

3.1

ACTEURS INTERNES ET EXTERNES : QUI MOBILISER POUR AGIR ?

La mobilisation de la Direction est essentielle pour engager l'action. Par ailleurs, les liens entre stress, bien-être au travail et performance nécessitent d'associer plusieurs compétences internes mais aussi externes pour mener à bien le projet.

Les acteurs internes à associer :

Chacun dans l'entreprise est concerné par ce type de démarche. La participation peut être nécessaire sur tout ou partie du projet. L'investissement en temps sera variable selon les étapes de la démarche. Le tableau ci-après donne une liste non exhaustive des acteurs à mobiliser et de leur rôle dans le projet de prévention des risques psychosociaux. En fonction des contextes de l'entreprise, d'autres acteurs peuvent aussi être associés : service méthodes, maintenance, bureaux d'études, concepteurs, achats, assistant(e) social(e) d'entreprise, ...



QUELS ACTEURS ?

QUELS ROLES ?

| | |
|---|---|
| <p>Chef d'entreprise ou Comité de Direction</p> | <p>Intégrer la santé dans la stratégie de l'entreprise Engager et impliquer l'entreprise dans la démarche Désigner et appuyer le pilote du projet Valider les actions à mener Informers l'encadrement et les salariés</p> |
| <p>Service Médical : Infirmière du travail + Médecin du travail</p> | <p>Eclairer sur l'état de santé collectif Recueillir et analyser les plaintes Fournir et analyser des indicateurs d'alerte sur la santé Apporter le point de vue de la santé dans les solutions</p> |
| <p>Instances Représentatives du Personnel (CHSCT, DP, ...) ou Salariés représentatifs</p> | <p>Articuler l'action avec la prévention des risques Apporter le point de vue des salariés sur le projet Recueillir et analyser les plaintes Participer au diagnostic, au choix de solutions Relayer l'information sur les actions</p> |
| <p>Encadrement de Production Chef de service</p> | <p>Apporter le point de vue de l'encadrement et ses contraintes Fournir des indicateurs d'alerte sur la performance Participer au diagnostic, au choix de solutions Informers les salariés sur les actions</p> |
| <p>Service Ressources Humaines</p> | <p>Fournir et analyser des indicateurs d'alerte sur les données sociales et humaines Participer au diagnostic, au choix de solutions : aider à bâtir le plan de formation, élaborer des documents d'information ...</p> |
| <p>Service HSE (Hygiène Sécurité Environnement)</p> | <p>Articuler l'action avec la prévention des risques Fournir et analyser des indicateurs sur les risques professionnels Recueillir et analyser les plaintes Participer au diagnostic, au choix de solutions</p> |
| <p>Service Qualité</p> | <p>Fournir et analyser des indicateurs d'alerte sur la qualité et la production Participer au diagnostic, au choix de solutions</p> |
| <p>Personnels (Salariés, Intérimaires, Prestataires, ...) concernés par le projet</p> | <p>Apporter leur point de vue sur l'activité de travail et ses contraintes Exprimer leur ressenti sur le travail et leur perception des risques psychosociaux dans l'entreprise Participer au diagnostic, au(x) groupe(s) de travail pour l'élaboration des solutions</p> |

ILLUSTRATION



Le point de vue d'un DRH :

« Les risques psychosociaux sont une menace croissante pour la santé au travail : nous sommes attentifs à cette tendance. C'est un risque qui peut affaiblir l'entreprise dans sa démarche de progrès et constituer un handicap de compétitivité à prendre au sérieux. »

Le point de vue des Représentants des salariés :

« Un élément positif dans ce projet est que les Instances du Personnel sont favorables à l'action comme la Direction et c'est rare ! »

Les acteurs externes à associer :

Les compétences internes ne sont pas toujours suffisantes pour travailler sereinement à toutes les étapes de la démarche. Le recours à un tiers extérieur à l'entreprise peut alors s'avérer utile. Ces ressources externes (experts du CHSCT, organismes de prévention, consultants ...) vont favoriser une prise de recul en interne, faciliter le dialogue et appuyer la dynamique de la démarche.

QUELS ACTEURS ?

QUELS ROLES ?

| | |
|--|--|
| Service de Santé au Travail : Médecins du travail + Intervenants en Prévention des Risques Professionnels (IPRP) | Suivre l'état de santé et des conditions de travail Réaliser le diagnostic approfondi Suivre les actions et leurs impacts sur la santé |
| CARSAT | Conseiller, former et accompagner les entreprises sur la prévention des risques professionnels Organiser et animer un réseau de consultants Financer des actions d'amélioration via les contrats de prévention (consultants, formation, équipement, ...) |
| ARACT | Conseiller et former sur les bonnes pratiques Orienter vers des interlocuteurs ressources Accompagner les entreprises sur les projets de changement Organiser et animer un réseau de consultants Financer des actions de consultants par le FACT (Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail) |
| Consultants externes | Aider à structurer l'action Evaluer les risques psychosociaux Réaliser le diagnostic et accompagner le plan d'action |
| Inspection du Travail | Contrôler les aspects réglementaires Conseiller sur des bonnes pratiques Orienter vers des interlocuteurs ressources |

- La démarche de prévention implique des liens étroits avec le terrain, une participation de l'encadrement, des salariés ...
- Le Médecin du Travail est essentiel pour sa connaissance des données de santé qui peuvent orienter l'analyse.
- Les solutions doivent être construites de façon concertée et élargie en mixant les compétences internes : santé au travail, RH, management, CHSCT, salariés ...
- Les ressources externes apportent des compétences complémentaires, notamment pour l'étape de diagnostic.

VIGILANCE



CONCLUSION

*La prévention des risques psychosociaux :
Une opportunité de dialogue dans l'entreprise*

