Preventech Consulting

Conseil en amélioration des conditions de travail

360° Mener une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS)

www.preventech.net

Sommaire

03
Préambule

04
Présentation

08
Risques psychosociaux
- Notions
- Enjeux
- Impacts

14
Notions complémentaires
- Incivilités
- Harcèlements
- Burn out

25
Démarche à 360°

Préambule

Comment protéger la santé mentale de vos collaborateurs grâce à une politique de prévention ?

Depuis une quinzaine d'années (2006), employeurs et collaborateurs font face à une nouvelle typologie de risques : les risques psychosociaux (ou RPS), qui se traduisent par des troubles du bien-être et de la relation aux autres : stress, conflits au travail, harcèlement, dépression... entraînant absentéisme et désengagement des salariés de leur entreprise

Le coût des RPS est difficile à estimé. Il est largement négligé par bon nombre d'employeurs, probablement à cause du caractère aspécifiques des RPS : même soumis à un même scénario d'exposition, tous les salariés ne développeront pas un même trouble psychosocial. Le facteur subjectif revêt une importance majeure dans le cadre de ces nouveaux risques. Cela permet aux RPS de progresser « **à bas bruit** » dans les entreprises.

Après plusieurs accords interprofessionnels sur la prévention du stress, le rapport Nasse Légeron (2008), portant sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux, préconise un travail collégiale d'experts reconnus dans divers disciplines des sciences humaines. Ce collège d'experts, réunis sous la coordination de Marceline Bordier et Michel Gollac (INSEE), publie son rapport en 2011. Il aboutit, entre autre, à une définition des risques psychosociaux, comme :

« des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

Le travail du collège d'experts a permis de formaliser le lien entre les RPS et le travail. Sans nié l'impact de facteurs individuels ou d'évènements de vie, la définition proposée exclu ces facteurs des risques psychosociaux. Les RPS sont une catégorie de risques professionnels qui doivent être évalués et prévenus, afin d'en limiter l'impact humain, financier, social et organisationnel.

En tant que professionnels de la prévention des risques professionnels, Preventech Consulting a conscience des nouveaux défis qu'imposent les RPS, mais également des difficultés des entreprises à se saisir de cette nouvelle typologie de risques. C'est avec la volonté de vous aider, en tant qu'employeur, que nous avons construit ce guide méthodologique. Notre objectif est de vous accompagner dans la compréhension de la démarche que nous devons engagés avec vous.

Ce guide décrit pas à pas la méthodologie que nous vous proposons de mener afin :

- Identifier et recenser les facteurs de risques psychosociaux
- Analyser et évaluer les facteurs de risques, c'est-à-dire comprendre l'intensité d'un facteur, et ses relations avec les autres RPS
- Construire une démarche de prévention.

Nous allons détailler les étapes d'une démarche de 4 temps, en développant, pour chacune, les objectifs, les moyens et les ressources mobilisables.

Présentation

Preventech Consulting est spécialisée depuis plus de 17 ans dans la mise en place de stratégies, d'actions collectives et individuelles au service de la Santé et de la Qualité de Vie au Travail.

Pour préserver la Santé et la Qualité de Vie au Travail de vos salariés, nous nous sommes structurés autour de 5 pôles :

Sécurité au travail : prévention et sensibilisation des salariés, analyse des accidents du travail, formations et diagnostic sécurité...

Ergonomie : prévention des Troubles Musculos-Squelettiques (TMS), évaluation de la pénibilité, analyse des postes de travail et recherches de solutions, sensibilisation & formation aux bonnes postures...

Bien-être au travail : diagnostique à l'aide d'un baromètre QVT, formation et sensibilisation des acteurs de l'entreprise, préservation de la santé physique et mentale des salariés à travers des ateliers animés par des experts: coachs sportifs, nutritionnistes, ostéopathes, sophrologues…vous permettant de développer un climat favorable à l'épanouissement des salariés.

Risques psychosociaux : prévention des risques psychosociaux, formation des acteurs majeurs /référents de l'entreprise sur les RPS…

Management : la question du Management devient fondamentale car elle permet le recentrage autour du lien humain, et par conséquent, les ajustements nécessaires en matière de prévention.

Nous intégrons les questions de Santé et Qualité de Vie au Travail dans les processus et les pratiques des ressources humaines, du management et de l'organisation du travail. Ce qui permet de répondre aux obligations légales en matière de sécurité et de santé au travail ; et de maintenir une bonne performance d'entreprise en réduisant le coût des TMS et RPS et en favorisant la cohésion d'équipe et l'épanouissement des collaborateurs. Agir sur la Santé et la Qualité de Vie au Travail renforce l'engagement et la motivation des équipes.

C'est pourquoi depuis plus de 17 ans, nous travaillons avec une équipe pluridisciplinaire de consultants, tous experts dans leur domaine : ergonomes, ergonomes Européens, ingénieurs sécurité, coachs sportifs, nutritionnistes, sophrologues, ostéopathes, rigologues …

Cette pluridisciplinarité nous permet de proposer des solutions sur-mesure tout en mettant en place une approche globale de la situation, et ainsi agir au cœur de la vie des entreprises.

Offre globale

Environnement de travail

L'ergonomie

- Diagnostic TMS
- Étude et analyse des postes de travail
- **Recommandations** ergonomiques lors de réaménagements
- Pénibilité au travail
- **Formations** : Travail sur écran, L'ergonomie pour les non-ergonome, etc...

Sécurité au travail

- Évaluation des risques professionnels (DUER)
- Auto diagnostic
- Plan de prévention, plan de circulation,
- **Diagnostic** santé & sécurité au travail....

Les risques psychosociaux

- **Conférences :** la sensibilité aux RPS, Lutte contre les addictions, Droit à la déconnexion, Harcèlements
- **Formations :** RPS / Gestion du stress / Incivilités internes ou externes, Référents Harcèlement Sexuel et agissements sexistes, etc...

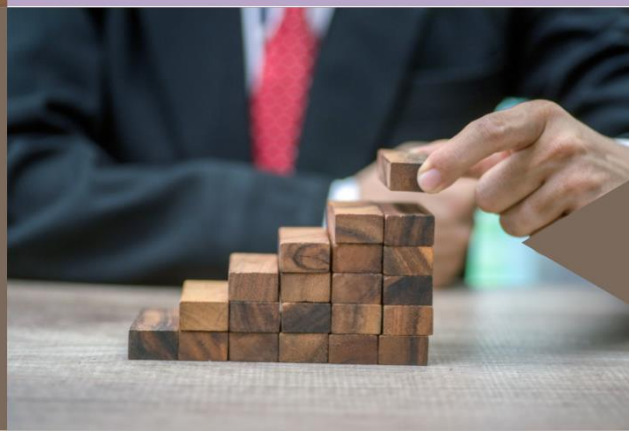
- **Diagnostic RPS /** Intégration des RPS au sein du DUER, Collectif dégradé, Enquête sur le harcèlement sexuel ou moral
- **Accompagnement /** Coaching / Médiation / Soutien psy

Le bien-être

- Baromètre Qualité de Vie au Travail & Santé
- Questionnaire flash de reprise d'activité
- Formations / Accompagnement :
  Hygiène de vie, Optimiser son équilibre de vie et bien vivre au travail, Préserver son capital santé en milieu professionnel, etc...
- Formation de référents au réveil musculaire
- Ateliers bien-être et anti-stress : cohérence cardiaque, sophrologie, nutrition, massages, rigologie....

Le management

- Accompagnement aux changements
- Formations : Managers de proximité, Télétravail, Gestion de crise, etc...
- Analyse des pratiques professionnelles
- Coaching individuel et collectif
- Régulation et médiation d'équipe



Consultez notre catalogue en ligne, ici

1. Notions

Les risques psychosociaux sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Qu'ils soient reconnus en maladies professionnelles (+6 %) ou en accident du travail (+20 000 cas d'affections psychiques), **les troubles psycho-sociaux sont en constante hausse.**

En cause ?

Les mutations du monde du travail, telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle. Pour autant, ces risques sont encore méconnus des entreprises. Mieux les connaître permet de mieux les qualifier et de mettre en place des actions de prévention adaptées pour les maîtriser.

Pour mieux identifier les facteurs de risques, un collège international d'expert a proposé de les regrouper en 6 catégories :

01

Intensité et temps de travail

Elle est liée à la question des rythmes de travail. Il s'agit ici non seulement de la surcharge de travail mais aussi de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, d'instructions contradictoires ou encore de l'imprévisibilité des horaires de travail.

02

Les exigences émotionnelles

Catégorie éminemment tributaire du secteur professionnel, en particulier les métiers de service qui obligent le salarié à maîtriser, à cacher ses émotions parce qu'il est au contact du public, de la souffrance ou de la détresse humaine.

03

Le manque d'autonomie

Elle concerne l'absence de marge de manœuvre laissée au salarié, les cadences imposées ou encore le fait de ne pas pouvoir développer ses compétences.

04

Les rapports sociaux au travail dégradé

Il s'agit des relations conflictuelles au travail, du fait de la présence de harcèlement ou bien de l'iniquité dans la distribution des ressources et des avantages.

05

Les conflits de valeurs

Ils mettent en évidence une distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés.

06

L'insécurité de la situation de travail

Recouvre l'ensemble des incertitudes liées au maintien de l'emploi et de l'organisation du travail.

2. Enjeux

Il y a trois enjeux montrant l'importance de la prise en compte des Risques psychosociaux et d'agir pour les réduire.

Facteurs humains

- Les RPS détériorent la santé physique et mentale des salariés, de façon plus ou moins durable, se traduisant par un mal-être, une souffrance mentale ou des atteintes physiques qui peuvent avoir des répercussions sur les relations sociales, mais également entrainer au suicide.

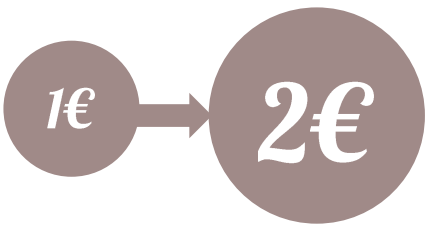
Facteurs juridiques

- L'employeur à une obligation d'assurer la sécurité des salariés et de protéger leur santé en évaluant les risques, en les prévenant et en les combattant. Il veille à respecter la réglementation notamment concernant l'intégration des RPS au document unique.

Facteurs économiques

- L'impact économique se situe à deux niveaux:
  Pour l'entreprise: coût direct et indirect (cotisation AT/MP, absentéisme, baisse de la productivité, turn-over...)
  Pour la société: cela coûte 1.2 à 2 milliards d'euros par an à la sécurité sociale.

  Les coûts inhérents à l'accroissement de l'absentéisme, des accidents du travail, et le remplacements du personnel peuvent être énormes.



1€ investi dans la sensibilisation et la prévention peut générer plus de **2€ de bénéfices net** ! Source : AISS

3. Impacts

La responsabilité de l'employeur

L'articule L 4121-1 du Code du Travail définit une obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur «**L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.** ».

Ces mesures comprennent :

1. des **actions de prévention des risques professionnels** et de la pénibilité au travail,
2. des **actions d'information et de formation**,
3. la **mise en place d'une organisation** et **des moyens adaptés**.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. La jurisprudence précise la responsabilité de l'employeur dans ce domaine, en substituant à l'obligation de moyen, une obligation de résultat dans la protection de la santé de ses employés.

Le coût, humain et financier, des RPS est difficile à évaluer. En 2020, alors que les accidents du travail, de trajet et les maladies professionnelles ont baissé, les affections psychiques ont augmenté. Quelques données ci-dessous :

En France, on évalue le coût du stress professionnel à 3 milliards d'euros.

Le coût des arrêts de travail directement dus au stress (soit 30% d'entre eux) oscille entre 0,8 et 1,6 milliards d'euros.

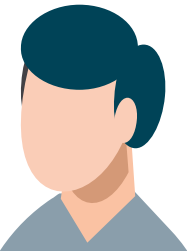
37%

1 441 maladies professionnelles relevant de troubles psychosociaux, soit environ 37 % de plus qu'en 2019, ont donné lieu à une prise en charge favorable par l'Assurance Maladie - Risques professionnels.

Il résulte de ces facteurs des troubles psychosociaux qui s'expriment à travers du **stress** et des **violences internes** et **externes** au collectif de travail. Au-delà des coûts pour les entreprises (**les RPS seraient responsables de 50 % à 60 % de l'absentéisme**), les atteintes en termes de santé sont multiples. Ainsi, les RPS ont des conséquences notamment en termes de **maladies cardio-vasculaires**, de **troubles musculo-squelettiques**, de **troubles anxio-dépressifs**, d'**épuisement professionnel.**

3. Impacts

La problématique du télétravail



60 % n'ont pas mis en place de dispositif pour garantir le droit à la déconnexion.

75% des employeurs n'évaluent ni le temps ni la charge de travail de leurs salariés.

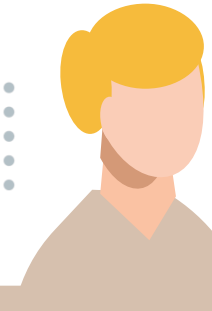
Le temps et la charge de travail ont augmenté pour près de la moitié des salariés.

Source : Enquête sur le télétravail de l'Ugict-CGT,2021

Selon une enquête de l'OMS, le score moyen global est de 57/100 en matière de santé mentale. « Le sentiment de bien-être n'est pas dominant. »

45 % des salariés en télétravail sont « en risque de dépression

Près de 20 % déclarent un symptôme dépressif.



la généralisation du télétravail peu conduire à de mauvaises installations, manque d'activité physique et faire apparaitre certains maux !

35 % des interrogés estiment que l'impact du télétravail sur la santé est négatif.

3. Impacts

La problématique du télétravail

Les symptômes liées à la dépression

En 2016,
10 %

En 2021,
19 %

des collaborateurs déclaraient un symptôme dépressif

Et pour les aider, les managers sont bien à la peine !

1 sur 5
Ayant reçu une formation de management à distance.

8%
disent considérer être sûrs de pouvoir détecter un mal-être.

40%
ressentent davantage de douleurs musculaires ou squelettiques depuis qu'ils sont en télétravail.

31%
ressentent des gênes oculaires et maux de tête.

En cause ?

