute** sur les lieux  
de travail

La mise en place, à côté des managers, de responsables des ressources humaines de proximité, ou encore l'instauration de temps réservés au dialogue au sein des équipes, en liaison avec les membres des organisations syndicales, peut permettre le repérage des difficultés et le traitement en amont des problèmes.



# LA PRÉVENTION DES RPS DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT



# CHANGEMENT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



# CHANGEMENT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Un **changement au sein de l'établissement**, de par son impact sur l'environnement ou l'organisation du travail, peut être générateur de RPS.

# CHANGEMENT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Un **changement au sein de l'établissement**, de par son impact sur l'environnement ou l'organisation du travail, peut être générateur de RPS.

La manière dont ce changement est conduit au sein de l'établissement permet souvent de **minimiser l'impact** de celui-ci sur les travailleurs.



# LA CONDUITE DU CHANGEMENT



# LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Aussi, **différents principes** permettent souvent de prévenir les RPS dans la conduite du changement :

# LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Aussi, **différents principes** permettent souvent de prévenir les RPS dans la conduite du changement :

**Consulter**  
les différentes  
représentations  
au sein de  
l'établissement  
(CE, DP, CSE,  
CTP...).



# LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Aussi, **différents principes** permettent souvent de prévenir les RPS dans la conduite du changement :

## **Consulter**

les différentes représentations au sein de l'établissement (CE, DP, CSE, CTP...).

## **Mesurer**

l'impact du changement sur l'organisation du travail, le management, les compétences, les valeurs...

# LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Aussi, **différents principes** permettent souvent de prévenir les RPS dans la conduite du changement :

## **Consulter**

les différentes représentations au sein de l'établissement (CE, DP, CSE, CTP...).

## **Mesurer**

l'impact du changement sur l'organisation du travail, le management, les compétences, les valeurs...

**Adapter** le projet en fonction des différents éléments analysés.



# LA CONDUITE DU CHANGEMENT

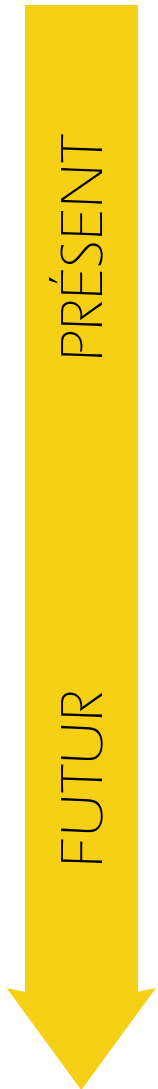
Un diagnostic  
de **l'impact du  
changement sur le  
travail** peut notamment  
être réalisé à partir de  
certains outils.



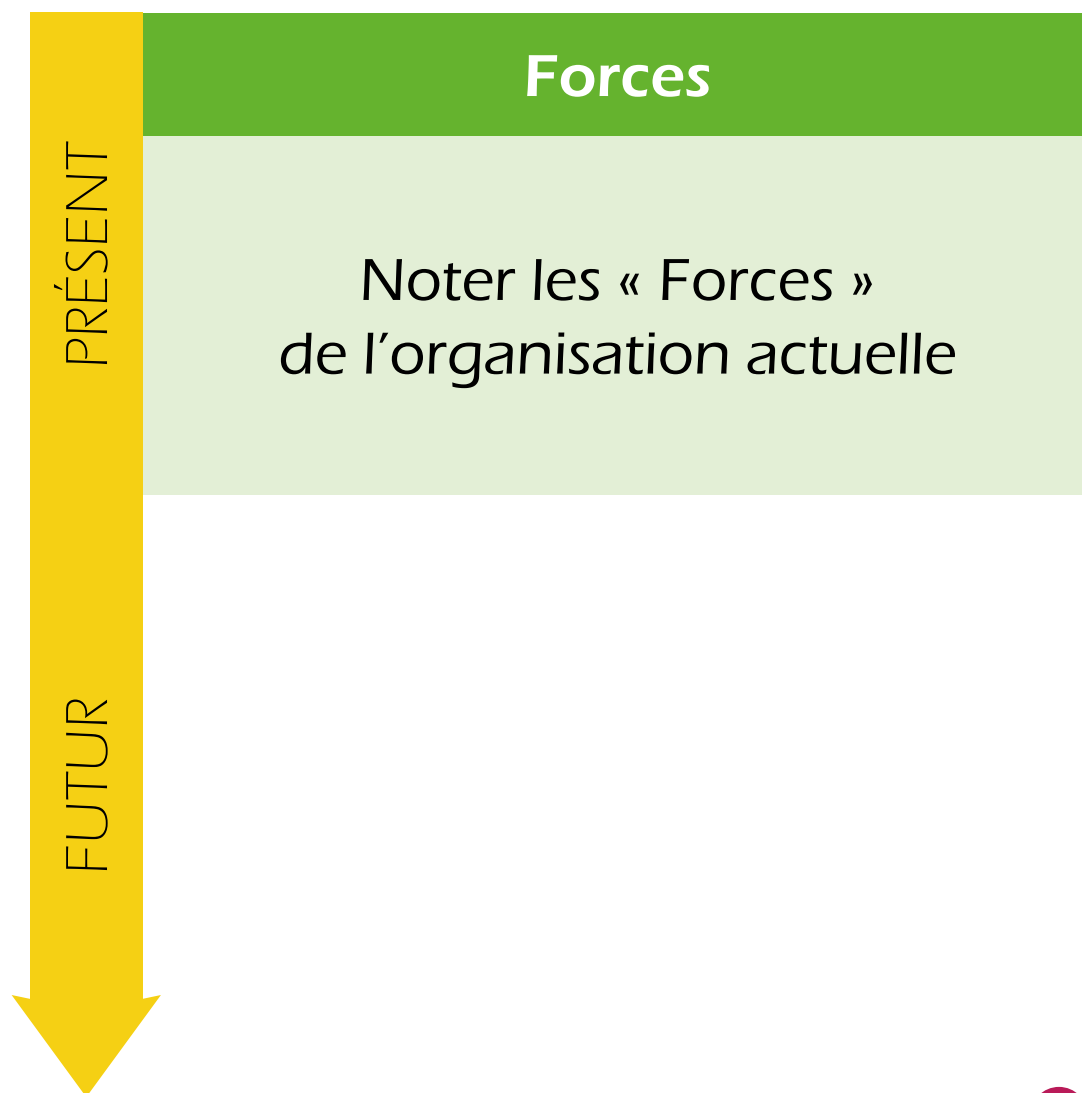
# EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)



## EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)

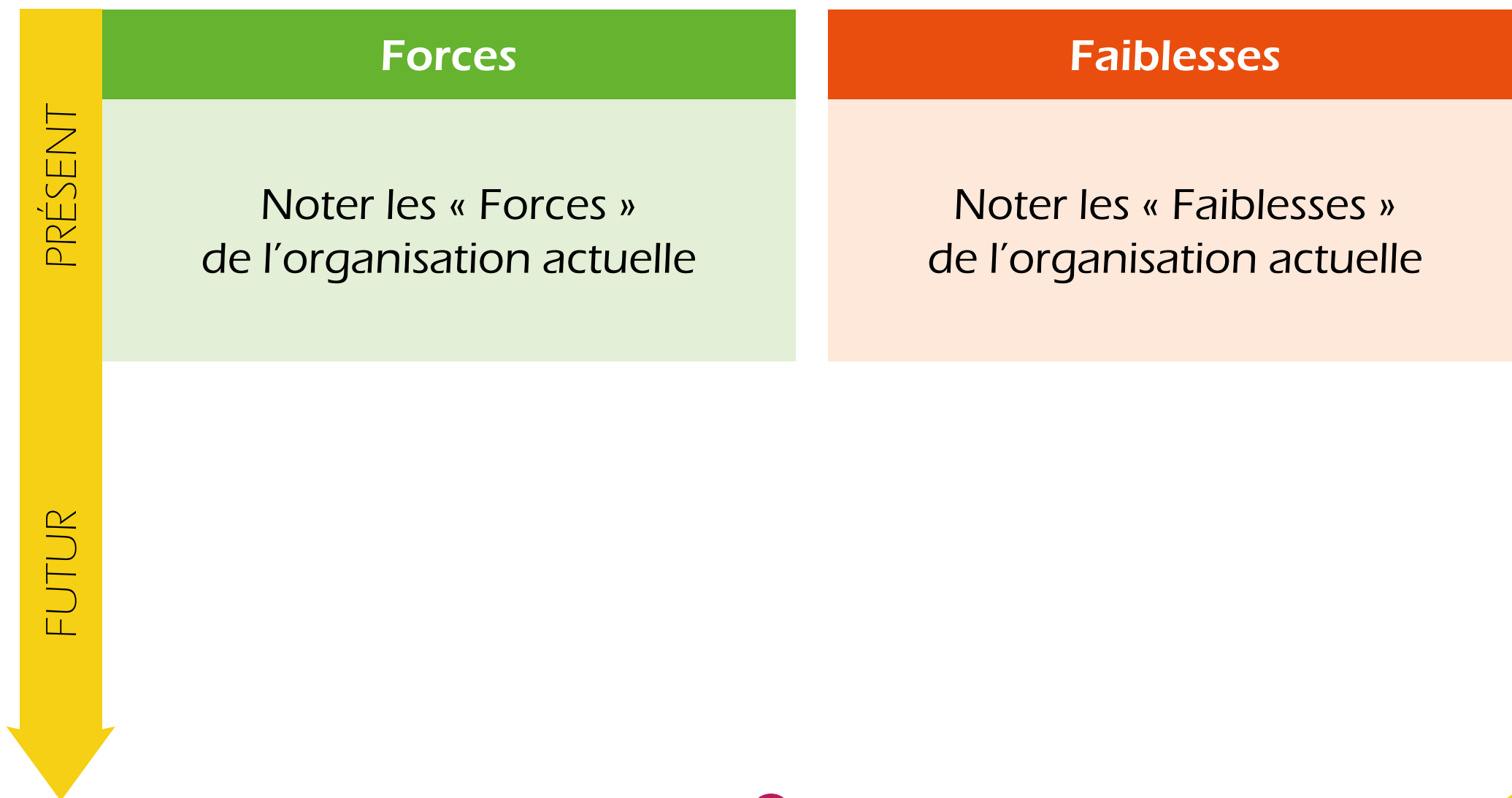


## EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)





## EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)

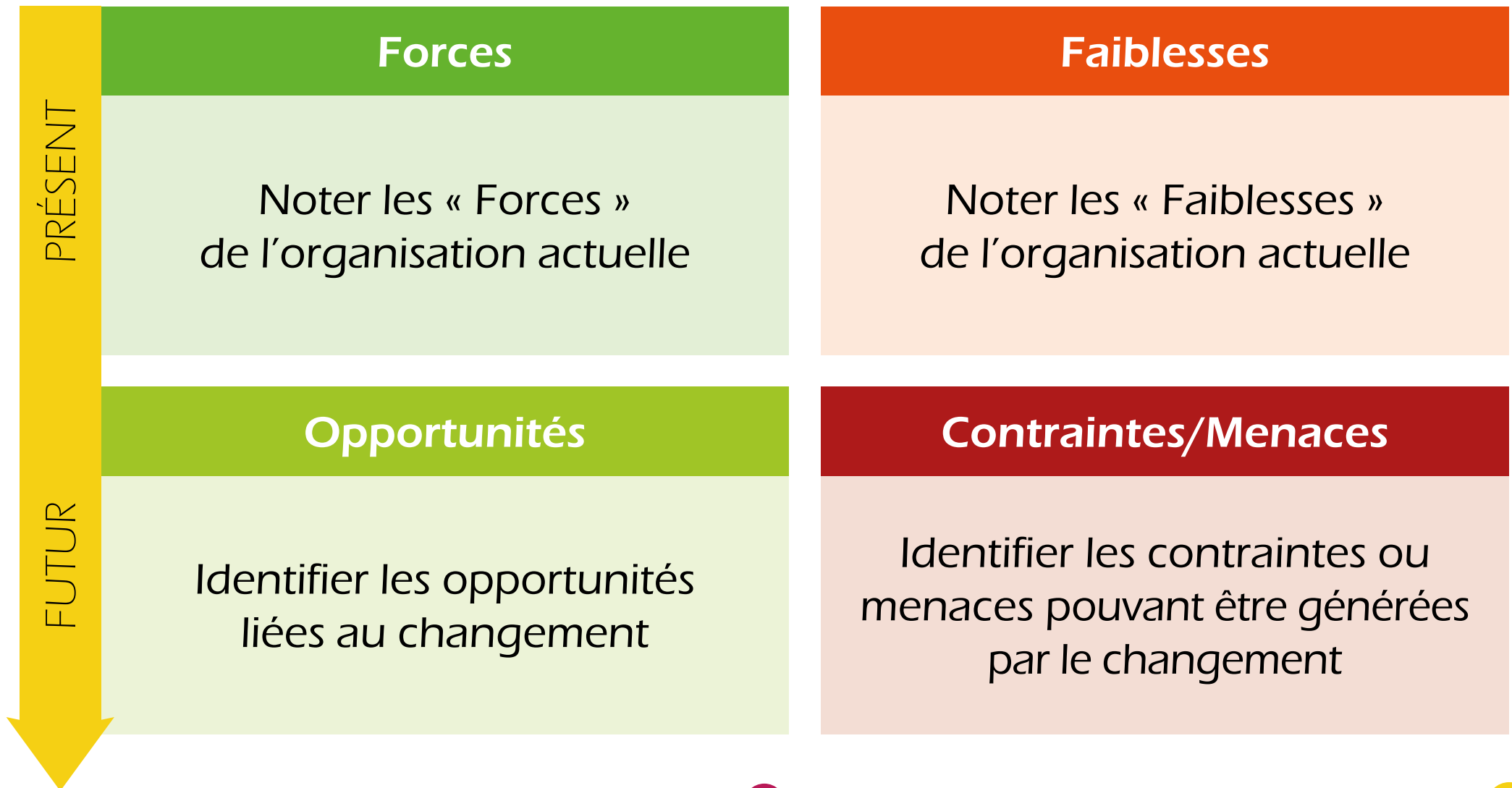


## EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)





## EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE - OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)





# IMPACT DU CHANGEMENT SUR LE TRAVAIL



# IMPACT DU CHANGEMENT SUR LE TRAVAIL

Le groupe de travail  
en charge de conduire le  
changement peut également  
**mesurer l'impact** du  
changement sur le travail.

