



# Comment engager le dialogue RPS dans les PE ou TPE ?

---

*A propos d'un outil et d'une démarche*

## **Dr Françoise Siegel**

Médecin coordinateur Ast67

Médecin référent RPS

Pilote du groupe de travail RPS d'AST67

# ENJEUX et OBJECTIFS

- AST67 surveille 234 000 salariés
  - ▶ dont 54 000 salariés travaillent dans
  - ▶ 15 000 TPE < 10
  
- 1. Trouver le moyen de se dégager de la limite du secret professionnel
- 2. Promouvoir le transfert de compétence pour l'analyse et la démarche aux médecins des TPE
- 3. Aborder la prévention primaire des RPS dans les TPE

# METHODE

- Créer les conditions de l'échange par le vocabulaire
  - ▶ Informer sensibiliser aux facteurs de risques psychosocial
- Parler des facteurs de risque
  - ▶ Sortir du colloque singulier pour aller vers le collectif

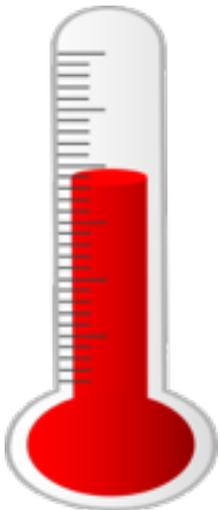


# METHODE

---

## ● Support de l'échange:

- ▶ La grille d'identification des RPS de l'IRSST (Québec) adaptée aux petites entreprises françaises
  - ▶ Le management de la santé au travail
  - ▶ Les facteurs de risques psychosociaux reconnus



# METHODE

- L'audit est d'abord réalisé par le médecin référent auprès du médecin du travail en charge de l'entreprise
- Ainsi est élaboré une 1ere grille de lecture des facteurs RPS
  - ▶ Les informations recueillies sont structurées par facteur de risque ;
  - ▶ Les scores sont définis et argumentés.
- Le document est annexé à la Fiche d'entreprise

**Exemple dans une entreprise  
de moins de 20 salariés**

0 1 2 3

**0** 1- contexte de l'emploi

Les perspectives de sécurité d'emploi sont très satisfaisantes et aucune menace n'est perçue sur l'emploi

**3** 2- absentéisme maladie

Absentéisme anormalement élevé dans le groupe des secrétaires

**2** 3- politique de sante au travail

Il n'y a pas de DP. Les activités prenant en compte la santé mentale sont d'ordre individuelle: formation à l'accueil téléphonique, gestion du stress et du temps, gestion des conflits. Il n'y a pas d'activité collective sinon à ses débuts.

**2** 4- politique contre le harcèlement psychologique

La notion de harcèlement n'existe pas dans le règlement intérieur, Il n'y a pas de formation à l'attention des salariés concernant le sujet

**3** 5- activités ou programme de retour au travail

Les activités de retour à l'emploi, en raison de la taille de la structure et des impératifs de productivité se limitent à la gestion médico administrative des absences.

**3** 6- activités conciliation vie privée/vie professionnelle

Il y a un nombre d'heures supplémentaires importants. Les salariés peuvent "organiser" les heures supplémentaires dans la limite de la charge de travail qui doit impérativement être réalisée, mais les horaires peuvent être imprévisibles.

Il y a constamment surcharge de travail: car le collectif est déséquilibré par un absentéisme croissant, un turn-over, la nécessité de former les nouveaux entrants qui ne sont ni opérationnels, ni autonomes dans un contexte d'exigence croissante en termes de volumes et de délais.

La surcharge de travail est par conséquent à multiples dimensions:

-surcharge physique en raison du nombre d'heures supplémentaires non prévisibles.

-surcharge mentale liée à

nombre d'affaires croissant,

l'augmentation des objectifs,

l'absentéisme dans le pool des assistantes,

manque de formation des nouveaux personnels recrutés.

la contrainte temporelle de respect des délais

-surcharge émotionnelle en raison de

la responsabilité individuelle

la détérioration des relations clientèle et avec la hiérarchie

Pour ce qui concerne le travail réalisé: les salariés perçoivent que ce n'est jamais assez. Le management pointe sans cesse ce qui n'est pas fait ; ne valorise pas ce qui est réalisé.

Il n' y a pas de reconnaissance sociale du travail accompli alors que le groupe des experts notamment, bénéficie d'une prime d'intéressement

**2****3- soutien social des supérieurs**

La hiérarchie est présente, (trop aux yeux de certains: trop de réunions; trop de discours sur la compétition) alors qu'elle ne règle pas les problèmes de manque de ressources.

Elle semble aggraver la pression inhérente à la surcharge de travail en ajoutant une surcharge émotionnelle dans les rapports.

**1****4- soutien social des collègues**

Il y a peu de conflits interpersonnels, l'aide et la collaboration sont organisés en termes de tutorat et semble fonctionner.

Cependant, l'autonomie, notamment chez les experts, est grande; leur travail est sectorisé; il y a donc peu de nécessité de collaboration.

Les tensions s'expriment dans le rapport des experts aux assistantes en raison des problématiques de ce pool

**1****5- latitude décisionnelle**

Les salariés sont autonomes dans leurs tâches sauf en regard de la tenue des délais

**1****6- information/communication**

Les salariés sont informés et rencontrés par le management sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction

## METHODE

---

- La parole contradictoire peut être d'emblée proposée à l'employeur
- Elle peut aussi être revendiquée par celui ci



# RESULTAT

---

- Le document de synthèse confronte les points de vue.
  - ▶ Par facteur de risque analysé, les scores sont souvent identiques (à 1 point près) sur des argumentaires sensiblement différents entre employeur et salarié

# RESULTAT

---

- Repérage des nombreux points de convergence aura valeur pédagogique pour les salariés et l'employeur
  - ▶ Les points de convergence sur les facteurs positifs de l'entreprise
  - ▶ Les points de convergence sur les facteurs de tension qui nécessitent
    - ▶ une analyse approfondie des situations de travail et
    - ▶ un plan d'action
- Les points de divergence nécessitent un débat préalable à tout plan d'action

# RESULTAT

---

- Le déploiement de cette méthode
  - ▶ pseudo quantitative par les scores
  - ▶ surtout qualitative par les argumentaires
  - ▶ contradictoirepermet d'être didactique avec les différents acteurs.
- Les échanges portant sur les facteurs de risques dédramatisent la relation sociale et doivent permettre aux protagonistes de s'extraire de l'opposition contreproductive de « victime/coupable »

# CONCLUSION DISCUSSION

---

- La transparence de la méthode est requise sur
  - ▶ L'intervention en audit par un tiers
  - ▶ La nécessaire participation des instances représentatives lorsqu'elles existent.
  - ▶ La grille d'élaboration des scores
  - ▶ La confidentialité du document
  - ▶ La nécessaire discrétion pour les salariés des instances qui en prennent connaissance

# CONCLUSION DISCUSSION

---

- Cette méthode permet au médecin de s'affranchir de la difficulté liée au secret professionnel médical.
  - ▶ Parler des facteurs de risques
  - ▶ Ne pas parler des personnes
- Le tutorat des médecins à l'élaboration de cette grille doit permettre le déploiement au-delà des capacités d'une ressource dédiée
- Cette méthode permet de pallier l'espacement des visites médicales.

# CONCLUSION DISCUSSION

---

- La restitution a valeur pédagogique et sociale. Elle permet de confronter les représentations et renouer le dialogue social

