

La santé au travail : objet du dialogue social

15^e édition :
Journée santé et
sécurité au travail

MARDI

7
NOVEMBRE
2017

CIG petite couronne



Les outils de sensibilisation aux risques psychosociaux

Présentation du jeu du réseau ANACT

-

Animation : Eva DARDILLAC, Caroline
GAMBART, Sajia GHIYATI, Djamel
LOUKIL, Pascal SEURON



Les objectifs du jeu

- ✓ Sensibiliser les acteurs : direction, CHSCT
- ✓ Former les groupes de travail à la méthode d'identification et analyse de situations-problèmes



Un jeu en trois parties

✓ *Partie A : Le jeu de cartes, la vidéo « Y en a marre ! »*



✓ *Partie B : Activité « Quelle est la situation problème ? »*



✓ *Partie C : Activité « Intégrer les Risques Psychosociaux au Document Unique de Prévention des Risques Psychosociaux »*





L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

- ✓ *Le jeu de cartes,*
- ✓ *La vidéo « Y en a marre ! »*



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

✓ *Le jeu de cartes, objectif : Sensibilisation des acteurs*





L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

- ✓ *Deux questions : une portant sur un aspect réglementaire, l'autre faisant appel à l'expérience des participants sur un aspect de la prévention des risques psychosociaux*

ON ÉCHANGE



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu
✓ Synthèse sur quelques questions choisies...



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les facteurs de risque...

Question N°1

La fonction publique distingue **l'absentéisme** en 4 axes d'analyse :

- a. Congés pour maladie ordinaire.
- b. Congés longue maladie et congés longue durée.
- c. Congés pour accidents du travail.
- d. Congés pour maladie professionnelle.

Elle distingue **la rotation des agents** par le nombre d'arrivées et de départs au cours de l'année.

Le nombre d'actes de violence physique envers le personnel :

- Émanant du personnel avec arrêt de travail ou sans arrêt
- Émanant des usagers avec arrêt de travail ou sans arrêt

Le taux de visites sur demande auprès de médecins de prévention (ou du travail).



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les actions...

Question N°2

La prévention des RPS est, le plus souvent, regardée du côté de la réparation, alors que le plan d'action doit privilégier les trois niveaux de la prévention, dont celui de la prévention primaire.

Ces 3 niveaux sont respectivement :

- Primaire (prévenir = agir sur l'organisation pour éliminer les facteurs de causes (= déterminants)).
- Secondaire (protéger = agir auprès des individus et des collectifs pour diminuer les conséquences).
- Tertiaire (réparer = agir sur les individus).

Exemple : une personne à mobilité réduite se plaignait sans cesse que le stock tampon qu'elle avait constitué pour exécuter sa tâche était régulièrement « pillé » par ses collègues. Les tensions dans le service étaient telles que la direction a fait une demande d'aménagement de son poste de travail. Une réflexion collective a été conduite. L'aménagement a été fait pour qu'il y ait une réorganisation des zones de stockage pour limiter les déplacements, aussi bien pour cette personne à mobilité réduite que pour ses collègues.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les situations problème...

Question N°3

La prévention est une prise en compte a priori des risques. Sa pertinence repose sur la prise en compte des réalités du travail, des conditions d'exécution, de l'organisation et des moyens pour réaliser la tâche demandée (cf. la circulaire de la Direction des Relations du Travail N°6 du 18 avril 2002. La DRT est devenue aujourd'hui la Direction Générale du Travail). Le travail réel est issu de la prescription de la tâche et sa réalisation concrète.

Pour la prévention, 3 axes sont sollicités pour agir (OTH) :

- Axe Organisationnel
- Axe Technique
- Axe Humain



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les situations problème...

Question N°4

Le travail réel est issu de la prescription de la tâche et sa réalisation concrète. C'est donc le résultat de « ce que je dois faire » et de son interprétation par le salarié (= « ce que je fais réellement ») au regard de ses ressources et de ses contraintes dans son contexte professionnel. Aussi, **la représentation que l'on a de son travail n'est généralement pas identique aux objectifs prescrits**. On peut prendre l'exemple d'une conseillère dans un service qui recherchera des informations complémentaires pour apporter une qualité de service à son interlocuteur. Dans son cas, il s'agira pour cette conseillère de préserver ce qui fait sens dans son travail, quelles que soient les conditions pour y répondre. Le travail irréel serait celui que l'on souhaiterait pouvoir faire si toutes les conditions étaient réunies (un échange peut avoir lieu autour des conditions).





L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

Question sur le document unique...