## IMPACT DU CHANGEMENT SUR LE TRAVAIL

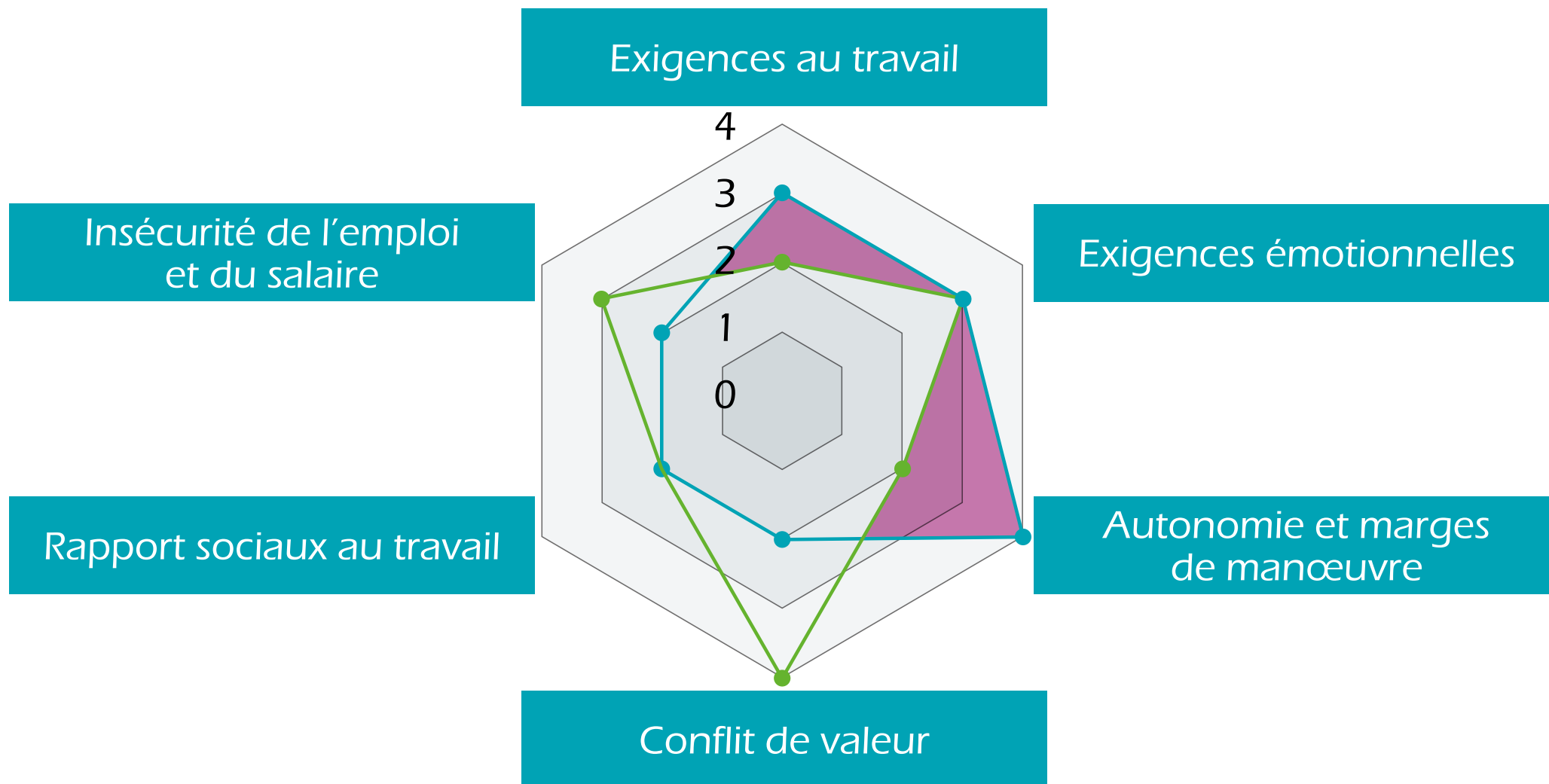
Le groupe de travail en charge de conduire le changement peut également **mesurer l'impact** du changement sur le travail.

Pour cela, il est important **d'intégrer les différentes parties prenantes** afin d'obtenir une mesure au plus proche de la réalité.



# EXEMPLE D'UNE MESURE DE L'IMPACT DU CHANGEMENT À TRAVERS L'ABAQUE DE RÉGNIER

## EXEMPLE D'UNE MESURE DE L'IMPACT DU CHANGEMENT À TRAVERS L'ABAQUE DE RÉGNIER





# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Le **repérage**  
des différentes contraintes  
et menaces générées par  
ce changement doit  
permettre de les prévenir.



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Le **repérage**  
des différentes contraintes  
et menaces générées par  
ce changement doit  
permettre de les prévenir.

Pour cela, un  
**tableau des contraintes**,  
des ressources et mesures  
associées permet de  
prendre en compte  
ces éléments :



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement

Contraintes

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

## Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel

## Contraintes

Manque  
de maîtrise  
de la nouvelle  
fonctionnalité



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel

Contraintes

Manque  
de maîtrise  
de la nouvelle  
fonctionnalité

Mesures  
de prévention/  
Ressources



# REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

## Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel

## Contraintes

Manque  
de maîtrise  
de la nouvelle  
fonctionnalité

## Mesures de prévention/ Ressources

Formation  
d'une journée  
des utilisateurs  
aux nouvelles  
fonctionnalités



## REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel

Contraintes

Manque  
de maîtrise  
de la nouvelle  
fonctionnalité

Mesures  
de prévention/  
Ressources

Formation  
d'une journée  
des utilisateurs  
aux nouvelles  
fonctionnalités

Observations





## REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

### Changement

Mise en place  
d'une nouvelle  
fonctionnalité  
dans le logiciel

### Contraintes

Manque  
de maîtrise  
de la nouvelle  
fonctionnalité

### Mesures de prévention/ Ressources

Formation  
d'une journée  
des utilisateurs  
aux nouvelles  
fonctionnalités

### Observations

Prévoir la mise  
à jour du guide  
d'utilisation



Il est à noter  
que lors d'un changement,  
plus celui-ci est perçu par  
les travailleurs, plus **l'impact**  
de ce dernier peut être  
important.



Il est à noter  
que lors d'un changement,  
plus celui-ci est perçu par  
les travailleurs, plus **l'impact**  
de ce dernier peut être  
important.

Dans ce contexte,  
il est d'autant plus important  
**d'intégrer la prévention  
des RPS** dans la conduite  
du changement.



# LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Au-delà de la  
prise en compte des  
risques psychosociaux, les  
structures et les travailleurs  
sont à la recherche du  
**bien-être au travail.**



Au-delà de la prise en compte des risques psychosociaux, les structures et les travailleurs sont à la recherche du **bien-être au travail**.

Cette notion de « bien-être au travail » se développe en travaillant sur la **Qualité de vie au Travail**.



**SELON L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SIGNÉ EN FRANCE EN 2013, CELLE-CI :**

## SELON L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SIGNÉ EN FRANCE EN 2013, CELLE-CI :

Peut se concevoir comme un **sentiment de bien-être au travail** perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.





Basée notamment sur une organisation du travail conciliant « les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise », elle est « un des éléments constitutifs d'une **Responsabilité Sociale d'Entreprise assumée** ».