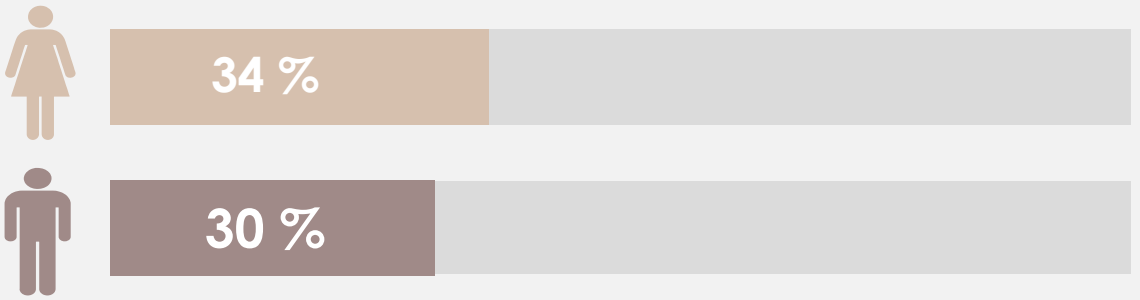
La sédentarité, l'ergonomie (insuffisante) du poste de travail, la hausse du temps et de la charge de travail.

Source : Enquête sur le télétravail de l'Ugict-CGT,2021

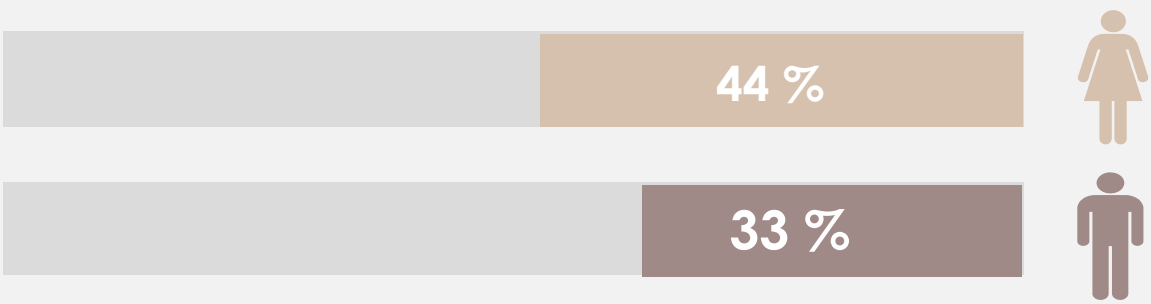
3. Impacts

La problématique du télétravail

Un constat est d'autant plus sévère pour les femmes*.



Déclare être plus fatiguées en télétravail qu'en présentiel.



Déclare davantage de maux de tête et gênes oculaires.

Source : Enquête sur le télétravail de l'Ugict-CGT,2021

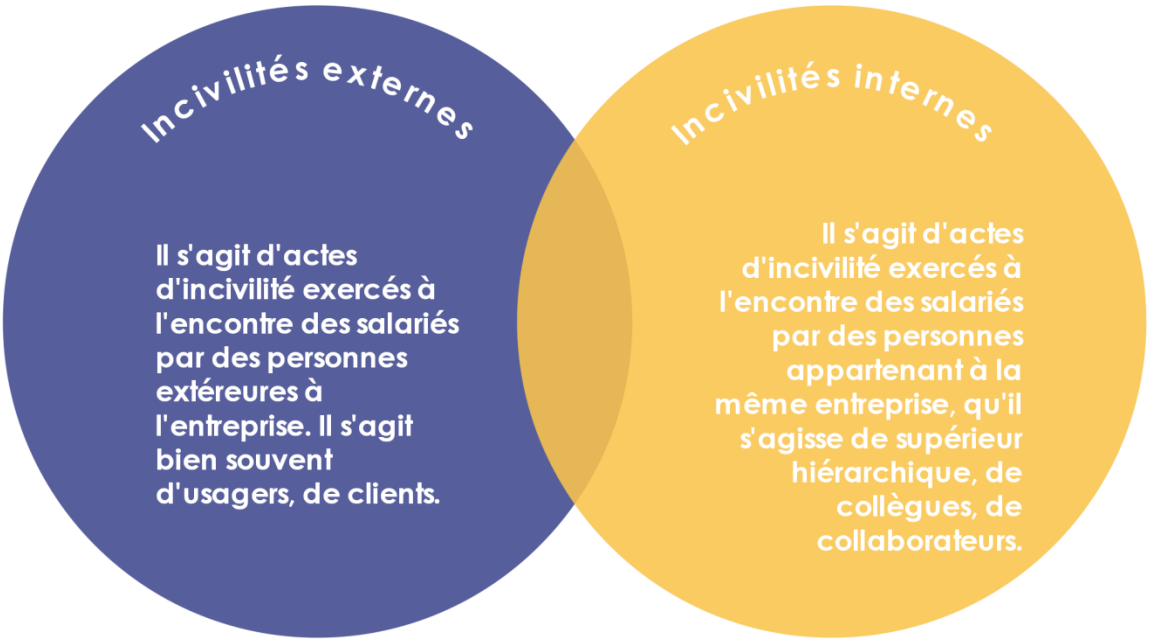
*Des chiffres qui s'expliquent, notamment, par le fait qu'elles font moins de pauses, n'ont pas les mêmes possibilités d'adaptation des horaires et bénéficient moins souvent d'un espace dédié pour travailler.

Notions complémentaires

Les incivilités

Au sens juridique, l'incivilité est « le manque de civilité. C'est un comportement qui ne respecte pas les règles de la vie en société comme la politesse, le respect d'autrui, la courtoisie, l'ordre public, c'est-à-dire ce qu'on attend d'un individu "normalement civilisé ».

L'incivilité peut s'exercer à l'encontre des salariés en entreprise. On distingue la source de l'incivilité : interne ou externe.



Dans le cas d'actes d'incivilités exercés à l'encontre des salariés, on distingue les actes directs, c'est-à-dire qui prennent le salarié directement pour cible, des actes indirects, qui s'attaquent à l'environnement du salarié, ses conditions de travail, ses ressources.

On distingue également les actes comportementaux, qui vont engager le corps par un coup, une agression physique, des actes verbaux, qui passent par la communication ou le manque de communication.

Notions complémentaires

Les incivilités

Dans le cas d'actes d'incivilités exercés à l'encontre des salariés, on distingue les actes directs, c'est-à-dire qui prennent le salarié directement pour cible, des actes indirects, qui s'attaquent à l'environnement du salarié, ses conditions de travail, ses ressources.

On distingue également les actes comportementaux, qui vont engager le corps par un coup, une agression physique, des actes verbaux, qui passent par la communication ou le manque de communication.

		DIRECTS	INDIRECTS
COMPORTEMENTAUX	Active	Coups, homicides, agression sexuelle…	Vol, sabotage, dégradation de bien…
	Passive	Refus de fournir les ressources nécessaires, empêché de s'exprimer.	Prévenir trop tard pour des réunions, retarder le travail d'une personne.
VERBAUX	Active	Menaces, intimidation, insultes, évaluation, négative, dissimilation d'information.	Propager des rumeurs, médisances, dépréciation de son opinion
	Passive	Ne pas transmettre les informations, refuser d'apporter du soutien.	Ne pas dénier les fausses rumeurs, ne pas défendre une personne.

Le cas du traumatisme vicariant

Dans son acceptation première, le traumatisme vicariant ne concernerait que les personnels soignants, exposés à la souffrance et aux traumatismes des patients. Il s'agirait d'un état imputable à l'établissement de relation d'empathie avec des patients en souffrance.

Dans une acceptation plus large, le traumatisme vicariant est un état de souffrance provoqué par une relation d'empathie établit avec tout public en souffrance. Par exemple, chez les documentalistes qui visionnent des images d'attentats ou encore chez les témoins directs d'actes de violence ayant entraîné une souffrance.

Les actes de violences, qu'ils soient externes ou internes, peuvent provoquer une souffrance psychique chez les personnes qui ont été les témoins de ces actes, sans en être les victimes directes.

Notions complémentaires

Les harcèlements

Définitions

Agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel (voir article L 1152-1 du code du travail). Le harcèlement fait partie des violences Interne.

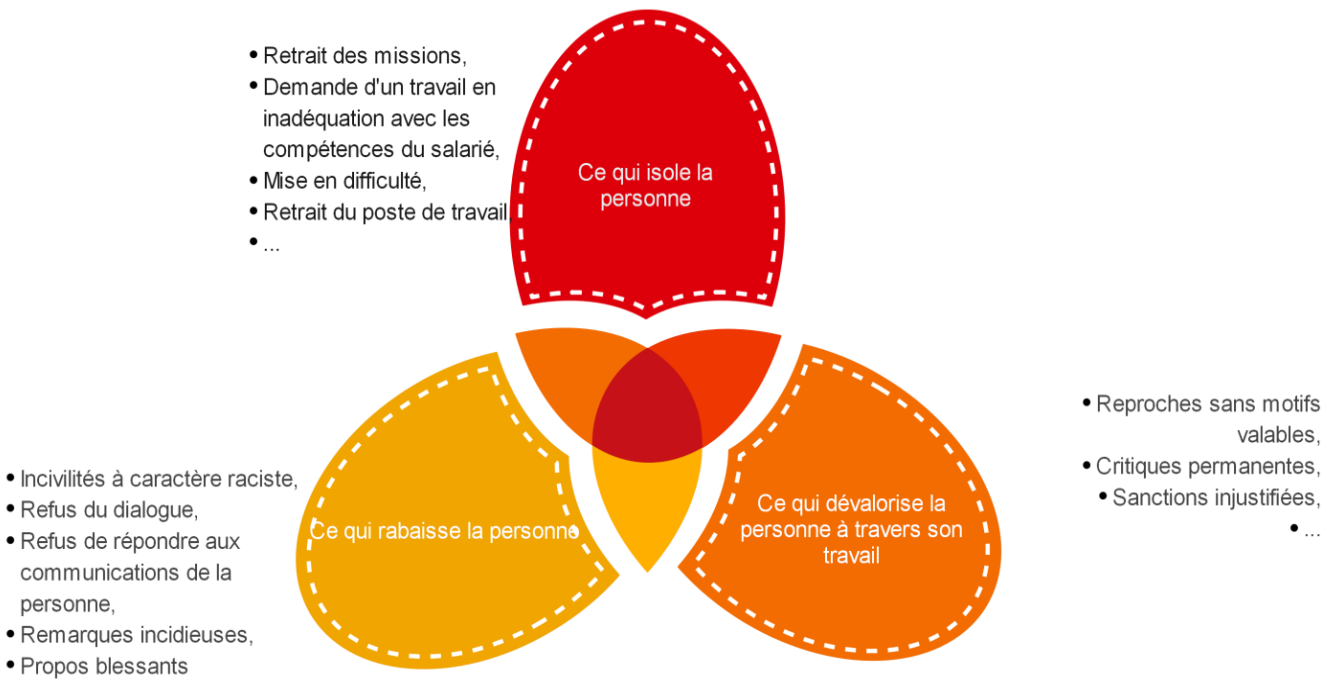
Le harcèlement moral et sexuel peut être exercé :
Par un supérieur hiérarchique ou par l'employeur
Par des collègues de travail, quel que soit leur niveau hiérarchique par rapport à la victime.

Responsabilité de l'employeur

- L'employeur est tenu de protéger la santé et la sécurité des salariés notamment en termes de prévention du harcèlement moral et sexuel.
- Dès qu'il est informé des agissements de harcèlement l'employeur doit y mettre un terme. S'il ne le fait pas, la rupture du contrat de travail lui est imputable.

Le harcèlement moral

Les trois principales formes du harcèlement moral



Notions complémentaires

Les harcèlements

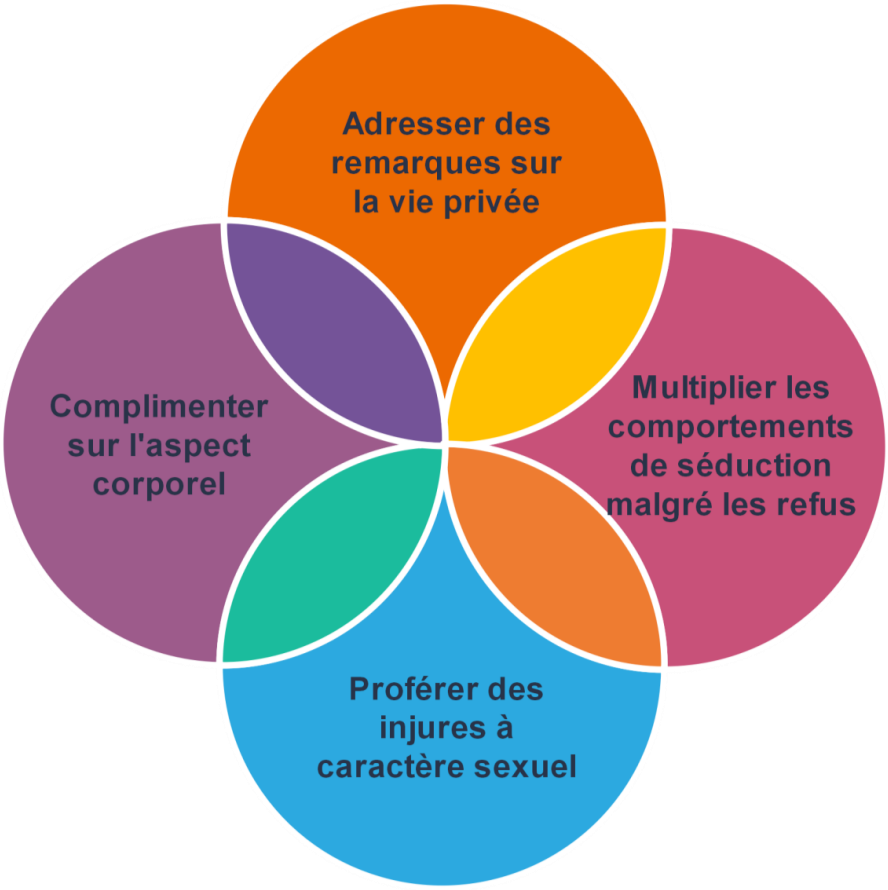
Le harcèlement sexuel

C'est une situation dans laquelle un comportement physique ou verbale non désiré, à connotation sexuelle, survient pour porter atteinte à la dignité d'une personne et, créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, offensant ou humiliant pour la personne atteinte.