Question N°5

Pour contribuer à la performance, la démarche participative améliore le dialogue social, car elle permet d'intégrer l'ensemble des points de vue.

« *La formalisation du DUERP doit contribuer au dialogue social* », en application du décret du 5 novembre 2001 (mise en place du DUERP, cf. art. R4121-1 du Code du travail).



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les situations problème...

Question N°6

Amener le salarié à prendre du recul par rapport à sa situation. Essayer de remettre dans son contexte sa situation de travail, c'est déjà l'aider. Il faut donc demander au salarié d'illustrer un problème dans une situation de travail réel car l'objectif est de l'aider à éclairer son ressenti, à prendre du recul et à objectiver ses propos (cf. la démarche de la situation-problème = partie B du plateau).



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur les conséquences...

Question N°7

Les impacts sur l'individu, le collectif et sur le travail peuvent se manifester par :

- Des mésententes récurrentes, voire des incivilités ou un isolement des personnes par le collectif.
- Des perturbations de l'activité, un débordement de l'activité sur une autre équipe, un non-respect des délais, un défaut de qualité du travail rendu.

(cf. le tableau d'évaluation de la gravité de l'Anact - partie « B » du plateau)





L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu Question sur le Document Unique...

Question N°8

Le Code du travail (Article 4121-1) institue un « principe de prévention » : « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »

Il est à noter que l'obligation de résultat créée par la jurisprudence de 2002 a été assouplie au profit d'une **obligation de prévention renforcée** (jurisprudence du 7 décembre 2015 à partir de l'arrêt Air France du 25 novembre 2015).





L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

Mise en pratique :

- ✓ *Analyse d'une situation-problème à partir du visionnage de la vidéo « Y en a marre ! »*

Présentation de la méthode

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

**QUELLE
SITUATION-PROBLÈME ?**



QUELLES CONSÉQUENCES ?



QUELLES CAUSES ?



**QUELS FACTEURS
DE RISQUES ?**



QUELLES ACTIONS ?

Y'EN A MARRE

Analyse d'une situation-
problème vécue en
entreprise

Date constatée		Lieu		Description		Impact		Action	
Heure	Local	Activité	Poste	Facteur de risque	Conséquence	Gravité	Fréquence	Responsable	Échéance
						6	3	0,70	12,6
						6	4	0,70	16,8
						6	3	0,70	12,6
						6	3	1,00	18,0
						6	3	0,70	12,6



Document
unique



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

**QUELLE
SITUATION-PROBLÈME ?**

On **décrit l'évènement**, on pose les premiers questionnements

QUELLES CONSÉQUENCES ?

Quels **acteurs** et quelles conséquences sur la **Santé**, le **Collectif**, le **Résultat** du travail ?

QUELLES CAUSES ?

Quels **éléments de causalité** ? **Autres situations** auxquelles cela fait écho ?

**QUELS FACTEURS
DE RISQUES ?**

Quels sont les **facteurs de risque identifiés** ?

QUELLES ACTIONS ?

Quelles sont les **ressources** à mobiliser, les **pistes d'actions** ?

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLE SITUATION-PROBLÈME ?

*Une **situation-problème** est issue d'un évènement déclencheur qui se caractérise par le **ressenti négatif** (je n'arrive plus à faire mon travail, je vais m'arrêter), **le fait** (j'étais en train de travailler sur un tableur Excel quand mon chef m'a demandé de travailler en urgence sur autre chose), **le temps** (à la fin du mois lors de la clôture des comptes), **le lieu** (dans le bureau de l'agent).*



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

**QUELLE
SITUATION-PROBLÈME ?**

LE RESSENTI NÉGATIF	LE FAIT	LE TEMPS	LE LIEU
•	•	•	•
ON RÉSUME LA SITUATION-PROBLÈME			



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CONSÉQUENCES ?

Les acteurs directs impactés sont :

Les acteurs indirects impactés sont :

Les conséquences sur les 3 champs suivants :

sur la SANTÉ des individus

sur le COLLECTIF du travail

sur le RÉSULTAT du travail



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CAUSES ?

Lister des « éléments de causalité » identifiés :

Par exemple : Certains stagiaires sont peu familiarisés avec la constitution des dossiers de financement, ils nécessitent un accompagnement.

Identifier d'autres situations de travail qui peuvent faire écho à ces situation :

Par exemple : Les formations peuvent être perturbées par un stagiaire mécontent suite à des problèmes de rémunération (incivilités, voire violence).



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELS FACTEURS DE RISQUES ?