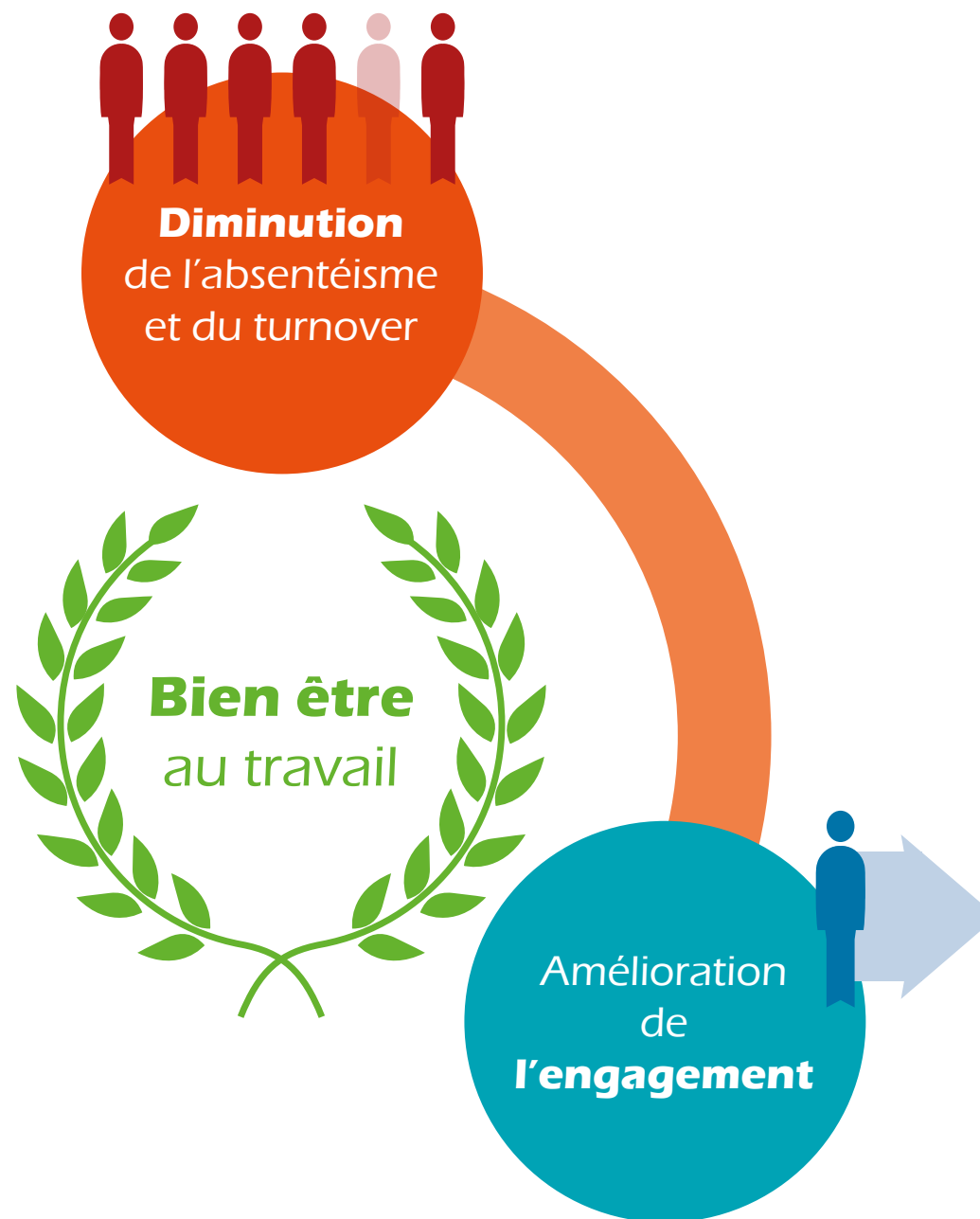


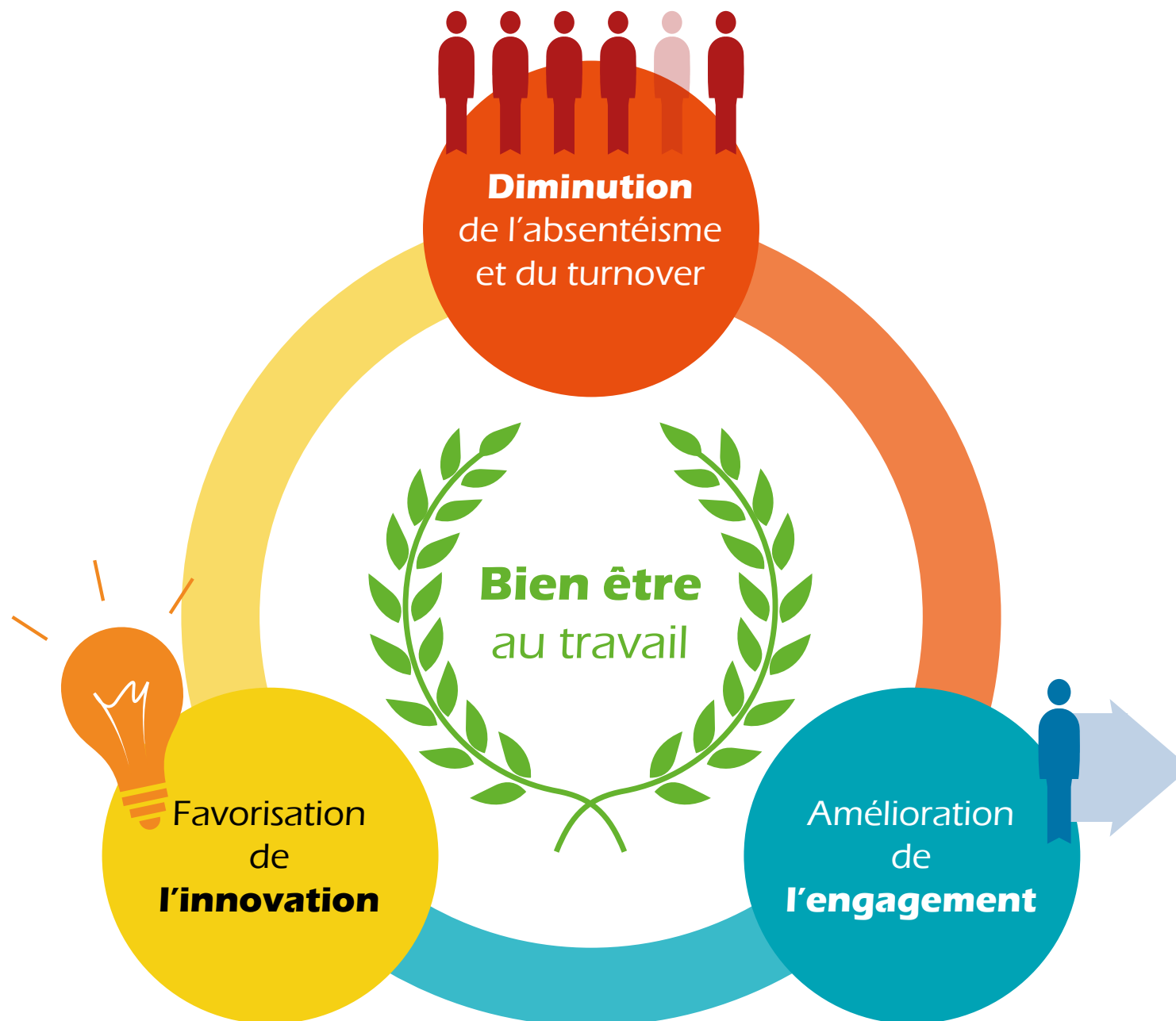


**Diminution**  
de l'absentéisme  
et du turnover



**Bien être**  
au travail







# 9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN



1

# **Évaluer** la charge de travail

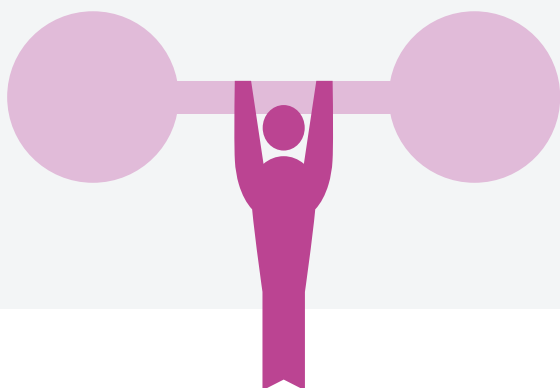


Source INRS



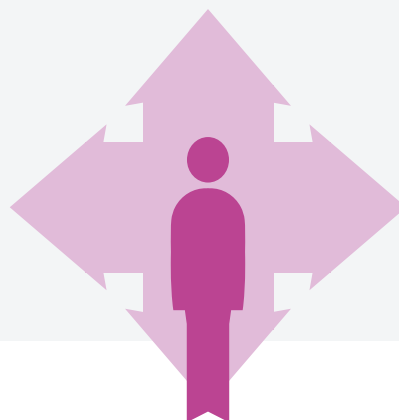
1

**Évaluer**  
la charge de  
travail



2

**Donner de**  
**l'autonomie**  
à ses salariés



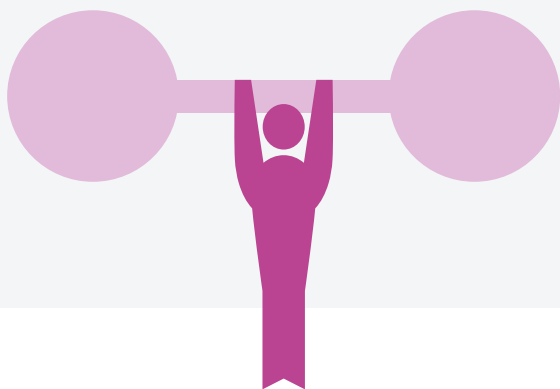
Source INRS





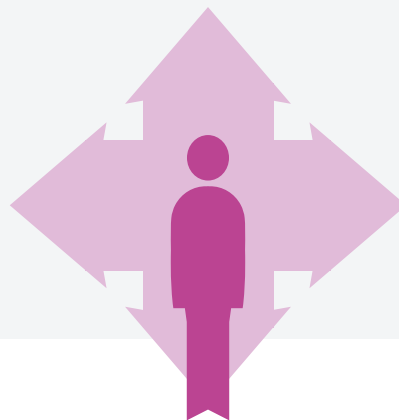
1

**Évaluer**  
la charge de  
travail



2

**Donner de  
l'autonomie**  
à ses salariés



3

**Soutenir**  
ses  
collaborateurs





4

## **Témoignez** de la reconnaissance



Source INRS



4

**Témoignez**  
de la  
reconnaissance



Source INRS

5

**Donner**  
**du sens**  
au travail





4

**Témoignez**  
de la  
reconnaissance



5

**Donner**  
**du sens**  
au travail



6

**Agir**  
face aux  
agressions  
externes





7

## **Communiquer** sur les changements



Source INRS



7

**Communiquer**  
sur les  
changements



8

**Faciliter** la  
conciliation travail  
et vie privée



Source INRS



7

**Communiquer**  
sur les  
changements



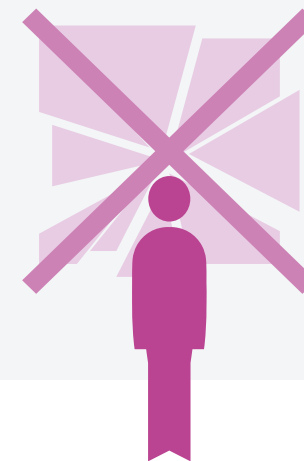
8

**Faciliter** la  
conciliation travail  
et vie privée



9

**Bannir**  
toute forme  
de violence





# AUTRES INFOS UTILES





# **AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES**

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Inspection du travail	Adresse, nom et téléphone de l'inspecteur du travail compétent Conditions de communication aux salariés mises en œuvre par l'employeur communiquées au préalable au salarié de contrôle de l'inspection du travail	Affichage
Service d'accueil téléphonique	Téléphone : 09 69 39 00 00 Demandes d'information et de conseil sur les discriminations et sur les conditions de saisine du Défenseur des droits	Affichage
Médecine du travail	Adresse et numéro de téléphone du médecin du travail et des services de secours d'urgence (pompiers, SAMU par exemple)	Affichage
Consignes de sécurité, d'incendie et avertissement de zone de danger	Consignes incendie selon la norme NF EN ISO 7010 Noms des responsables du matériel de secours et des personnes chargées d'organiser l'évacuation en cas d'incendie	Affichage

# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Convention ou accord collectif du travail	Avis comportant l'intitulé des conventions et accords applicables dans l'établissement Référence de la convention collective dont relève l'établissement et des accords applicables (précisions sur les conditions de leur consultation sur le lieu de travail)	Par tout moyen
Égalité professionnelle et salariale entre hommes et femmes	Articles L3221-1 à L3221-7 du Code du travail	Par tout moyen
Horaires collectifs de travail	Horaire de travail (début et fin) et durée du repos	Affichage
Repos hebdomadaire	Jours et heures de repos collectifs (si le repos n'est pas donné le dimanche)	Affichage

# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Congés payés	Période de prise des congés (2 mois avant le début des congés) Ordre des départs en congés Raison sociale et adresse de la caisse des congés payés à laquelle sont affiliés les employeurs d'artistes du spectacle et du bâtiment	Par tout moyen
Harcèlement moral	Texte de l'article 222-33-2 du Code pénal	Par tout moyen
Harcèlement sexuel	Texte de l'article 222-33 du code pénal (et devant les locaux, ou à la porte, où se fait l'embauche) Adresse et numéro de téléphone : <ul style="list-style-type: none"><li>- du médecin du travail</li><li>- de l'inspection du travail et le nom de l'inspecteur compétent</li><li>- du Défenseur des droits</li></ul>	Par tout moyen



# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Lutte contre la discrimination à l'embauche	Texte des articles 225-1 à 225-4 du code pénal (et devant les locaux, ou à la porte, où se fait l'embauche)	Par tout moyen
Interdiction de fumer	Interdiction de fumer dans les locaux de l'entreprise	Affichage
Interdiction de vapoter	Interdiction de vapoter dans les lieux de travail fermés ou couverts à usage collectif, sauf exceptions (lieux de travail accueillant du public, par exemple)	Affichage

# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

## (POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Document unique d'évaluation des risques professionnels	Conditions d'accès et de consultation de l'inventaire des risques, qui contient les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs (avec une mise à jour annuelle obligatoire du document unique)	Affichage
Panneaux syndicaux (selon conditions fixées par accord avec l'employeur)	Panneaux pour l'affichage des communications syndicales pour chaque section syndicale de l'entreprise	Affichage
