|  |
| --- |
| **Mission d’assistance et conseil pour l’analyse des RPS : cas concret**  |
| **La direction d’une société de XX salariés, afin de mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux, a souhaité s’appuyer sur les compétences d’un cabinet conseil. Retour sur les enjeux, les actions entreprises et les retombées.** |

Mots clés[Document unique](file:///C%3A%5CUsers%5CDell%5CDocuments%5Cdroit-du-travail.aspx%3Factualite%3DDocument%2Bunique%26secteur%3DST%26mode%3Dmot%26idmot%3D113)

**Périmètre de l’étude réalisée et enjeux de l’étude**

Consécutivement à la mise à jour du [document unique](http://www.editions-tissot.fr/actualite/droit-du-travail.aspx?actualite=Document+unique&secteur=ST&mode=mot&idmot=113) d’évaluation des risques professionnels de l’établissement, l’inspection du travail a expressément demandé à ce que l’étude des [risques psychosociaux (RPS)](http://www.editions-tissot.fr/actualite/droit-du-travail.aspx?actualite=Risques+psychosociaux&secteur=ST&mode=theme&idtheme=67) soit approfondie. Pour ce faire, la Direction a choisi d’impulser une étude en collaboration avec une société de conseil spécialisée.

Un comité de pilotage collégial « risques psychosociaux » a été formé au sein de l’établissement, réunissant des membres de la Direction, des membres du CHSCT et CE-DP.

Par ailleurs, afin de mieux prendre en compte les risques psychosociaux dans leur établissement, 6 personnes ont été formées à la sensibilisation des RPS sur une journée, via un centre de formation spécialisé. Le programme de cette sensibilisation portait sur :

la définition et la notion de RPS ;

le cadre juridique actuel des RPS ;

et comment prévenir et traiter les RPS dans l’entreprise.

Consécutivement à cette formation, une procédure interne de gestion et d’accompagnement des salariés « en souffrance » a été mise en place. Deux référents RPS ont alors été nommés : 1 membre du CHSCT et 1 membre CE. Une note a ensuite été affichée sur les tableaux d’affichage obligatoire afin d’en informer l’ensemble des salariés.

La Direction a communiqué le questionnaire à l’ensemble des salariés en expliquant l’importance de l’étude. Les responsables du magasin ont également été sensibilisés à la démarche.

Suite aux questionnaires, des entretiens collectifs ont été menés auprès des responsables et salariés des différents secteurs du magasin afin d’avoir la meilleure représentativité possible et ce, sur la base du volontariat. Ainsi, une dizaine de personnes ont été reçues en entretiens collectifs au sein d’une salle de réunion du magasin.

**Les différentes étapes de la démarche**

**Mission**

La société de conseil avait **pour mission** d’apporter les éléments d’informations utiles pour permettre d’évaluer les risques psychosociaux et leurs éventuelles conséquences sur la santé des personnels concernés.

**Etudes**

**Pour instruire la problématique soulevée,** **et appréhender sa nature exacte**, toutes les informations ont été recensées sur la base des documents fournis, d’entretiens menés auprès des salariés et de la hiérarchie, d’observations pour prendre en compte la réalité des situations de travail et d’un questionnaire qui a été adressé à l’ensemble des salariés. La mission a été réalisée en étroite collaboration avec le groupe risques psychosociaux.

Cette approche permettait de confronter le ressenti des personnels à des données objectives issues des différents documents consultés et des questionnaires évalués.

A la suite de cette étude, des propositions concrètes d’amélioration ont été formulées.

**Les constats**

Les constats sont extraits de l’enquête par questionnaires, des entretiens et des observations terrains. Ils sont donc liés à des représentations des personnes illustrant la situation à un instant donné. Les constats font l’objet d’une analyse croisée avec les commentaires des interviewés et les résultats de l’observation du travail.

Lors des entretiens collectifs, la démarche a été abordée avec un bon niveau de coopération de la part des personnes interviewées dès lors que les objectifs du diagnostic, les garanties de confidentialité et les règles de fonctionnement du groupe ont été présentés.

Du fait de la diversité des secteurs analysés, ne ressortent que les points partagés par le plus grand nombre. Pour permettre une lecture plus aisée, l’étude a été restituée par thèmes (Exploitation de l’outil ELVIE) :

* Reconnaissance du travail ;
* Relations de travail / soutien social ;
* Marges de manœuvre / autonomie au travail ;
* Prescription ;
* Sens du travail ;
* Perspectives ;
* Charge de travail ;
* Hygiène, sécurité et conditions matérielles ;
* Contribution rétribution.
* Intérêt, richesse du travail ;
* Confiance, coopération ;
* Fractionnement du travail ;
* Polyvalence ;
* Communication, information ;
* Adéquation compétence / emploi.

**Les enseignements**

Cette étude, initiée par la Direction de l’établissement en collaboration avec la société de conseil en RPS, avait pour **objectif :**

1. D’accompagner l’établissement dans la démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux ;
2. D’évaluer les RPS suite à la mise à jour du document unique d’évaluation des risques professionnels, objectiver le ressenti des salariés ;
3. De proposer un plan d’actions opérationnel pour réguler les éventuelles tensions.

Pendant les jours d’intervention de la société de conseil, 5 entretiens collectifs ont été réalisés et 47 questionnaires ont été recueillis.

Cette étude et la mise en place d’une procédure d’accompagnement au changement piloté par le groupe de pilotage RPS montrent la volonté de la direction d’améliorer les conditions de travail.

Pour atteindre cet objectif, la direction du magasin a pu s’appuyer sur :

* un personnel investi dans son travail ;
* un attachement à l’établissement et aux valeurs véhiculées par l’enseigne ;
* les valeurs des salariés qui travaillent pour le bon fonctionnement de leur entreprise.

La mise en place du comité de pilotage risque psychosociaux, chargé d’élaborer et valider les plans d’actions, montre qu’une dynamique participative est enclenchée. Cette dynamique, si elle s’appuie sur les compétences internes, des moyens et une volonté réaffirmée de la direction de l’établissement, pourra conduire à la mise en place d’une réelle prévention des risques psychosociaux.

**Le plan d’actions**

Le plan d’actions proposé intègre les actions prioritaires. Ce plan d’actions non exhaustif constitue une base sur laquelle peuvent s’appuyer à la fois le comité de pilotage Risques Psychosociaux et la direction de l’établissement pour initier la démarche de prévention relative aux risques psychosociaux.

Le groupe de travail propose et hiérarchise les actions d’amélioration :

pour déterminer les améliorations potentielles en matière de prévention ;

pour repérer les actions d’amélioration qui seront communes à plusieurs unités de travail ou au collectif et ainsi les rendre prioritaires.

L’employeur valide l’évaluation et la faisabilité des actions proposées, en fonction de 5 champs principaux dans lesquels elles doivent s’insérer :

1. des actions sur les processus de dialogue sur le travail ;
2. des actions stratégiques d’accompagnement des changements ;
3. des actions sur la santé et les ressources humaines ;
4. des actions sur le management et le dialogue social ;
5. des actions sur la performance et l’organisation du travail.

L’animateur du document unique, ici le responsable qualité, formalise quant à lui les résultats de la caractérisation des situations à risque psychosociaux dans le document unique, en y ajoutant autant de situations à risques psychosociaux qu’elles ont été identifiées et nommées par le groupe projet