Ce comportement suppose que :

- La ou le salarié ne consent pas aux agissements
- Les agissements reprochés aient pour but l'obtention de faveurs de nature sexuelle.

Les quatre principales formes du harcèlement sexuel



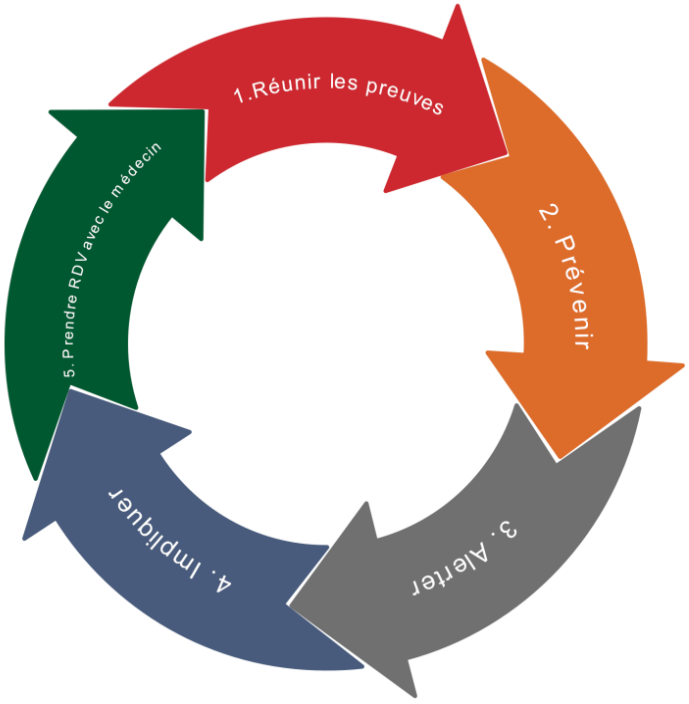
ATTENTION : Il n'est pas nécessaire que ces faveurs ne soient pas explicitement demandées. Donc, l'ambigüité de certains gestes dit « d'amitié » peuvent être interprété, dans certaines circonstances, comme étant caractéristiques d'un harcèlement sexuel.

Informations supplémentaires

Les harcèlements

Comment réagir ? Que faire ?

La première chose à faire est de ne pas rester seul. Agir contre le harcèlement en 5 phases :



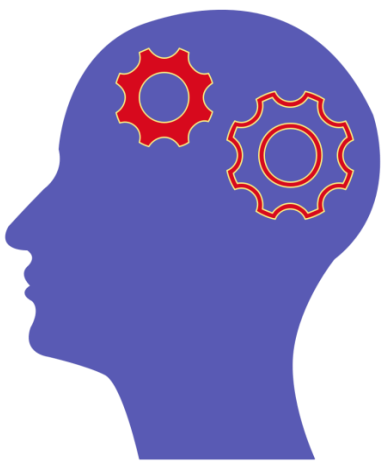
1. 1.Réunir les preuves présumant du harcèlement (moral ou sexuel). Distinguer les faits des témoignages
2. 2. Prévenir mon manager N+1 (sauf s'il est impliqué) ou N+2
3. 3. Accompagner du hiérarchique N+1 ou N +2, alerter le service Ressources Humaines
4. 4. Impliquer le CSE/CHSCT, les instances représentatives du personnel
5. 5. Prendre rendez-vous avec le médecin du travail

Notions complémentaires

Le Stress

L'accord national interprofessionnel portant sur le stress au travail (2008) décrit la survenu du stress 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.

L'approche dite « transactionnelle » du stress, définie par Lazarus et Folkman (1984), précise que l'évaluation de la situation porte sur les enjeux de cette dernière (on parle d'évaluation primaire). L'évaluation secondaire porte sur les capacités de l'individu à faire face à la situation. Le modèle transactionnel décrit également les efforts physiques ou cognitifs que produisent les personnes pour faire face : le coping.



Coping

Efforts comportementaux ou cognitifs visant à "faire face"

Coping centré sur le problème
- résolution du problème
- accroître ses ressources
- rechercher activement de l'aide
- ...

Problème

Emotion

Coping centré sur l'émotion
- rendre plus supportable
- contrôler ses affects
- mettre à distance
- ...

Evaluation secondaire

Suis-je capacble de faire face?

Quelles sont mes ressources?

Quelles sont mes appuis? Qui peut m'aider?

Puis-je agir?

Evaluation primaire

Quels sont les enjeux de la situation pour moi?

Une perte?

Une menace?

Un défi?

Informations supplémentaires

Le Stress

LES RAISONS DE CE DESEQUILIBRE PEUVENT ETRE LIEES :	
Les enjeux perçus	Quels sont les enjeux pour les salariés ?
Les capacités perçues	Comment le salarié perçoit-il ses capacités à faire face ? Identifie-t-il l'ensemble des ressources à sa disposition ?
Aux changements	Comment le changement est-il perçu ? Quels enjeux le salarié perçoit-il derrière le changement ?
A l'environnement	Est-ce que l'environnement participe aux ressources de l'individu pour faire face (calme…) ou au contraire limite-t-il ses ressources (difficultés de concentration…) ?
Le soutien	Le salarié dispose-t-il du soutien du collectif ? De sa hiérarchie ?

	STRESS AIGUE	STRESS CHRONIQUE
Qu'est-ce que c'est ?	Quand une personne doit faire face à un événement ponctuel exigent (présentation orale, rapport de fin d'année…)	Quand la personne est confrontée dans le cadre de son travail à des contraintes durables
Qu'est-ce que cela provoque ?	Ce type de stress stimule la personne et est utile à la performance : nos ressources sont pleinement mobilisées pour donner le meilleur de nous-mêmes, sur le plan intellectuel et physique	L'individu épuise ces ressources ce qui provoque des maladies graves. Les effets sont inverses, l'individu n'est plus stimuler, il a des performances amoindri avec des symptômes physique et mentaux.

ATTENTION : le stress n'est jamais réellement bon pour la santé même dans le cas du STRESS AIGUE, il faut donc être vigilant sur le laps de temps où le stress s'étend, pour éviter de transformer la situation ponctuel en situation durable.

Notions complémentaires

Le Stress

PHYSIQUE

Maux de tête, Infection fréquentes, Muscle tendu ou crispé, Fatigue, Irritation de la peau , Essoufflement , Trouble du sommeil (insomnie, cauchemards)

...

INTELLECTUELLE

Inquiétude,

Pensée confuse, Altération du jugement, Indécision, Négativité, Trouble de la concentration

...

STRESS

EMOTIONS

Perte de confiance, Irritable, Sensible, Dépression, Tristesse, Aliénation, Angoisse, Appréhension

...

COMPORTEMENT

Perte d'appétit, Perte de la libido, Conduite addicitve (alcool, cigarette, drogue...), Agitation, Inhibition, Replis sur soi

...

Ces symptômes sont également les symptômes généraux des RPS. Autrement dit nous les retrouvons pour les violences, le harcèlement (morale ou sexuel) et le burn-out.

Informations supplémentaires

Le Stress

LES CONSEQUENCES DU STRESS AU TRAVAIL

	CONSEQUENCES
Pour l'individu	Tous les symptômes physiques, intellectuel, émotionnellement ou encore comportementale. 1 à 1.4% des personnes sont touchées par une pathologie liée au stress professionnel et 4 salariés sur 10 estiment être stressés par leur travail
Pour l'entreprise	Absentéisme, turn-over, difficultés pour remplacer le personnel, accident du travail, démotivation, baisse de créativité, baisse de la productivité, climat sociale dégradé et une atteinte de l'image de l'entreprise…
Pour la société	Le coût direct et indirect du stress peut être évalué entre 1.2 et 2 milliards d'euros par an soit 3 à 3.5 de journée de travail perdu. C'est également 14.4% à 24.2% des dépenses de la branche AT/MP de la sécurité sociale.

Notions complémentaires

Le Burn-out

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burn-out, est un ensemble de réactions liées à des situations de **stress professionnel** chronique.

Qui est concernés ? Ceux qui ressentent un écart entre les attentes et la représentation que l'on a du métier (portée par des valeurs et des règles, différent en fonction des individus) et la réalité du travail. Cette situation épuise et vides « émotionnellement » le salarié.

3 dimensions touchées

Epuisement émotionnel	Dépersonnalisation	Sentiment de non-accomplissement
Sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles	Insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation avec les autres, vision négative des autres et du travail	Sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage et dépréciation de ses résultats…

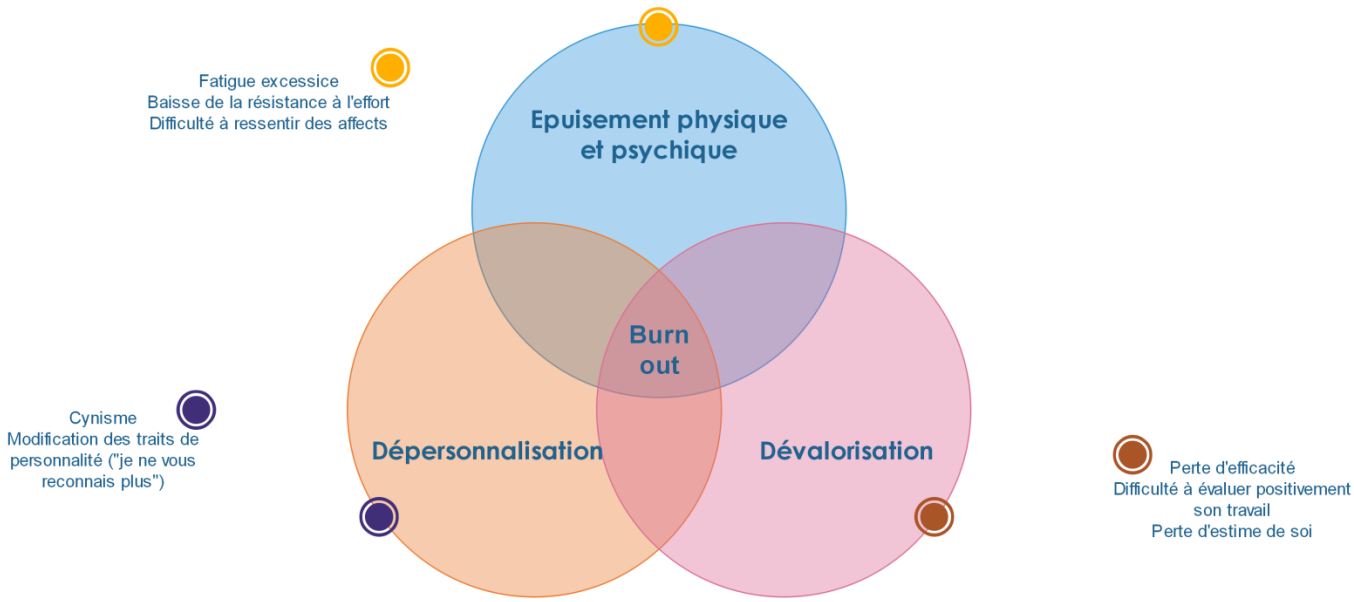
LES FACTEURS

- Absence de soutien social (relations insuffisantes ou de mauvaises qualités avec les collègues, les supérieurs ou les proches).
- Absence de reconnaissance du travail effectué
- Manque de contrôle (pas de participation aux prises de décision, marge de manœuvre diminué…)
- Perte de sens du travail
- Surcharge de travail
- Sentiment d'un manque de réciprocité
- Demandes contradictoires
- Manque de clarté dans les objectifs, les moyens…

Notions complémentaires

Le Burn-out

Quelles sont les manifestations du burn-out dit le syndrome de l'épuisement professionnel ?



LES CONSÉQUENCES

En 2012, le burn out représente*:

- 7% des troubles psychiques en lien avec le travail rapportés par les médecins du travail,
- 30 000 salariés touchés,
- 20,8% s'accompagnent d'un syndrome dépressif,
- 12,1% s'accompagnent de troubles anxieux et dépressifs,
- 15,1% s'accompagnent d'une pathologie principale (somatisation, anxiété généralisée…)
- 13,4% des salariés impactés travaillent dans le secteur de la santé,
- 6,2% sont issus du secteur « des autres services »,
- 5,9% travaillent dans le secteur de la finance,
- 5,7% des salariés impactés sont issus du secteur de l'administration.

*selon un rapport de la Haute Autorité de Santé paru en 2017

Preventech Consulting

Conseil en amélioration des conditions de travail

Une démarche à 360°

Preventech vous accompagne dans votre politique de prévention des risques psychosociaux.

1. Sensibilisation

- Conférence sur la prévention des RPS (Managers / Collaborateurs) : partager un vocabulaire et une culture commune autour de la notion de RPS
- RPS Project: se projeter dans la définition des RPS, libérer la parole, apprendre à identifier des facteurs de RPS et comprendre les freins individuels et collectifs à la prévention

6- Les incivilités

- Bientraitance au travail et traitement préventif des incivilités
- Conférences théâtralisées sur les incivilités internes
- Conférences théâtralisées sur les incivilités externe
- Diagnostic sur les incivilités internes
- Diagnostic sur les incivilités externes

2- Formation

- Devenir 'Référents RPS'
- Formation de managers de proximité

3- Diagnostic RPS

- Identifier, évaluer et prévenir
- Traitement des RPS au sein du DUER
- Intervenir sur un collectif dégradé
- Prévenir le stress au travail

5- Harcèlement sexuel et moral

- Conférences et/ou Webinars
- Devenir "Référents Harcèlement Sexuel"
- Prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes (Managers / Collaborateurs)
- Médiation
- Enquête externe psychosociologique

4- Accompagnement du plan d'action

- Analyse des pratiques professionnelles
- Coaching individuel/collectif
- Les cercles de la qualité
- Formation des managers et collaborateurs sur le stress au travail
- Soutien psychologique
- Ateliers bien-être et anti stress

1 Sensibilisation

Conférence sur la prévention des RPS (Managers)

Accessibilité handicap

Contexte :
Cet atelier / Conférence se veut pragmatique afin de permettre aux participants de mieux comprendre, face aux difficultés qu'ils rencontrent les effets induits du changement et les conséquences sur leur santé au travail.