Situations de
travail

Unités de travail
concernées

FACTEURS DE RISQUES

Leur présence
peut altérer des
situations de travail

La santé au travail : objet du dialogue social

15^e édition :
Journée santé et
sécurité au travail

MARDI
7
NOVEMBRE
2017



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES ACTIONS ?

RESSOURCES

-
-
-

PISTES D'ACTION

-
-
-
-



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

Y'EN A MARRE

Analyse d'une situation-
problème vécue en
entreprise



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

**QUELLE
SITUATION-PROBLÈME ?**

LE RESSENTI NÉGATIF	LE FAIT	LE TEMPS	LE LIEU
•	•	•	•
ON RÉSUME LA SITUATION-PROBLÈME			

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

LE RESSENTI NÉGATIF	LE FAIT	LE TEMPS	LE LIEU
<ul style="list-style-type: none">L'assistante explique qu'elle va être en retard et qu'elle a l'impression que son chef la contrôle. Si cela continue elle va s'arrêter !!	<ul style="list-style-type: none">L'assistante revient du photocopieur avec une pile de photocopies. Arrive alors un formateur dans son bureau qui remarque son énervement en l'entendant dire : « y'en a marre ».	<ul style="list-style-type: none">Lundi 27 novembre après-midi, après 5 arrivées de stagiaires.	<ul style="list-style-type: none">L'action se situe dans le bureau de l'assistante « rémunération » des stagiaires.

ON RÉSUME LA SITUATION-PROBLÈME

Lundi 27 novembre après-midi, dans le bureau de l'assistante rémunération, arrive un formateur qui remarque son énervement. Elle lui dit qu'elle est en retard et que son chef la contrôle. Il lui demande de faire les photocopies des dossiers « rémunération » des stagiaires. Si cela continue, elle va s'arrêter.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLE SITUATION-PROBLÈME ?

- Pourquoi les photocopies des dossiers ? Quel est l'objectif attendu de ces photocopies ?
- Qu'est-ce qui a changé pour que l'assistante pense que son chef la contrôle ?
- Si les photocopies sont nécessaires, ne faudrait-il pas penser à un aménagement du poste de travail ?
- Quels changements les nouvelles procédures ont entraînés dans l'organisation du travail ?
- Pourquoi les stagiaires n'arrivent-ils pas avec un dossier complet ?
- Quelles sont les difficultés récurrentes repérées ?



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CONSÉQUENCES ?

Les acteurs directs impactés sont :

Les acteurs indirects impactés sont :

Les conséquences sur les 3 champs suivants :

sur la SANTÉ des individus

sur le COLLECTIF du travail

sur le RÉSULTAT du travail



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

Les acteurs directs impactés sont :

- Le formateur animateur de sécurité.
- L'assistante rémunération des stagiaires.

Les acteurs indirects impactés sont :

- Le responsable N+1 de l'assistante.
- L'assistante de gestion comptabilité.
- Les stagiaires.
- Les formateurs.
- Les financeurs (région).

Les conséquences sur les 3 champs suivants :

sur la SANTÉ des individus

- Enervement avec risque d'arrêt.
- Incivilités.
- Tensions stagiaires, formateurs, administratifs.
- Risque de difficultés personnelles pour les stagiaires.

sur le COLLECTIF du travail

- Pallier l'absence en cas d'arrêt de travail.
- Les retards de rémunération entraînent des mécontentements et des conflits dans les formations.
- Incivilités vis-à-vis des administratifs et des formateurs.
- Tension entre les services.

sur le RÉSULTAT du travail

- Risque de retard sur les dossiers rémunération stagiaires.
- Désorganisation du travail (feuilles de présence).
- Retard dans les délais et sur la qualité du service rendu.
- Impact négatif de l'image de la structure vis-à-vis des financeurs.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CONSÉQUENCES ?

On estime la gravité

QUELS IMPACTS SUR ↓	FAIBLE	SÉRIEUX	GRAVE	TRÈS GRAVE
LE RÉSULTAT DU TRAVAIL	Pas de conséquences visibles.	Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur une autre équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat.
LE COLLECTIF DE TRAVAIL	Possibilité de tensions.	Tensions visibles.	Dysfonctionnement, mésententes récurrentes, incivilités.	Dysfonctionnement, pas de régulation de l'encadrement, possibilité de violence.
LA SANTÉ DES INDIVIDUS	Pas d'arrêt de travail. Agacement, mauvaise humeur, tension, fatigue.	Arrêt de travail <8j. Perte de motivation, isolement, démotivation, frustration, agressivité, troubles du sommeil.	8j < arrêt de travail <30j ou séquelles temporaires. Anxiété, dépression, épuisement, sentiment d'humiliation ou de trahison, comportement violent.	Arrêt de travail >30j ou séquelles définitives. Burn out, tentative de suicide.