Travail temporaire	Communication d'informations nominatives contenues dans les relevés de contrat de mission à Pole emploi et au Direccte Droits d'accès et de rectification exercés par les intéressés auprès de Pôle emploi et du Direccte	Par tout moyen



# **AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES** (À PARTIR DE 11 SALARIÉS)

## AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES (À PARTIR DE 11 SALARIÉS)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Harcèlement sexuel	Adresse et numéro de téléphone du référent harcèlement sexuel désigné parmi les membres du comité social et économique (CSE)	Affichage
Panneaux syndicaux (selon conditions fixées par accord avec l'employeur)	Panneaux pour l'affichage des communications syndicales pour les membres du comité économique et social (CSE)	Affichage
Élections des membres de la délégation du personnel (tous les 4 ans)	Procédure d'organisation de l'élection des membres du comité social de l'entreprise	Par tout moyen
Comité social et économique (CSE)	Liste nominative des membres du CSE, indiquant leur emplacement habituel de travail ainsi que leur participation à une ou plusieurs commissions	Affichage





# **AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES**

## (À PARTIR DE 50 SALARIÉS)

# AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES (À PARTIR DE 50 SALARIÉS)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Harcèlement sexuel	Adresse et numéro de téléphone du référent harcèlement sexuel (entreprises de plus de 250 salariés)	Affichage
Règlement intérieur	Règles en matière d'hygiène, de sécurité, de sanctions	Affichage
Accord de participation	Information sur l'existence d'un accord et de son contenu	Par tout moyen



# MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE



# MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

**En cas de manquement** à vos obligations d'affichage,  
vous risquez :



## MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

**En cas de manquement** à vos obligations d'affichage,  
vous risquez :

Une amende sanctionnant le défaut d'affichage.

## MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

**En cas de manquement** à vos obligations d'affichage, vous risquez :

Une amende sanctionnant le défaut d'affichage.

Une condamnation à 1 an de prison et 37.500 euros d'amende pour délit d'obstacle si, malgré les demandes répétées de l'inspection du travail suite à un contrôle, vous persistez à ne pas procéder à cet affichage.

## MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

Vous pouvez également **encourir d'autres sanctions**, comme une condamnation pour délit d'entrave au fonctionnement des instances représentatives du personnel ou encore pour faute inexcusable.

## MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

Vous pouvez également **encourir d'autres sanctions**, comme une condamnation pour délit d'entrave au fonctionnement des instances représentatives du personnel ou encore pour faute inexcusable.

Un défaut d'affichage peut donc **coûter cher** à votre entreprise, d'où l'importance d'une vigilance toute particulière sur ce point.





# MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

Si vous n'êtes  
pas en règle, ne tardez  
pas à **régulariser la  
situation.**

Plus d'infos : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23106>



# QCM



# CONSIGNES

Série de  
**10 questions**  
à choix  
multiples

**1 seule  
réponse**  
possible



1

**Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.**



1

**Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.**

A

Vrai

B

Faux



2

**Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?**



2

**Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?**

A

Violence interne

B

Dépression

C

Crise de larmes



3

**Le stress correspond :**



### 3 Le stress correspond :

**A**

À un 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.

**B**

À des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

**C**

À des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.



4

**Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

4

**Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

B

Stage de la gestion du stress

C

Mise en place d'un plexiglas de protection contre les agressions



5

**Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :**



5

**Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :**

A

Bon stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique



6

**Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

6

**Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Formation à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

C

Mise en place d'une cellule de crise suite à un évènement majeur



7

**Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?**



7

**Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?**

A

Le Document Unique

B

Le plan de prévention

C

Le compte rendu de la visite médicale



8

**Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?**

8

**Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?**

A

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

C

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.



9

**Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :**



**9 Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :**

- A Les maladies cardiovasculaires
- B Les Troubles MusculoSquelettiques
- C La dépression
- D Toutes les réponses sont correctes



10

**Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?**

10

**Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?**

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

B

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

C

Création d'un observatoire du stress



# QCM (CORRECTIONS)





1

**Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.**



1

**Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.**

A

Vrai

B

Faux



1

**Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.**

A

Vrai

B

Faux

## RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.

Le CSE contribue en outre à la **promotion** de la prévention des risques professionnels et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à l'article L. 4612-3 du même Code

Il peut proposer notamment des **actions de prévention** du harcèlement moral et du harcèlement sexuel.





2

**Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?**



2

**Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?**

A

Violence interne

B

Dépression

C

Crise de larmes



2

**Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?**

A

Violence interne

B

Dépression

C

Crise de larmes



## QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



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





3

**Le stress correspond :**

### 3 Le stress correspond :

**A**

À un 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.

**B**

À des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

**C**

À des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.

### 3 Le stress correspond :

**A**

À un 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.

**B**

À des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

**C**

À des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.

## QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



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.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.

**Il affecte la santé physique, le bien-être et la productivité.**



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



4

**Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

4

**Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

B

Stage de la gestion du stress

C

Mise en place d'un plexiglas de protection contre les agressions

4

**Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

B

Stage de la gestion du stress

C

Mise en place d'un plexiglas de protection contre les agressions

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

**Exemple d'actions :**  
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...





5

**Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :**



5

**Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :**

A

Bon stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique



5

**Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :**

A

Bon stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique

## IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

### Stress aigu

**L'état de stress aigu** correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

### Stress chronique

**L'état de stress chronique** est une réponse de notre corps à une situation de **stress qui s'installe dans la durée** : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande dans le cadre professionnel excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.



6

**Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

6

**Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Formation à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

C

Mise en place d'une cellule de crise suite à un évènement majeur

6

**Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?**

A

Formation à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

C

Mise en place d'une cellule de crise suite à un évènement majeur

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

**Exemple d'actions :**  
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...





7

**Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?**

7

**Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?**

**A** Le Document Unique

**B** Le plan de prévention

**C** Le compte rendu de la visite médicale



7

**Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?**

A

Le Document Unique

B

Le plan de prévention

C

Le compte rendu de la visite médicale

Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

Ils donnent lieu à l'élaboration d'un **plan d'action** (planification) permettant de réduire ce risque.

Au-delà de ce cadre relatif aux principes généraux de prévention, l'employeur est également soumis à **d'autres dispositions** concernant les risques psychosociaux ou leurs facteurs.



8

**Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?**

8

**Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?**

A

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

C

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.

8

**Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?**

A

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

C

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.



# LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES



## ARTICLE L4121-1 DU CODE DU TRAVAIL

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.





9

**Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :**



9

**Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :**

A

Les maladies cardiovasculaires

B

Les Troubles MusculoSquelettiques

C

La dépression

D

Toutes les réponses sont correctes



9

**Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :**

A

Les maladies cardiovasculaires

B

Les Troubles MusculoSquelettiques

C

La dépression

D

Toutes les réponses sont correctes



## QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires

Conséquences  
**physiques**



Dépressions



Burn out



Suicide

Conséquences  
**psychiques**



10

**Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?**

10

## Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

B

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

C

Création d'un observatoire du stress

10

## Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

B

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

C

Création d'un observatoire du stress

# LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

## Prévention **primaire**

=  
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

**Exemple d'actions :**  
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

## Prévention **secondaire**

=  
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

**Exemple d'actions :**  
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

## Prévention **tertiaire**

=  
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

**Exemple d'actions :**  
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...





Conception, réalisation Mediaprev  
Illustrations Global S



En vertu de l'article L335-2, toute utilisation frauduleuse et tout détenteur frauduleux seront systématiquement poursuivis, qu'ils soient privés, publics ou organismes public.

L'éditeur ainsi que tous les auteurs ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation ou de l'application par les lecteurs des indications mentionnées dans cet ouvrage.