Objectifs :
- Mettre en œuvre un processus de sensibilisation de l'ensemble des managers et initier la prévention des risques psychosociaux.
- Informer les acteurs de l'entreprise sur la nature de ces risques, leurs impacts, et les moyens de les prévenir.
- Sensibiliser sur la pertinence d'une évaluation des risques dans l'entreprise si nécessaire, et sur la mise en place d'actions de prévention.

Méthodologie :
1) Tour de table (10 mn): présentations; objectifs de la conférence
2) Recueil des attentes (10 mn): quelles sont vos difficultés, vos questionnements, vos craintes, appréhensions ? comment vous vous reliez à la problématique RPS ? des cas ?
3) Les « RPS » (10 mn) : pour vous qu'est-ce que ça représente ? les idées reçues sur le stress, sur les RPS, différencier troubles et risques, facteurs et conséquences
4) Quiz des RPS vrai / faux (10 mn)
5) Apports théoriques (powerpoint) : définitions, repères socio-historiques, cadre juridique, leviers managériaux (30 mn): qu'est ce que les RPS : comprendre, repérer, agir; distribution de fiches techniques et d'un mémento
6) 4 ateliers de 4 à 5 personnes : études de cas avec la méthodologie d'analyse d'une situation-problème (45 mn)
7) Débrief en plénière (30 mn) : retour d'analyse, les pistes d'amélioration
10)Concrétisation : relevé de conclusions (20 mn): ce que vous avez observé, appris, ce que vous avez compris, retenu, les pistes à explorer
12)Tour de table final et évaluation (20 mn)

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
3 heures	20 max.	Managers et managers de proximité	Un psychologue	Intra-entreprise

1 Sensibilisation

Conférence sur la prévention des RPS (Collaborateurs)

Accessibilité handicap

Contexte :

Cette conférence se veut pragmatique afin de permettre aux participants de mieux comprendre, face aux difficultés qu'ils rencontrent les effets induits du changement et les conséquences sur leur santé au travail.

Objectifs :

- Mettre en œuvre un processus de sensibilisation de l'ensemble du personnel et initier la prévention des risques psychosociaux.
- Informer les acteurs de l'entreprise sur la nature de ces risques, leurs impacts, et les moyens de les prévenir.
- Sensibiliser sur la pertinence d'une évaluation des risques dans l'entreprise si nécessaire, et sur la mise en place d'actions de prévention.

Méthodologie :

- Qu'est-ce que les risques psychosociaux ?
- Les conséquences pour le salarié
- Les conséquences pour l'entreprise
- Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?
- Définition du stress : langage commun
- Le harcèlement : ce qu'il est et ce qu'il n'est pas
- Comment prévenir les risques psychosociaux ?

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1h30	50 max.	Tout Public	Un psychologue	Intra-entreprise

2 Formation

Devenir 'Référents Stress et RPS'

Accessibilité handicap

Objectifs :

- Comprendre comment chacun de nous peut contribuer aux RPS et au stress dans le collectif
- Relever les indices de l'exposition au stress et aux RPS
- Rester vigilant et à l'écoute
- Réagir et émettre une alerte face à une situation de stress ou de RPS marquée

Le plus de la formation :

Définir clairement le concept de stress. Se comprendre et comprendre ses collègues et collaborateurs. Apprendre l'écoute active pour mieux communiquer. Modifier son attitude pour le mieux-être de tous et la performance de l'organisation.

Programme :

Approche globale du stress et des RPS

- Comprendre ses choix professionnels et trouver sa place dans l'organisation
- Donner un sens à son travail : besoins intimes et nécessités de l'entreprise
- Structures psychiques et styles de management

Mises en pratique : Influence du comportement sur le stress et sur sa gestion

- L'écoute active un outil au service du mieux-être
- Etudes de cas et partage d'expériences
- Jeux de rôle
- Dégager des personnes ressources lanceurs d'alerte en cas de souffrance au travail

RPS Project

RPS Project, outil de sensibilisation aux RPS basé sur des cartes « études de cas », permettant de construire le dialogue autour de situation signifiantes, d'identifier les facteurs de risques et les freins individuels et collectifs.

Option:

Pour compléter cette formation efficacement, nous vous conseillons les modules :

- Sensibilisation aux RPS : Comprendre les RPS dans la complexité de leurs enjeux
- Formation-action : Déceler les RPS, analyser les facteurs, construire des leviers de prévention ».

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
2 journées	10 max.	Tout public	Un psychologue	Intra-entreprise

2 Formation

Formation de managers de proximité

Accessibilité handicap

Objectifs :
Cette formation a pour objectif de former vos managers à :
- Etre capable de comprendre les exigences réglementaires auxquelles l'entreprise doit répondre;
- Savoir les mettre en pratique ;
- Etre alerte sur les risques d'accidents de travail et de maladies professionnelles dans son service.

Programme :
Théorique (½ journée) :
- Retour sur l'expérience de manager
- Discussion et définition de la santé et la sécurité au travail
- Identification du risque biomécanique (lié aux gestes et aux postures)
- Identification des risques spécifiques à votre entreprise (circulation d'engins, risques chimiques…)
- Cadre réglementaire : quelle responsabilité et pourquoi ?

Pratique (½ journée) :
- Mise en situations terrain
- Analyse des pratiques sur des études de cas concrets

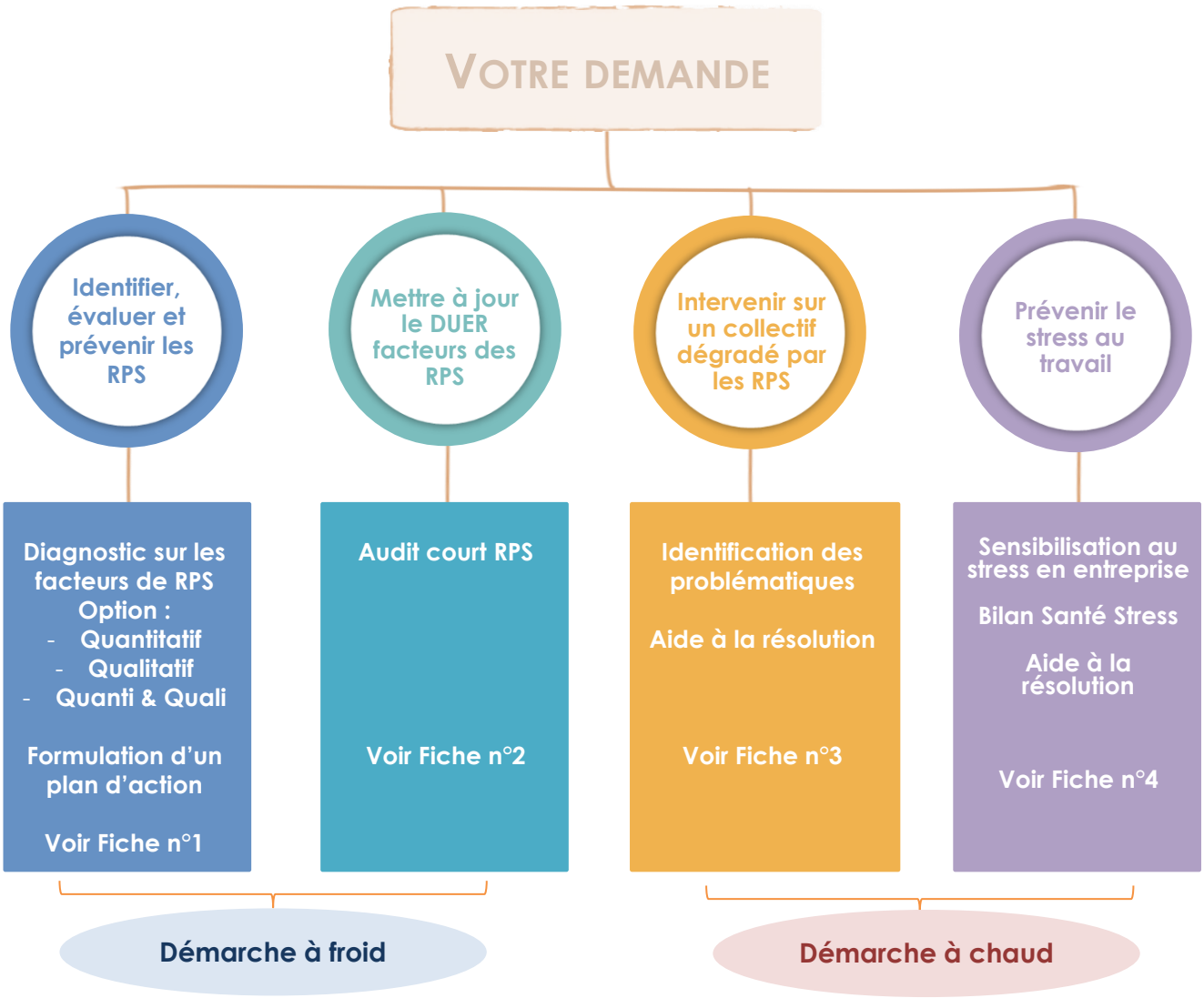
Suite à la formation, un compte rendu sera remis à l'entreprise avec :
- Les problématiques abordées en formation
- Les axes d'améliorations à travailler avec les managers

RPS Project
RPS Project, outil de sensibilisation aux RPS basé sur des cartes « études de cas », permettant de construire le dialogue autour de situation signifiantes, d'identifier les facteurs de risques et les freins individuels et collectifs.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée	10 max.	Managers de proximité	Un consultant en santé au travail	Intra-entreprise

3 Diagnostic

Schéma du diagnostic



3 Diagnostic

Fiche 1 - Identifier, évaluer et prévenir les RPS

OBJECTIFS

Vous voulez aborder les RPS de manière globale à l'échelle de l'ensemble de votre structure, identifier les facteurs de risques auxquels vos salariés sont exposés et mettre en place un plan d'action.

MÉTHODOLOGIE

1- Réunion préparatoire (direction, élus...), présentation de la méthodologie/réponses aux questions.

2- Analyse documentaire

3- Préparation des échantillons, des critères, planification de l'intervention

4- Phase d'audit

Option n°1 : diagnostic quantitatif

Preventech Consulting administre un questionnaire en ligne ou papier sans entretiens, afin d'identifier les facteurs de risques auxquels les salariés sont exposés.

- Nous réalisons avec vous et vos équipes un diagnostic RPS selon le référentiel INSEE/Gollac (2011) qui permet d'explorer et d'évaluer six axes de facteurs de risques :
- les exigences au travail: il s'agit non seulement de la quantité de travail, mais également de sa complexité (adéquation compétences/missions), les ressources pour mener à bien les tâches, la pression temporelle;
- les exigences émotionnelles: définies par Dejours (2000) comme la nécessité de maîtriser ses émotions pour influer sur les émotions de l'usager ou du client;

- les rapports sociaux au travail: cet axe englobe les relations entre collègues, entre service, avec la hiérarchie ou les subordonnés, avec les usagers;
- l'autonomie: au-delà des marges de manœuvre, il s'agit également d'apprécier la capacité de l'agent à influer sur l'organisation de son travail, sans perdre de vue que le degré d'autonomie satisfaisant n'est pas identique pour tous;
- l'insécurité de la situation de travail: il s'agit de l'ensemble des facteurs pouvant influer sur la capacité de l'agent à conserver son activité: conditions de travail (risque d'incapacité physique), sécurité économique (maintien de son activité);
- les confits de valeurs: mettent en tension le contenu du travail avec ce par quoi se définit l'individu. Etudiés par Dejours et Gernet (2012), les conflits de valeurs sont des situations où l'agent est contraint d'agir à l'encontre de son référentiel éthique personnel.

3 Diagnostic

Fiche 1 - Identifier, évaluer et prévenir les RPS

MÉTHODOLOGIE

Fort de notre expérience sur le terrain par la conduite de nombreux audits DUERPS, nous avons enrichi ce questionnaire (originellement composé de 81 questions) de 16 questions supplémentaires, recommandées par l'INRS : l'une sur le harcèlement (moral et physique) et d'autres sur les troubles éventuels liés à de potentiels effets négatifs du travail sur la santé. Cela permet en effet d'identifier les manifestations qui découlent des facteurs de risque, dès lors avérés. Par ailleurs, ces 17 questions ont un effet d'alerte préventive, les personnes y répondant peuvent à cette occasion prendre conscience de leur état de santé.

Option n°2 : Diagnostic qualitatif

Preventech Consulting organise des entretiens individuels ou/et collectifs, des focus group par paires par, services....

Option n°3 : Diagnostic quanti & quali

On mène une enquête globale pour avoir la vision et le ressenti de tous, en prenant un échantillon représentatif des salariés par service avec la mise en place de focus group ou entretiens individuels par service…

6- Rédaction du rapport et plan d'action

7- Présentation du rapport et plan d'action à la direction, élus...

MOYENS

- un diagnostic qualitatif et quantitatif, ou un diagnostic qualitatif avec des entretiens de groupe/focus group ou quantitatif avec un questionnaire développé par nos psychologues.

PS : Le questionnaire quantitatif se réalise en ligne et est envoyé à l'ensemble de vos collaborateurs par mail, par nos services.

CONFIDENTIALITÉ

► Traitement des données statistiques sur base anonyme pour analyse observatoire (règle de consentement et de traitement du RGPD).

► Compétence et déontologie de nos consultants et conseillers certifiés.

Preventech Consulting
Conseil en amélioration des conditions de travail

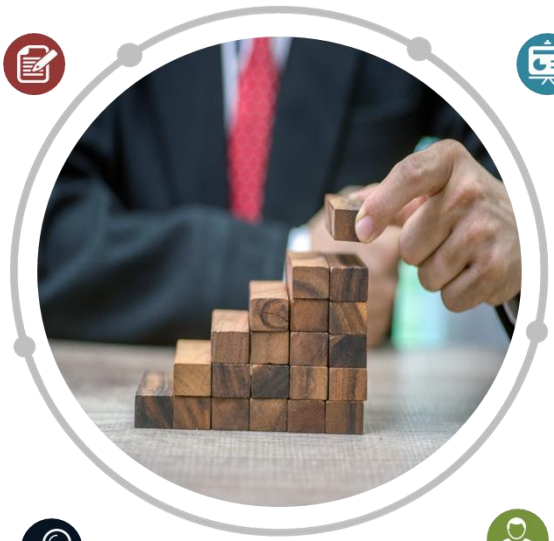
3 Diagnostic

Fiche 1 - Identifier, évaluer et prévenir les RPS

NOS PHASES D'INTERVENTIONS

Phase 2 : recueil de données

- Recueil de données quantitatives : interrogation des salariés par questionnaire. Identification statistique des facteurs des facteurs de risques,
- Recueil de données qualitatives : entretien collectif avec les salariés et observation de postes. Les résultats du questionnaire et votre connaissance des problématiques nous permettent de choisir les secteurs cibles.
- Compréhension des mécanismes d'exposition aux facteurs, les ressources pour y faire face. Déduction de l'importance des facteurs.