COCHER LA CASE LA PLUS IMPACTÉE À CHACUNE DE CES ÉTAPES



			X	
--	--	--	---	--



--	--	--	--	--



--	--	--	--	--



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CAUSES ?

Lister des « éléments de causalité » identifiés :

Par exemple : Certains stagiaires sont peu familiarisés avec la constitution des dossiers de financement, ils nécessitent un accompagnement.

Identifier d'autres situations de travail qui peuvent faire écho à ces situation :

Par exemple : Les formations peuvent être perturbées par un stagiaire mécontent suite à des problèmes de rémunération (incivilités, voire violence).

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CAUSES ?

Éléments de causalité identifiés

- Certains stagiaires sont peu familiarisés avec la constitution des dossiers de financement, ils nécessitent un accompagnement.
- Les services rémunération et gestion sont en double saisie.
- Pas de communication :
 - entre administratifs (par ex : le N+1 de l'assistante demande des photocopies à l'initiative de l'assistante gestion comptabilité),
 - entre formateurs et administratifs (lien avec les stagiaires).
- Les feuilles de présence des stagiaires remises en retard désorganisent le travail des administratifs et entraînent des répercussions sur la rémunération des stagiaires.
- Les difficultés du suivi de l'information lors de pics d'activités ne facilitent pas l'accompagnement des stagiaires.

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES CAUSES ?

Cette situation peut faire écho à d'autres situations de travail

- L'absence de coordination entre les fonctions supports et les formateurs quand il y a connaissance de dossiers litigieux (rémunération, difficultés sociales,...).
- Les formations peuvent être perturbées par un stagiaire mécontent suite à des problèmes de rémunération (incivilités, voire violence).
- Le service administratif peut se retrouver confronté à des stagiaires en difficultés lors de pics d'activité.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELS FACTEURS DE RISQUES ?

Situations de
travail

Unités de travail
concernées

FACTEURS DE RISQUES

Leur présence
peut altérer des
situations de travail



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELS FACTEURS DE RISQUES ?

Situations de
travail

- La constitution et le suivi des dossiers de financement des stagiaires.
- L'organisation et l'accueil de l'arrivée des stagiaires pour l'ensemble des services concernés.

Unités de travail
concernées

- Administratifs ; Formateurs.

Leur présence
peut altérer des
situations de travail

FACTEURS DE RISQUES

- Un dossier incomplet entraîne un retard de rémunération.
- Un stagiaire ayant une rémunération partielle peut générer des risques de violence et d'incivilité.
- La feuille de présence des stagiaires incomplète ou en retard peut générer des erreurs sur le montant de leur rémunération.
- Absence de communication entre les services administratifs et formateurs.
- Absence de coordination lors de la constitution des dossiers stagiaires.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELS FACTEURS DE RISQUES ?

On vérifie la gravité

QUELS IMPACTS SUR ↓	FAIBLE	SÉRIEUX	GRAVE	TRÈS GRAVE
LE RÉSULTAT DU TRAVAIL	Pas de conséquences visibles.	Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur une autre équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat.
LE COLLECTIF DE TRAVAIL	Possibilité de tensions.	Tensions visibles.	Dysfonctionnement, mésententes récurrentes, incivilités.	Dysfonctionnement, pas de régulation de l'encadrement, possibilité de violence.
LA SANTÉ DES INDIVIDUS	Pas d'arrêt de travail. Agacement, mauvaise humeur, tension, fatigue.	Arrêt de travail <8j. Perte de motivation, isolement, émotivité, frustration, agressivité, troubles du sommeil.	8j< arrêt de travail <30j ou séquelles temporaires. Anxiété, dépression, épuisement, sentiment d'humiliation ou de trahison, comportement violent.	Arrêt de travail >30j ou séquelles définitives. Burn out, tentative de suicide.

COCHER LA CASE LA PLUS IMPACTÉE À CHACUNE DE CES ÉTAPES



FAIBLE
 SÉRIEUX
 GRAVE
 TRÈS GRAVE



FAIBLE
 SÉRIEUX
 GRAVE
 TRÈS GRAVE



FAIBLE
 SÉRIEUX
 GRAVE
 TRÈS GRAVE

La santé au travail : objet du dialogue social

15^e édition :
Journée santé et
sécurité au travail

MARDI
7
NOVEMBRE
2017



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES ACTIONS ?