Phase 3 : partage des résultats

- Présentation et discussion des résultats au niveau du COPIL et des instances représentatives du personnel : aboutir à un diagnostic partagé.

Phase 1 : préparation de l'évaluation

- Etats des lieux (analyse documentaire et entretien avec les acteurs clés du projet),
- Réunion de cadrage : partager les objectifs et la méthodologie,
- Plan de communication : communiquer sur la démarche tout au long de sa réalisation,
- Désignation d'un COPIL (Comité de Pilotage) et d'un chef de projet interne.

Phase 4 : plan d'action et de prévention

- Formulation des premières préconisations,
- Animation de groupes de travail pour définir les actions,
- Construction du plan d'action,
- Validation du plan d'action par vos soins,
- Accompagnement à la mise en place.

3 Diagnostic

Fiche 2 - Mettre à jour le DUER facteurs des RPS

OBJECTIFS

Vous souhaitez mettre à jour votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) en intégrant la dimension Risques PsychoSociaux.

MÉTHODOLOGIE

Nous réalisation avec vous et vos équipes un audit des Risques Psychosociaux. Nous déployons une méthodologie par entretien. Les entretiens sont découpés en deux parties :

► Entretiens semi-directifs,
► Entretien directifs (type questionnaire).

Nos outils : Sources documentaires, mise à jour de la règlementation mensuellement, questionnaire validé, entretiens individuels

Phase 1 : préparation de l'évaluation
- Etats des lieux (analyse documentaire et entretien avec les acteurs clés du projet),
- Echantillonnage (en fonction du nombre de salariés et de la répartition socio-professionnels (postes, services, sexe, qualification…)

Phase 2 : recueil de données
- Entretiens avec les salariés

Phase 3 : Mise à jour du DUER
- Modification DUER, intégration des facteurs de RPS identifiés,
- Mis en place d'indicateurs de suivi.

3 Diagnostic

Fiche 3 - Intervenir sur le collectif dégradé par les RPS

Accessibilité handicap

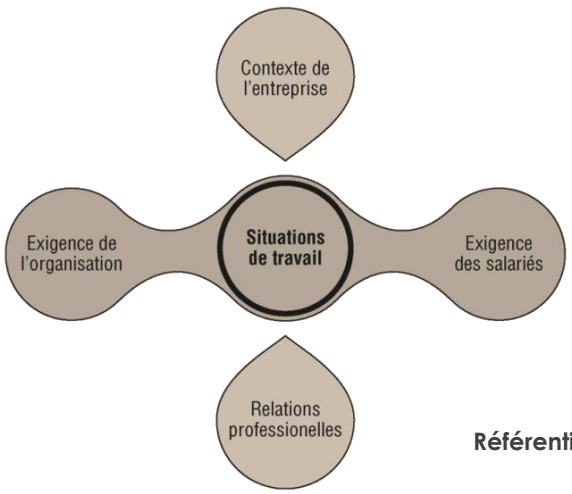
OBJECTIFS

Vous avez identifié (au cours d'un diagnostic, d'un audit ou autre) qu'une partie des salariés exposés à des risques psychosociaux, étaient en souffrance. Le fonctionnement normal du collectif de travail n'est plus assuré. Vous souhaitez que la situation de travail s'améliore pour vos salariés et pour l'efficacité de votre entreprise.

MÉTHODOLOGIE

Nous réalisons, avec vous et vos équipes, une démarche action visant la résolution des problèmes identifiés. Nous identifions, dans la situation de travail, les facteurs de tensions et les facteurs de soutien en œuvre. Ces facteurs sont à rechercher, avec l'équipe et le COPIL, dans les exigences de l'organisation, celles des salariés, le contexte de l'entreprise et les relations professionnels.

Dans un deuxième temps, nous travaillons à la diminution des facteurs de en tension et la valorisation des facteurs de soutien.



Référentiel C2R de l'ANACT

3 Diagnostic

Fiche 3 - Intervenir sur le collectif dégradé par les RPS (suite)

Accessibilité handicap

MÉTHODOLOGIE

Phase 1 : préparation de l'évaluation

- Etats des lieux (analyse documentaire et entretien avec les acteurs clés du projet),
- Echantillonnage (en fonction du nombre de salariés et de la répartition socio-professionnels (postes, services, sexe, qualification…)

Phase 2: prédiagnostic

- Entretiens individuels avec les salariés du collectif
- Entretien individuel avec le manager de proximité

Phase 3 : Co construction

- Groupe de travail, organisé par demi-journée
  - ➢ Comprendre l'activité
  - ➢ Analyser les facteurs de tensions et de contraintes
  - ➢ Analyser les facteurs de soutiens dans le collectif et dans le travail
  - ➢ Optimiser les facteurs de soutien, maîtriser les facteurs de tensions et de contraintes
  - ➢ Construire un plan d'action
- Construction du retour des groupes de travail
- Arbitrage du plan d'action

3 Diagnostic

Fiche 4 – Prévenir le stress au travail

Accessibilité handicap

OBJECTIFS

Parmi les troubles psychosociaux, le stress revêt un statut un peu particulier. Un consensus médical place le stress comme un facteur de risque de maladies cardiovasculaires et de mal-être important se traduisant par des troubles du sommeil par exemple.

Réaliser un diagnostic spécifique portant sur le stress au travail peut donc être un moyen de développer une politique de santé au travail, tant que stress au travail a un retentissement sur la qualité de vie hors travail.

MÉTHODOLOGIE

Le diagnostic portant sur le stress au travail repose sur un questionnaire explorant :

- les différents aspects du stress au travail: approche transactionnelle du stress, approches bi factoriellle…
- les retentissements du stress sur la qualité de vie en travail et hors travail,
- les stratégies de résistance au stress mis en place par les salariés.

Au terme du diagnostic, les intervenants Preventech Consulting construisent avec vous des actions de prévention du stress, reposant sur une optimisation des stratégies de résistance face au stress et d'amélioration de la santé.

Phase 1 : préparation de l'évaluation

- Etats des lieux (analyse documentaire et entretien avec les acteurs clés du projet),
- Mise en place d'un comité de pilotage paritaire, permettant un suivi au long terme du diagnostic

Phase 2 : recueil de données

- Questionnaires
- Pouvant être accompagné d'entretiens qualitatifs avec les salariés

Phase 3 : Construction d'un plan d'action

- Proposition d'actions de prévention du stress

4 Accompagnement du plan d'action

Analyse des pratiques professionnelles

Accessibilité handicap

Contexte :

La visée de notre dispositif d'accompagnement consiste à approfondir et à accélérer la professionnalisation par l'analyse des situations de travail.
Il permet aux professionnels de prendre de la distance avec leur façon de concevoir et d'exercer leurs fonctions, de faire évoluer leur rapport aux problématiques, au vécu, aux difficultés qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur travail au sein d'une organisation (professionnels souhaitant progresser en continu, intégrer de nouveaux rôles, sortir de leur solitude...).
Favoriser le questionnement, la prise de recul et l'analyse est un de nos principes d'action lors de nos interventions.
Notre approche consiste à mettre en place les conditions d'une évolution non seulement de la personne, mais aussi de l'équipe et de la structure.
En ce sens, nous cherchons à faciliter la production, la prise de conscience, l'élaboration et la construction du sens, l'autonomie.
L'intervenant garantit un espace de travail et d'apprentissage sécurisant en posant un cadre. Il canalise les apports des professionnels, accompagne le groupe, met en œuvre des techniques d'explicitation et fournit des apports conceptuels si besoin. Il aide les professionnels à appréhender leurs actions et leurs intentions réelles, à découvrir et co-construire de nouvelles pistes de solutions.
En résultat, les difficultés vécues individuellement se transforment en compétences construites collectivement.

Objectifs :

- Bénéficier d'un espace d'échange autour des pratiques professionnelles
- Favoriser une prise de recul et analyser son implication personnelle au travail
- Réfléchir sur sa place et son propre positionnement par rapport aux autres professionnels
- Identifier ses propres difficultés et mieux comprendre les enjeux présents dans la pratique professionnelle
- Construire des repères de métier à partir de l'expérience de chacun
- Co-construire une cohérence dans la pratique
- Elaborer collectivement des pistes de solutions pour améliorer sa pratique
- Consolider la posture et l'identité professionnelles
- Accélérer la mise en pratique de nouvelles compétences après une formation

Modalités :

Analyse de situations vécues, Techniques d'explicitation (P.Vermersch) et de coaching

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de conseil
Selon la taille de la structure	**10 max.**	Tout public	Psychosociologue	Intra-entreprise

4

Accompagnement du plan d'action

Coaching individuel professionnel

Accessibilité handicap

Contexte :

La formation professionnelle atteint parfois ses limites lorsqu'il s'agit de passer à l'individuel. Les techniques de management, de communication, les méthodes de gestion du stress, de gestion des conflits, permettent de récupérer des outils efficaces.
Mais dans bien des cas, un travail personnel doit être réalisé au préalable avant d'être à même d'utiliser ces outils à bon escient.
Les employeurs font de plus en plus confiance au coaching et misent sur leurs collaborateurs en allant plus loin que la formation professionnelle.

Quand le coaching est-il approprié ?
Situations de changement : Prise d'une nouvelle fonction, nouvelles responsabilités
Situations de difficultés : Relations complexes dans une équipe, conflits après un récent changement, travail et relations à distance.
Situation d'évolution : Nouvelles stratégies, nouvelles valeurs dans l'entreprise, nécessitant, pour certaines personnes une adaptation.
Situation d'amélioration : Amélioration de la communication, amélioration de son mode de management.

Objectifs :

- Aider les coachés à :
- Se développer personnellement : prendre conscience de ses points faibles et de ses points forts
- Comprendre comment mettre en valeur ses points forts
- Accepter sa situation de travail en acceptant de prendre des risques
- S'affirmer et accéder à ses ressources pour assurer ses responsabilités
- Gagner en autonomie

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de conseil
1h30 Nombre de séances variable en fonction des besoins et des objectifs fixé Les séances sont espacées d'une semaine minimum.	**Selon la taille structure**	Tout public	Coachs professionnels certifiés, Psychosociologues, Psychologues du travail	Intra-entreprise

4 Accompagnement du plan d'action

Coaching collectif

Accessibilité handicap

Notre philosophie du coaching :
Une démarche professionnelle reposant sur une méthode de travail en lien avec l'approche systémique et cognitivo-comportementale, une dynamique co-constructive, le respect de la déontologie dans la bienveillance de l'accompagnement.

Le coach est un accompagnateur.
Notre rôle consiste à faire émerger de la part du coaché, face à une demande exprimée, ses propres ressources qui vont lui permettre de rechercher en lui les solutions pour trouver les réponses efficaces à toute problématique.
Nous avons pour rôle d'aider le coaché à atteindre l'objectif qu'il s'est fixé, d'où un objectif conjoint pour le coach d'atteindre un résultat significatif.

Nos champs d'intervention :

- **Les problématiques professionnelles**
  Evolution professionnelle : Prise de poste, coaching de transition professionnelle, bilan de compétence, évaluation professionnelle (360°)

- **Les problématiques managériales** comme : efficacité et conduite du changement

- **Coaching de performance :** leadership et affirmation de soi, Equilibre de vie professionnelle & vie personnelle, optimiser la réussite d'un projet par la préparation mentale, développer ses compétences professionnelles comme manager ou dirigeant : déléguer, motiver, gérer un conflit, etc.
- **Les problématiques d'équipe :**
- **Team-building :** Optimiser ses équipes, intelligence collective, mieux communiquer en situation de changement
- **Co-développement :** processus de résolution de problème en équipe
- **Les problématiques sur la prévention des risques psychosociaux :**
  Réguler et prévenir les risques psychosociaux
  Gérer ses émotions et son stress
  Mieux gérer ses relations et communiquer avec ses collaborateurs

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de conseil
1h30 Nombre de séances variable en fonction des besoins et des objectifs fixé Les séances sont espacées d'une semaine minimum.	**6 à 8**	Tout public	Coachs professionnels certifiés, Psychosociologues, Psychologues du travail	Intra-entreprise

4

Accompagnement du plan d'action

Les cercles de la qualité

Accessibilité handicap

Notre philosophie:

Les cercles de qualité sont des groupes de travail itératif , réunissant des professionnels, des représentants de l'encadrement et de la direction. Le groupe de travail a une durée de vie limitée (de deux à trois réunions), autour d'un sujet circonscrit pouvant être proposé par les salariés suite au constat d'un dysfonctionnement.

Objectifs :

- Créer une culture de la « rétroboucle » initiée par les salariés qui constatent un dysfonctionnement
- Partager un diagnostic précis du dysfonctionnement à partir des éléments de terrain
- Résoudre collégialement les dysfonctionnements.

Modalités / Programme

- Co-animation des cercles de qualités par un intervenant pour co-construire les règles de fonctionnement
- Aide à la rédaction d'un accord de méthode sur les cercles de qualité

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de conseil
3h Nombre de séances variable en fonction des besoins et des objectifs fixé	**8 max.**	Tout public	Psychosociologues, Psychologues du travail	Intra-entreprise

4 Accompagnement du plan d'action

Sensibilisation aux RPS – Module 1

Accessibilité handicap

Objectif :

- Sensibiliser les acteurs-clés à la problématique des RPS et poser des repères de base (définitions, signes, facteurs, conséquences, enjeux, présentation générale de la démarche de prévention)
- Favoriser l'acquisition d'une sémantique et d'un socle de connaissances communs dans l'entreprise. L'articulation avec la pratique se fait dans **le module 2**

Il est entendu que le travail sera plus équilibré et profitable dans un cadre de parole libre favorisé par des groupes de pairs. Si les DRH et les Elus sont la première ressource de régulation de stress des collaborateurs, les autres acteurs ont également un rôle majeur à jouer dans la prévention et la mise en œuvre de leviers pouvant faire baisser les RPS. Selon le code du travail, tout salarié a un devoir d'alerte.

Modalités pédagogiques :

La visée de nos dispositifs consiste à mettre en place les conditions d'une évolution de la personne, de l'équipe, de la structure. Nous cherchons à favoriser et faciliter la production, la prise de conscience, l'élaboration et la construction du sens, l'autonomie. L'intervenant garantit un espace de travail sécurisant et contenant en posant un cadre.

Outils :

Recueil des attentes, méta plan, supports filmiques et fiches techniques, lectures d'extraits de textes, décryptage de cas externes et internes, analyse des facteurs et des conséquences, apports théoriques…
Travail en sous-groupes, débats en plénière, séquence de concrétisation des acquis
Dossier remis à chaque participant, permettant d'approfondir ultérieurement la réflexion

Programme :

- Situer la problématique des RPS dans une dimension socio-historique
- Reconnaître les signaux de RPS dans leurs diverses manifestations physiques et psychiques
- Repérer les indicateurs et cerner les facteurs (organisationnels, relationnels, managériaux…)
- Comprendre et analyser les conséquences pour l'individu, pour le collectif, pour l'activité et l'entreprise

Option—Rencontre exploratoire :

- Réunion avec le DRH et le directeur du site pour comprendre les véritables enjeux de l'entreprise et les problématiques actuelles, l'objectif étant de se tenir au plus près des réalités de la société et du vécu des populations-cibles.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Animation : 1 jour Préparation 1 jour Rencontre exploratoire (option)	15 maximum (par groupe de pairs)	Directeurs de site, Service des Ressources Humaines, Elus, Managers, Chefs de service	Une psychologue clinicienne	Intra-entreprise

4 Accompagnement du plan d'action

Formation-action : Déceler les RPS – Module 2

Accessibilité handicap

Objectif :

- Sensibiliser les acteurs-clés aux diverses facettes des RPS et donner des clés pour les aborder
- S'approprier progressivement une nouvelle posture et des moyens d'action préventive
- Se consolider dans un rôle d'alerte et de veille et dans une approche adaptée en cas d'urgence

Descriptif :

ANALYSER : Décryptage de cas, méthodologie pour la caractérisation et l'analyse de situations-problèmes, introduction à la démarche de prévention et à la construction d'un plan d'actions.

INTERSESSION : Mise en œuvre de micro-actions dans la pratique professionnelle, repérage et recueil de situations-problèmes. L'intersession est une première phase de mise en oeuvre des acquis.

AGIR : Retour d'expérience sur les micro-actions, décryptage des situations-problèmes, co-construction d'un plan adapté d'actions d'amélioration, définition d'une liste d'indicateurs pour une veille.

Modalités pédagogiques :

La visée de nos dispositifs consiste à mettre en place des conditions d'une évolution de la personne, de l'équipe, de la structure. Nous cherchons à favoriser, faciliter la production, la prise de conscience, l'élaboration et la construction du sens, l'autonomie.

L'intervenant garantit un espace de travail sécurisant et contenant en posant un cadre.

Outils :

- Supports filmiques, fiches techniques, extraits de textes de recherche
- Travail collectif à partir de situations-problèmes vécues dans l'entreprise (facteurs, conséquences, enjeux), apports théoriques complémentaires
- Co-construction de leviers de prévention, repérage des indicateurs
- Travail en sous-groupes, débats en plénière, séquence de concrétisation des acquis

4 Accompagnement du plan d'action

Formation-action : Déceler les RPS – Module 2

Accessibilité handicap

Prérequis : Il est indispensable d'avoir suivi le Module 1 pour suivre le Module 2.

Programme :

1ère journée

- La démarche globale de prévention : les différents niveaux de prévention et les moyens d'action
- Développer une posture d' « écoute active »
- S'approprier une méthodologie pour décrypter les facteurs ;
- Définir des pistes d'amélioration à partir de situations-problèmes observées dans l'entreprise ou de cas externes (support filmique, textuel)
- Définir des micro-actions à mettre en place pendant l'intersession
- Séquence de concrétisation des acquis

Intersession (1 mois minimum) : repérer et recueillir des situations-problèmes

2ème journée

- Caractériser, analyser et décrypter des situations-problèmes observées ou de cas apportés
- Définir des pistes de solutions et d'amélioration ; réfléchir à leur intégration dans la pratique professionnelle
- Lister des indicateurs pour la mise en place d'une veille
- Séquence de concrétisation des acquis

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Préparation : 1 jour Animation : 2 jours	15 maximum (par groupe de pairs)	Directeurs de site, Service des Ressources Humaines, Elus, Managers, Chefs de service	Une psychologue clinicienne	Intra-entreprise

4 Accompagnement du plan d'action

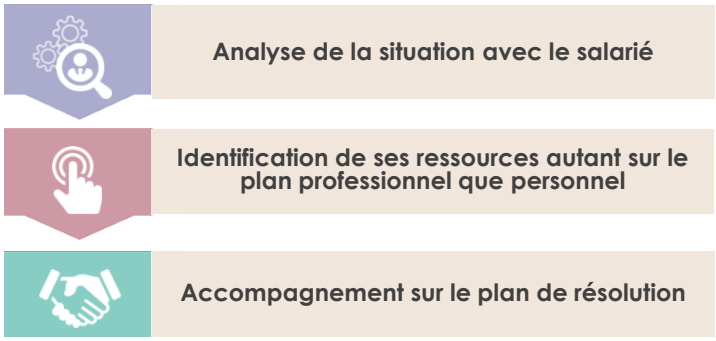
Soutien psychologique

Accessibilité handicap

Contexte :
Il s'agit de proposer à l'ensemble des salariés, sur la base du volontariat, un lieu de parole et un soutien psychologique visant à améliorer leur vie professionnelle dans l'entreprise : relations avec les collègues, les managers, process de travail…
Le dispositif consiste à mettre en place, au sein de l'entreprise, une permanence assurée par un consultant, psychologue diplômée, spécialiste de l'environnement du travail et des risques psychosociaux (RPS).

Finalités :
- Amélioration des relations interpersonnelles professionnelles et de la qualité du process de travail
- Aide à la formalisation de la problématique
- Trouver des solutions pratiques et pragmatiques
- Recherche de ressources internes (RH – médecin du travail – manager) ou externes (médecine de ville, accompagnement thérapeutique)

Méthodologie



Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de conseil
Mise à disposition d'un psy sur 1 journée Entretien individuel 45min/participants	**Individuel**	Tout public	Coachs professionnels certifiés, Psychosociologues, Psychologues du travail	Intra-entreprise

4 Accompagnement du plan d'action

Ateliers bien-être et anti-stress

Accessibilité handicap

La qualité de vie au travail est avant tout une façon d'articuler l'efficacité au travail et le développement humain.

Les salariés sont la première force d'une entreprise. Miser sur le bien-être des collaborateurs permet d'élargir son champ d'action pour la réduction des AT et MP, de l'absentéisme et des invalidités et inaptitudes. De plus, cela favorise un climat de cohésion d'entreprise. Autant d'éléments qui contribuent à développer performance et stabilité.

Nos ateliers bien-être et anti-stress vous permet de sensibiliser les collaborateurs à l'importance d'intégrer à son quotidien, au travail comme à la maison, les principes simples d'une une hygiène de vie saine afin de préserver son capital santé.

Nous vous proposons une série d'ateliers à la carte pour adapter votre politique de prévention des RPS aux besoins de vos collaborateurs et à votre secteur d'activité.

- Méditation pleine conscience 1h30
- Pensée positive 1h30
- Gestion du stress 45 min
- Atelier « Rigologie » 40 min
- Atelier sophrologie (niveau 1 & niveau 2) (Présentiel / À distance) **45 min**
- Cohérence cardiaque et Bien-être (Présentiel / À distance) **40 min**
- Médiateur d'un jour 2h30 min
- Auto-massage (Présentiel / À distance) **20 min**
- Cocon massage 15 -20 min
- Atelier détente 10-20 min
- Micro-sieste réparatrice
- Le Sommeil et son mode d'emploi (Présentiel / À distance) **1h**
- EMDR : la thérapie par les yeux (Présentiel / À distance) **1h à 1h30**
- Gestion du stress en temps de crise (Présentiel / À distance) **45 min**
- Atelier clown L'épopée intérieure 2h
- Atelier clown Echos 2h
- Atelier clown Ping Pong 2h
- Théâtre-forum 2h20

Pour avoir plus d'informations, découvrez notre carte des ateliers en format PDF.

5 Harcèlement sexuel et moral

Conférences ou/et Webinaires

Accessibilité handicap

Thématiques :
- Sensibilité aux RPS
- Les addictions
- Le droit à la déconnexion
- Le harcèlement moral et sexuel

Objectifs :
- Délivre le contenu législatif et familiarise le référent avec les textes réglementaires en vigueur.
  (Lois du 3 aout et 5 sept 2018 / Projet de loi santé au travail).
- Donner une vision claire des comportements qui relèvent du harcèlement moral, sexuel et des agissements sexistes

Programme :
- Délivre le contenu législatif et familiarise le référent avec les textes réglementaires en vigueur
- Mise à jour des connaissances : définition / la réglementation et son évolution récente
- Cartographie des relais d'aide dans l'entreprise
- Modalité de recours aux juridictions civiles et pénales
- Focus : cyber harcèlement

Modalités :
Cette conférence ou /et Webinaire s'organise :
- soit en présentiel;
- soit 100% à distance grâce à nos outils Zoom et Klaxoon

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1h30	**A définir**	Référent CSE Référents RH Membres groupe « projet harcèlement »	Formateur coach QVT et RPS	Présentiel

5 Harcèlement sexuel et moral

Devenir « Référents Harcèlement sexuel »
Formation en présentiel

Accessibilité handicap

Cette formation :

- Délivre le contenu législatif et familiarise le référent avec les textes réglementaires en vigueur. (Lois du 3 aout et 5 sept 2018 / Projet de loi santé au travail). Est également abordé le harcèlement moral.
- Dresse les voies de recours et la carte des relais (préventeurs et autorités et services compétents)
- Propose des techniques de conduites d'entretiens d'aide basé sur l'écoute active et la recherche d'éléments factuels
- Met en avant le recherche de solutions à travers le modèle de l'analyse des causes à travers de nombreuses mise en situations
- Mobilise les participants sur un plan d'action autour de la communication (sensibilisation) et les modalités de prise en charge des salariés plaignants.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
2 journée soit 12 heures	12 maximum	Référent CSE Référents RH Membres groupe « projet harcèlement »	Formateur coach QVT et RPS	Présentiel

Le contexte réglementaire

Dans les entreprises de moins de 250 salariés:

A compter du 1er janvier 2019, le CSE doit désigner, parmi ses membres, un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, sous la forme d'une résolution adoptée, pour une durée qui prend fin avec celle du mandat des membres élus du comité

Dans les entreprises de plus de 250 salariés

A compter du 1er janvier 2019, dans toute entreprise employant au moins 250 salariés est désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Ce référent bénéficiera d'une formation leur permettant d'assumer leurs rôles.

5 Harcèlement sexuel et moral

Devenir « Référents Harcèlement sexuel »
Formation à distance

Accessibilité handicap

Une capsule en e-learning à découvrir en autonomie
Durée : 1h30

Objectifs:
COMPRENDRE ET ASSIMILER

- Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Comprendre le cadre réglementaire
- Partager un langage commun sur le sujet du HAS

Dans cette capsule: infos, vidéos, statistiques, quizz pour permettre dynamisme et variété dans l'apprentissage

Un e-training en collectif
Durée : 1h00

Objectifs:
AGIR

- Approfondir le rôle du référent RH CSE et réf. entreprise et les obligations de l'employeur
- Intégrer le HAS au DUERP
- Concevoir les procédures
- Mettre en œuvre un groupe projet et un plan d'action
- Etude et analyse de cas
- Se former à l'entretien d'aide

Au programme: brainstorming, travail en sous-groupes, partage en groupe , infos et vidéos

Une e-validation en collectif
Durée : 1h30

Objectifs:
APPROFONDIR

- Quizz pour attestation de suivi de parcours
- Focus sur les agissements sexistes avec le diagnostic d'évaluation des risques d'agissements sexistes, des témoignages et Vidéo ANACT

Et 45' flash-coaching individuel pour chaque référent dans les 6 semaines qui suivent la fin du parcours

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Parcours à distance équivalent à 1,5 jours + Coaching 45'/participant	8 maximum	Référent CSE Référents RH Membres groupe « projet harcèlement »	Formateur coach QVT et RPS	Intra-entreprise Classe virtuelle klaxoon zoom

Le contexte réglementaire

Dans les entreprises de moins de 250 salariés:
A compter du 1er janvier 2019, le CSE doit désigner, parmi ses membres, un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, sous la forme d'une résolution adoptée, pour une durée qui prend fin avec celle du mandat des membres élus du comité
Dans les entreprises de plus de 250 salariés
A compter du 1er janvier 2019, dans toute entreprise employant au moins 250 salariés est désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.
Ce référent bénéficiera d'une formation leur permettant d'assumer leurs rôles.

5 Harcèlement sexuel et moral

Formation des managers (Prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes) Formation en présentiel

Accessibilité handicap

Objectifs :
- Donner une vision claire des comportements qui relèvent du harcèlement moral ou sexuel
- Renforcer les postures managériales préventives
- Apprendre à repérer le harcèlement potentiellement présent dans son équipe
- Agir en tant que relai de prévention dans sa fonction de manager
- Connaitre les recours pour soi le cas échéant

Programme :
Mise à jour des connaissances : définition / la réglementation et son évolution récente
- Le manager, garant de la sécurité et de la santé de ses équipes
- Travail sur la posture managériale préventive
- Gestion du stress et Qualité de la communication
- Retour sur l'écoute active et la prise en charge de salariés en souffrance.
- Cartographie des relais d'aide dans l'entreprise
- Modalité de recours aux juridictions civiles et pénales
- Focus : cyber harcèlement

Modalités :
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges sur des cas apportés par le groupe ou par la formatrice.
- Quizz
- Groupe d'échange de pratiques managériales

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée soit 6 heures	12 maximum	Managers Encadrants	Formateur coach QVT et RPS	Intra-entreprise

5 Harcèlement sexuel et moral

Formation des managers (Prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes) Formation à distance

Accessibilité handicap

Objectifs :

- Donner une vision claire des comportements qui relèvent du harcèlement sexuel et des agissements sexistes
- Renforcer les postures managériales préventives
- Apprendre à repérer le harcèlement potentiellement présent dans son équipe et connaitre les relais dans l'entreprise et en dehors.
- Agir en tant que relai de prévention dans sa fonction de manager

Modalités : Cette formation se découpe en deux temps et est dispensée 100% à distance grâce à nos outils Zoom et Klaxoon

Une capsule en e-learning à découvrir en autonomie en amont de la formation
Durée : 1h30

Objectifs:
ASSIMILER

Programme :
- Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Comprendre le cadre réglementaire
- Partager un langage commun sur le sujet du HAS

Dans cette capsule : infos, vidéos, statistiques, quizz pour permettre dynamisme et variété dans l'apprentissage.