RESSOURCES

-
-
-

PISTES D' ACTIONS

-
-
-
-



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES ACTIONS ?

RESSOURCES

- Le secrétariat dispose de fichiers d'inscription des stagiaires qui pourraient être une aide et éviter les photocopies pour le service comptabilité.
- Le groupe de prévention des RPS est mis en place dans l'établissement. Il peut aider à revoir cette question.

PISTES D' ACTIONS

- Revoir les procédures d'accueil des stagiaires selon les spécificités des financeurs.
- Créer un groupe projet autour de la double saisie informatique liée au logiciel de la région.
- Créer un groupe de travail pour mettre en place un livret d'accueil et sur le circuit d'information à l'arrivée du stagiaire.
- Restaurer les réunions d'équipe au sein du service administratif et avec les formateurs.



L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

QUELLES ACTIONS ?

On confirme la gravité

QUELS IMPACTS SUR ↓	FAIBLE	SÉRIEUX	GRAVE	TRÈS GRAVE
LE RÉSULTAT DU TRAVAIL	Pas de conséquences visibles.	Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur une autre équipe.	Dégradation de l'activité, impact sur le résultat.
LE COLLECTIF DE TRAVAIL	Possibilité de tensions.	Tensions visibles.	Dysfonctionnement, mésententes récurrentes, incivilités.	Dysfonctionnement, pas de régulation de l'encadrement, possibilité de violence.
LA SANTÉ DES INDIVIDUS	Pas d'arrêt de travail. Agacement, mauvaise humeur, tension, fatigue.	Arrêt de travail <8j. Perte de motivation, isolement, démotivité, frustration, agressivité, troubles du sommeil.	8j< arrêt de travail <30j ou séquelles temporaires. Anxiété, dépression, épuisement, sentiment d'humiliation ou de trahison, comportement violent.	Arrêt de travail >30j ou séquelles définitives. Burn out, tentative de suicide.

COCHER LA CASE LA PLUS IMPACTÉE À CHACUNE DE CES ÉTAPES



			X	
			X	
			X	

L'atelier JSST : présentation de la partie A du jeu

On intègre au Document Unique de Prévention des Risques professionnels

UNITÉ DE TRAVAIL CONCERNÉE : Administratifs - Formateurs

NOM DU RÉDACTEUR : Monsieur Potatoes

EFFECTIF : 16 personnes

DATE : Septembre 2016

Situation de travail concernée	Dangers Facteurs de RPS	Conséquences Santé / Collectif / Travail	Type de risques	CRITICITÉ DU RISQUE							Pistes d'actions	Planifi- cation	Pilote
				Mesures / Ressources existantes			Risques						
				Inexistantes	À améliorer	Satisfaisantes	G	F	M	R			
La constitution et le suivi des dossiers de financement des stagiaires.	Un dossier incomplet entraîne un retard de rémunération.	Impact sur l'activité et sur le collectif.	RPS				6	3	0,7	12,6	Revoir les procédures d'accueil des stagiaires selon les spécificités des financeurs.		
	Un stagiaire ayant une rémunération partielle peut générer des risques de violence et d'incivilité.	Incivilités, tensions dans le collectif.	RPS				6	4	0,7	16,8	Créer un groupe de travail pour mettre en place un livret d'accueil et sur le circuit d'information à l'arrivée du stagiaire.		
	La feuille de présence des stagiaires incomplète ou en retard peut générer des erreurs sur le montant de leur rémunération.	Désorganisation du travail.	RPS		Le groupe RPS : préserver le rythme des rencontres		6	3	0,7	12,6	Restaurer les réunions d'équipes au sein du service administratif et avec les formateurs.		
L'organisation et l'accueil de l'arrivée des stagiaires pour l'ensemble des services concernés.	Absence de communication entre les services administratifs et formateurs.	Difficultés dans l'organisation du travail.	RPS				6	3	1	18,0	Restaurer les réunions d'équipes au sein du service administratif et avec les formateurs.		
	Absence de coordination lors de la constitution des dossiers stagiaires.	Tension dans le collectif.	RPS			Le secrétariat dispose d'un fichier des entrées qui pourrait être une aide.	6	3	0,7	12,6	Créer un groupe projet autour de la double saisie informatique liée au logiciel de la région.		



Merci pour votre participation !!

<https://www.cig929394.fr/grh/rencontres/journees-sante-securite-au-travail-jsst>