Un e-training en collectif
Durée : ½ journée (3heures)

Objectifs :
AGIR

Programme :
- Le manager, garant de la sécurité et de la santé de ses équipes
- Travail sur la posture managériale préventive
- Gestion du stress et communication Identification des relais d'aide dans l'entreprise
- Ecoute active et prise en charge de salariés en souffrance.

FOCUS : Prévenir les agissements sexistes et favoriser l'égalité H/F dans mon équipe.

Dans cette session : infos, vidéo, brainstorming, travail en sous-groupes, partage en groupe.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Parcours à distance équivalent à 4,5 h	10 maximum	Managers Encadrants	Formateur coach QVT et RPS	Intra-entreprise Classe virtuelle klaxoon zoom

5 Harcèlement sexuel et moral

Formation des collaborateurs (Prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes) Webinaires de sensibilisation

Accessibilité handicap

Objectifs :
- Donner une vision claire des comportements qui relèvent du harcèlement sexuel et des agissements sexistes
- Renforcer les postures managériales préventives
- Apprendre à repérer le harcèlement potentiellement présent dans son équipe et connaitre les relais dans l'entreprise et en dehors.
- Agir en tant que relai de prévention dans sa fonction de manager

Modalités : Cette formation se découpe en deux temps et est dispensée 100% à distance grâce à nos outils Zoom et Klaxoon.

Une capsule en e-learning à découvrir en autonomie en amont de la formation
Durée : 1h30

Objectifs:
ASSIMILER

Programme :
- Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Comprendre le cadre réglementaire
- Partager un langage commun sur le sujet du HAS

Dans cette capsule : infos, vidéos, statistiques, quizz pour permettre dynamisme et variété dans l'apprentissage.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Parcours à distance équivalent à 4,5 h	10 maximum	Managers Encadrants	Formateur coach QVT et RPS	Intra-entreprise Classe virtuelle klaxoon zoom

5 Harcèlement sexuel et moral

Sensibilisation à la médiation

Accessibilité handicap

Objectifs :
- Découvrir les fondamentaux de la médiation
- Se positionner efficacement dans une situation conflictuelle
- Expérimenter l'esprit de la médiation
- Savoir repérer quand il s'avère nécessaire de transmettre le relai à un médiateur

Descriptifs :
Atelier participatif basé sur une courte présentation de la médiation et ce qu'elle peut apporter dans la résolution des conflits en entreprise, suivie d'un jeu de rôle entre les participants permettant d'expérimenter cette approche et d'une synthèse des bonnes pratiques.

Programme :
Sur la base de 3 heures :
- Tour de table, présentation et attentes des participants
- Présentation théorique de la médiation
- Mise en situation
- Débriefing collectif du jeu
- Synthèse des bonnes pratiques

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
½ journée	4 minimum 12 maximum	Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit	Un médiateur en entreprise	Intra-entreprise

5 Harcèlement sexuel et moral

Sensibilisation renforcée à la médiation

Accessibilité handicap

Objectifs :
- Prendre conscience de la dimension relationnelle dans un conflit
- Appréhender comment la médiation peut aider à la résolution d'un conflit
- Se positionner efficacement dans une situation conflictuelle
- Expérimenter l'esprit de la médiation
- Savoir repérer quand il s'avère nécessaire de transmettre le relai à un médiateur

Descriptifs :
Atelier participatif basé sur une **présentation de la médiation** et ce qu'elle peut apporter dans la résolution des conflits en entreprise, **suivie d'un travail sur le conflit** à partir des situations réelles des participants, la construction d'un **jeu de rôle et sa mise en situation** permettant d'expérimenter ce que la médiation peut apporter dans la résolution des conflits.

Programme :
- Tour de table, présentation et attentes des participants
- Présentation théorique de la médiation
- A partir des situations vécues des participants, construction d'un jeu de rôle en sous-groupe (travail sur le conflit)
- Mise en situation
- Travail à partir du jeu de rôle
- Synthèse des échanges et bonnes pratiques

Modalités d'animation :
- apports méthodologiques
- mises en situation
- transfert des acquis de la formation aux situations réelles des participants

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée	6 à 12 max.	Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit	Un médiateur en entreprise	Intra-entreprise

5 Harcèlement sexuel et moral

La résolution des conflits par la médiation

Accessibilité handicap

Objectifs :
- Appréhender ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit
- Développer une posture de tiers facilitateur dans un conflit
- Savoir conduire une réunion de médiation

Descriptifs :
Cette formation à la résolution des conflits en entreprise par la médiation permet à toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit d'acquérir les principes de base et de connaitre le processus de la médiation, d'apprendre à se positionner comme tiers dans un conflit en adoptant la posture de tiers facilitateur et d'être en mesure de proposer/prescrire utilement la médiation dans une situation de conflit.

Programme :
1. Comprendre les mécanismes du conflit
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier les mécanismes du conflit

2. Appréhender ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit
- Les 5 attitudes de résolution d'un conflit
- La spécificité de la médiation par rapport aux autres démarches de résolution de conflits (arbitrage, expertise, négociation, conciliation)
- Les bénéfices de la médiation

3. Savoir se positionner comme tiers dans un conflit
- Adopter des outils de communication efficace
- L'écoute active
- L'accueil des émotions
- Le langage verbal et corporel
- Les techniques du questionnement
- La reformulation et la synthèse

4. Les étapes et les précautions à respecter pour optimiser les chances de réussite de la médiation
- Les différentes étapes d'un processus de médiation
- Faire face aux difficultés en médiation

Modalités d'animation :
- apports méthodologiques
- différentes mises en situation
- visionnage d'une vidéo illustrant la thématique
- transfert des acquis de la formation aux situations réelles des participants

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
2 journées	6 à 12 max	Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit	Un médiateur en entreprise	Intra-entreprise

5 Harcèlement sexuel et moral

Médiation inter-individuelle

Accessibilité handicap

Lorsqu'au sein d'un collectif de travail, des tensions apparaissent et que la communication devient difficile au point que certains ressentent un mal être et/ou ne se parlent plus, la médiation permet de retrouver la voie du dialogue et la confiance nécessaire pour pouvoir travailler ensemble. Plus de 70% des médiations aboutissent à un accord.

Dans quelles situations peut-on avoir recours à la médiation ? Chaque fois que des tensions empêchent de travailler efficacement dans un climat de confiance et de coopération, la médiation est un moyen efficace de résolution des causes de dysfonctionnement dans la relation :
- entre un collaborateur et son manager
- au sein d'une équipe
- entre deux ou plusieurs services
- entre la Direction et les partenaires sociaux

Objectifs :
- Amélioration de sa performance grâce au bien-être de ses collaborateurs
- Economie de coûts :
✓ Une médiation coûte moins cher qu'une procédure en justice pour licenciement abusif, harcèlement moral ou qu'une grève ;
✓ Une médiation est plus rapide qu'un procès (gain de temps) ;Elle est généralement conclue en moins de 3 mois (cf. étude de la pratique de la médiation par les directions juridiques réalisée par Squaremetric en 2012) et dure en moyenne 10 heures.
- Une médiation permet de diminuer le taux d'absentéisme
- Tout ne peut pas se régler en interne ; l'intervention d'un tiers extérieur permet de débloquer les situations.

Modalités :
1) Rencontre du médiateur avec le mandant
Direction Générale/DRH) et, le cas échéant, avec le prescripteur (le CHSCT, le médecin du travail): Ces entretiens ont pour objet de recueillir les attentes du mandant et du prescripteur, confirmer le périmètre et l'objet de la médiation et préparer l'organisation pratique de la médiation (lieu neutre, formalisation de la proposition aux collaborateurs concernés).

2) Entretiens individuels préparatoires
Au cours de ces entretiens, le médiateur présente la démarche de médiation, entend chacune des personnes concernées et valide leur accord individuel à venir en médiation (accord formalisé par une convention d'entrée en médiation).

3) Rencontre plénière de médiation
La durée d'une rencontre est d'une journée ou deux demi-journées. Le nombre de participants est d'environ une douzaine de personnes. Le médiateur fixe le cadre et guide les échanges entre les participants. A l'issue de la rencontre, le médiateur invite les participants à réfléchir à ce qu'ils souhaitent en dire à l'extérieur (Direction, CHSCT, collègues de travail etc…) et à le formaliser par un écrit commun.

Le cadre déontologique :

Le médiateur est neutre, impartial et indépendant de l'entreprise et des participants à la médiation. Il garantit un cadre permettant aux personnes de faire émerger des solutions en s'appuyant sur leurs propres ressources et compétences.

La médiation est une démarche volontaire ; chacune des parties, ainsi que le médiateur, demeurent libre de l'interrompre à tout moment. La médiation est un processus confidentiel. Le contenu des échanges intervenus avec le médiateur, en entretien individuel ou en réunion plénière reste confidentiel et n'est pas divulgué, sauf à ce que les participants en manifestent expressément le souhait.

5 Harcèlement sexuel et moral

Enquête externe psychosociologique sur une situation de harcèlement moral ou sexuel

Accessibilité handicap

Contexte

Le harcèlement moral constitue une forme particulière de risque psychosocial — violence interne — caractérisée par la répétition d'actes dans la durée, portant atteinte à la dignité de la victime (Art. L1152-1 du Code du Travail). Dans certains cas graves, la jurisprudence a par ailleurs permis d'agir en justice sans retenir nécessairement le critère de « répétition dans la durée ».

Le harcèlement est un processus d'escalade qui mène à son terme à un processus de rupture entre le salarié en souffrance et son employeur. Les études confirment que l'absence d'aide de son entourage et de l'organisation favorise l'isolement des victimes et leurs tentatives d'action individuelles permettent rarement d'enrayer la dégradation de leurs conditions de travail.

L'expérience montre que les facteurs de déclenchement de ces situations reposent le plus souvent sur des contextes organisationnels particuliers (réorganisation, évolution conséquente des métiers, difficile régulation de la charge de travail, etc). Ces changements s'accompagnent parfois de comportements anti-sociaux au travail (CAAT).

La stigmatisation de la ligne managériale apparaît souvent comme une solution « prête à l'emploi » : le traitement de la situation de travail dégradée se limite alors à des mesures individuelles (licenciement, mutation), sans s'attaquer aux éventuelles sources issues de dysfonctionnements organisationnels.
Des conflits relationnels récurrents ou une souffrance aigue en lien avec le travail ne signifient pas pour autant que le salarié subit une situation caractérisée de harcèlement.

Dès lors qu'un salarié se plaint de harcèlement moral commis par un autre salarié (supérieur hiérarchique ou collègue), l'employeur doit donc diligenter sans attendre une enquête afin de vérifier que les faits rapportés sont réels et susceptibles d'être qualifiés d'harcèlement moral et bien imputables à la personne mise en cause.

Objectifs

- ✓ Prévenir le risque d'occurrence d'une situation de violence interne.
- ✓ Mener une enquête impartiale et contradictoire dans les jours suivants la demande d'intervention
- ✓ Garantir la dignité de chacun des salariés concernés, victime et auteur supposé des actes
- ✓ Entendre le/la salarié(e)qui se plaint de harcèlement moral
- ✓ Entendre le/la salarié(e) visé par la dénonciation afin qu'il puisse s'expliquer et présenter ses observations sur les reproches formulés à son encontre
- ✓ Auditionner individuellement d'autres salariés de l'entreprise amenés à côtoyer les salariés concernés pour savoir s'ils ont été témoins de faits
- ✓ Etablir un diagnostic de la situation dénoncée à partir des contenus des auditions
- ✓ Proposer la prise de mesures d'urgence en concertation avec le CSE et la direction
- ✓ Si besoin, proposer une analyse approfondie de l'organisation qui sera suivie de recommandations de prévention primaire (en option).

Modalités :

- Rencontre exploratoire, remise des données, analyse des données
- Préparation des supports d'entretien
- Réalisation de l'enquête (45 mn à 1 h par personne) - 6 à 7 personnes par jour maximum
- Analyse des résultats de l'enquête
- Rédaction du rapport d'enquête et diagnostic
- Restitution du diagnostic de l'enquête

6 Les incivilités

Bientraitance au travail et traitement préventif des incivilités internes & externes

Accessibilité handicap

Objectif

- Montrer les impacts positifs de la bientraitance au travail
- Mettre en lumière les différentes facettes de l'incivilité
- Acquérir de nouveaux comportements
- Optimiser la performance de l'entreprise avec la bientraitance

Descriptif

Les incivilités tant verbales que physiques peuvent avoir des conséquences néfastes sur la santé psychologique et physiologique des personnes. Elles représentent un coût humain et managérial qui n'est pas négligeables. Elles ont un impact fort sur les performances de l'entreprise. Les techniques RH ou sécuritaires sont souvent insuffisantes. Seule une prévention de l'incivilité, intégrée à la culture de l'entreprise, permet d'y répondre durablement.

Programme :

- Mettre en lumière les différentes facettes de l'incivilité.
- Montrer ses enjeux économiques et managériaux.
- Etablir un diagnostic partagé sur les causes de l'incivilité.
- Détecter les situations à risques à titre individuel et collectif.
- Gérer un incident et ses conséquences.
- Effectuer une analyse post événement à des fins de prévention.
- Acquérir des comportements destinés à diminuer les tensions.
- Bien connaître ses limites et savoir faire appel à son manager.
- Accompagner les salariés et l'entreprise dans la réalisation d'un plan d'action.

Outils :

- Exposés théoriques sur les enjeux de la communication, la communication non violente, les origines et les conséquences du stress.
- Echanges interactifs.
- Jeux de rôle, mises en situation et aquariums.
- Métaplan.
- Approche biographique de sa relation au travail.
- Histoire de l'entreprise et culture partagée.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée	6 à 8 maximum	Managers & Collaborateurs	Un psychologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Incivilités externes - Gérer le stress relationnel (Clients)

Accessibilité handicap

Objectif

La formation vise à aider les salariés à mieux gérer le stress relationnel et notamment la relation client : clarifier leur rôle, développer leur capacité relationnelle, s'approprier les conduites à tenir dans différents stades de la relation et par rapport à des profils types de personnalité, savoir prendre du recul dans une situation difficile et préserver sa confiance en soi, préserver la relation client en vue de le fidéliser tout en faisant respecter un cadre, savoir mettre des limites.

Descriptif

Le programme de formation que nous proposons vise à développer les capacités d'analyse, d'intervention et de mise en œuvre de mesures préventives propres à éliminer ou à réduire les risques de violence en milieu de travail.
Ce programme est construit autour de trois axes inter-reliés : Comprendre – Repérer – Agir. Les participants apprendront à distinguer les différentes formes de difficultés relationnelles, à situer les différentes étapes du processus, à reconnaître les situations à risque, à mettre en place des moyens de prévention ainsi qu'à élaborer des plans d'intervention et d'action adaptés à leur environnement.

Programme

- **Théorie :**

Analyser la relation client
Prendre du recul par rapport à ses propres réactions dans la relation client
Faire face à un client difficile
Réguler la relation avec un client agressif
Profil type des personnalités difficiles
Développer sa souplesse relationnelle
Gérer sa charge mentale par la déconnexion

- **Pratique :**

Analyse collective de situations vécues personnellement et professionnellement (cause, réaction, stratégie développée, efficacité)
Etudes reposant sur des cas concrets
Exercices de relaxation et respiration

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée	12 maximum	Tout public	Un psychologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Incivilités internes - Gérer le stress relationnel (Collaborateurs & Managers)

Accessibilité handicap

Objectif

La formation vise à aider les salariés à mieux gérer le stress relationnel sur leur lieu de travail : savoir identifier les situations conflictuelles, développer ses capacités relationnelles, s'approprier les conduites à tenir dans différents stades de la relation et par rapport à des profils types de personnalité, savoir prendre du recul dans une situation difficile et préserver sa confiance en soi, préserver la relation avec ses collègues et son manager en développant son affirmation de soi, tout en se faisant respecter, et en sachant mettre des limites.

Descriptif

Le programme de formation que nous proposons vise à développer son affirmation de soi afin de mieux réguler le stress relationnel sur le lieu de travail, et à mettre en place des actions préventives propres à éliminer ou à réduire les risques de violence en milieu de travail. Ce programme est construit autour de trois axes inter-reliés : Comprendre – Repérer – Agir. Les participants apprendront à distinguer les différentes formes de difficultés relationnelles, à situer les différentes étapes du processus, à reconnaître les situations à risque, à mettre en place des outils de communication et de régulation du stress relationnel.

Programme

- **Théorique :**

Définition du stress et informations pour comprendre le mécanisme du stress relationnel
Prendre du recul par rapport à ses propres réactions dans la relation
Réguler la relation avec un collègue, un collaborateur, un manager agressif
Profil type des personnalités difficiles
Développer sa souplesse relationnelle par l'affirmation de soi
Gérer sa charge mentale par la déconnexion

- **Pratique :**

Analyse collective de situations vécues personnellement et professionnellement (cause, réaction, stratégie développée, efficacité), mises en situation
Echanges sur des cas concrets
Exercices de relaxation et respiration

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1 journée	12 maximum	Tout public	Un psychologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Conférences sur les incivilités externes (Collaborateurs & Managers)

Accessibilité handicap

Contexte

Les risques psychosociaux
Stress, incivilités, violences, agressions, conflits, mal-être, harcèlement, épuisement professionnel ou burn-out... La sensibilisation et la prévention des risques psychosociaux (RPS) est devenu un axe prioritaire pour améliorer la santé et la sécurité au travail. Les RPS recouvrent l'ensemble des risques professionnels d'origines et de natures variées qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Parmi les RPS, on retrouve trois dimensions : les violences internes, les violences externes, le stress. Chacune d'entre elles présente des causes, des manifestations et des conséquences qui leurs sont spécifiques. Il est aussi possible que ces trois dimensions interagissent entre elles.

Par exemple : un environnement stressant peut favoriser l'apparition d'une agressivité verbale ou physique.

La prise en compte des RPS par l'employeur répond à une attente légitime des personnels. Une obligation générale de sécurité lui incombe (article L. 4121-1 à 4 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Les incivilités
Le thème des incivilités devient aujourd'hui un vrai sujet de management. Selon les statistiques, 42% des salariés français se disent confrontés aux incivilités au travail. Leur multiplication sur les lieux de travail ainsi que les situations de tensions et de mal-être qu'elles génèrent sont une préoccupation croissante des entreprises, des administrations et des collectivités.

Pourtant l'incivilité n'est définie dans aucun texte juridique. Elle correspond à un manque de respect, un manque de courtoisie, de politesse ou un comportement qui enfreint manifestement les règles de la vie sociale. Une incivilité peut prendre la forme de violence verbale ou de comportement inapproprié, agressif. En résumé, c'est tout ce qui va à l'encontre du vivre-ensemble.

Dans tous ces cas, le laisser-faire, la passivité ou la complaisance vis-à-vis des agresseurs, est la pire des réponses.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1h30 à 2h	30 à 100 max.	Tout public	Consultant-psychosociologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Conférences théâtralisées sur les incivilités externes (Collaborateurs & Managers)

Accessibilité handicap

Objectif

- Comprendre l'importance des grands principes de prévention des risques professionnels
- Identifier ce que sont les incivilités externes, leurs origines, leurs conséquences.
- Distinguer les différents types d'incivilités
- Favoriser la prise de conscience de ses propres représentations, a priori et comportements
- Prendre soin de ses émotions et comprendre celles de l'autre avec bienveillance
- Délivrer des messages clés pour améliorer les comportements

Méthodologie :

Une double expertise méthodologique : psychosociologie clinique et théâtre (et/ou clown).

La conférence théâtralisée est un format innovant où des saynètes théâtrales s'immiscent dans l'intervention du conférencier. De façon ludique, elle permet de relier des apports théoriques basés sur des savoirs scientifiques à des situations concrètes du monde du travail, en résonance avec le vécu des participants.

Nos intervenants bénéficient d'une double formation, en psychosociologie clinique (consultants) et en jeu théâtral (comédiens / clowns-formateurs).

- Le conseil et l'intervention en amélioration des conditions de travail avec pour base méthodologique, la psychosociologie clinique. Celle-ci s'inscrit dans une pratique mise en oeuvre auprès des personnes, des équipes, des structures. Elle s'intéresse à l'articulation entre ce qui se passe pour l'individu, le groupe et l'institution et opère au plus près du vécu des personnes. Elle a pour objectif de permettre aux professionnels de faire évoluer leur rapport aux problèmes, au vécu, aux difficultés qu'ils rencontrent dans leur travail au sein d'une organisation.
- Dans le fil d'une conférence, des saynètes sur mesure jouées et mises en scène par nos intervenants-comédiens : écrites pour vous sur la base de deux rencontres exploratoires, elles sont un outil de communication, de sensibilisation et de formation pertinent et puissant. Grâce à l'humour et l'émotion qu'elles convoquent, elles favorisent l'adhésion des participants en abordant tous les sujets de façon dynamique et ludique. Elles font passer des messages clés en situations, sans agresser, ni culpabiliser, tout en dédramatisant les enjeux sensibles.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Préparation avec LA DRH + préparation du contenu Format conférence théâtralisée avec 3 saynètes : 2 heures (temps par saynète : entre 5 et 10 mn)	30 à 100 max.	Tout public	Consultant-psychosociologue clinicien et comédien-formateur (ou clown-formateur)	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Conférences sur les incivilités internes (Collaborateurs & Managers)

Accessibilité handicap

Contexte

Les risques psychosociaux

Stress, incivilités, violences, agressions, conflits, mal-être, harcèlement, épuisement professionnel ou burn-out... La sensibilisation et la prévention des risques psychosociaux (RPS) est devenu un axe prioritaire pour améliorer la santé et la sécurité au travail. Les RPS recouvrent l'ensemble des risques professionnels d'origines et de natures variées qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Parmi les RPS, on retrouve trois dimensions : les violences internes, les violences externes, le stress. Chacune d'entre elles présente des causes, des manifestations et des conséquences qui leurs sont spécifiques. Il est aussi possible que ces trois dimensions interagissent entre elles.

La prise en compte des RPS par l'employeur répond à une attente légitime des personnels. Une obligation générale de sécurité lui incombe (article L. 4121-1 à 4 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Les incivilités

Le thème des incivilités devient aujourd'hui un vrai sujet de management. Selon les statistiques, 42% des salariés français se disent confrontés aux incivilités au travail. Leur multiplication sur les lieux de travail ainsi que les situations de tensions et de mal-être qu'elles génèrent sont une préoccupation croissante des entreprises, des administrations et des collectivités.

Pourtant l'incivilité n'est définie dans aucun texte juridique. Elle correspond à un manque de respect, un manque de courtoisie, de politesse ou un comportement qui enfreint manifestement les règles de la vie sociale. Une incivilité peut prendre la forme de violence verbale ou de comportement inapproprié, agressif. En résumé, c'est tout ce qui va à l'encontre du vivre-ensemble. Dans tous ces cas, le laisser-faire, la passivité ou la complaisance vis-à-vis des agresseurs, est la pire des réponses.

Objectifs

- Sensibiliser les collaborateurs et les managers sur la nature des incivilités internes, leurs impacts, et les moyens de les prévenir.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
1h30 à 2h	30 à 100 max.	Tout public	Consultant-psychosociologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Conférences théâtralisées sur les incivilités internes (Collaborateurs & Managers)

Accessibilité handicap

Objectif

- Comprendre l'importance des grands principes de prévention des risques professionnels
- Identifier ce que sont les incivilités internes, leurs origines, leurs conséquences.
- Connaître les différents types d'incivilités
- Favoriser la prise de conscience de ses propres représentations, a priori et comportements
- Prendre soin de ses émotions et comprendre celles de l'autre avec bienveillance
- Délivrer des messages clés pour améliorer les comportements

Méthodologie :

Une double expertise méthodologique : psychosociologie clinique et théâtre (et/ou clown).

La conférence théâtralisée est un format innovant où des saynètes théâtrales s'immiscent dans l'intervention du conférencier. De façon ludique, elle permet de relier des apports théoriques basés sur des savoirs scientifiques à des situations concrètes du monde du travail, en résonance avec le vécu des participants.

Nos intervenants bénéficient d'une double formation, en psychosociologie clinique (consultants) et en jeu théâtral (comédiens / clowns-formateurs).

- Le conseil et l'intervention en amélioration des conditions de travail avec pour base méthodologique, la psychosociologie clinique. Celle-ci s'inscrit dans une pratique mise en oeuvre auprès des personnes, des équipes, des structures. Elle s'intéresse à l'articulation entre ce qui se passe pour l'individu, le groupe et l'institution et opère au plus près du vécu des personnes. Elle a pour objectif de permettre aux professionnels de faire évoluer leur rapport aux problèmes, au vécu, aux difficultés qu'ils rencontrent dans leur travail au sein d'une organisation.
- Dans le fil d'une conférence, des saynètes sur mesure jouées et mises en scène par nos intervenants-comédiens : écrites pour vous sur la base de deux rencontres exploratoires, elles sont un outil de communication, de sensibilisation et de formation pertinent et puissant. Grâce à l'humour et l'émotion qu'elles convoquent, elles favorisent l'adhésion des participants en abordant tous les sujets de façon dynamique et ludique. Elles font passer des messages clés en situations, sans agresser, ni culpabiliser, tout en dédramatisant les enjeux sensibles.

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Format conférence théâtralisée avec 3 saynètes : 2 heures (temps par saynète : entre 5 et 10 mn)	30 à 100 max.	Tout public	Consultant-psychosociologue clinicien et comédien-formateur (ou clown-formateur)	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Diagnostic sur les incivilités internes

Accessibilité handicap

Objectif

- Sensibiliser le groupe pilote sur les incivilités internes et les objectifs du projet « Mieux vivre et travailler ensemble »
- Définir et mettre en place la méthodologie choisie pour le diagnostic auprès des groupes de travail
- Identifier les « irritants » internes sources de tensions et d'incivilités par le biais d'un questionnaire
- Proposer un plan d'action sur 2 niveaux
    - Un plan d'action d'ordre général basé sur le bien vivre ensemble, le savoir vivre
    - Des actions ciblées concernant ces questions :
      - Comment traiter l'agression ? / Comment traiter l'agresseur ?

Modalités :

Phase 1 : sensibilisation du projet auprès du groupe pilote

- Constitution du groupe pilote représentant 20-30% des salariés, des directions impliquées
- Présentation du projet « Mieux vivre et travailler ensemble »
  auprès des membres du groupe de travail, du groupe pilote puis au groupe du CSE et des IRP
- ½ journée de conférence/sensibilisation sur les incivilités internes
  à l'attention des membres du groupe pilote et du groupe du CHSCT et IRP.

Phase 2 : lancement du projet auprès du groupe pilote

- Constitution de 3 groupes de travail mixtes issus du groupe pilote (les directions) :
  10 personnes maximum par groupe et aussi un groupe de travail CSE + IRP, soit 4 groupes
  -> Nomination d'un rapporteur par groupe de travail (référent)
- Réalisation d'un diagnostic partagé avec les membres du groupe pilote
  -> En 4 sous-groupes de travail (en chambre)
    - 1ère réunion : Questionnaire afin de faire un point concret sur la situation actuelle au sein du site et notamment sur les principaux irritants sources d'incivilités internes
    - 2ème réunion : Débriefing des questionnaires, élaboration du diagnostic partagé
    - 3ème réunion : Présentation du diagnostic partagé en plénière avec les 3 groupes de travail
    - 4ème réunion : Présentation du diagnostic partagé au groupe du CSE et des IRP
- Elaboration d'un plan d'action accompagné d'un plan de communication en groupe de travail
    - 1ère réunion : élaboration du plan d'action et du plan de communication en 4 sous-groupes
    - 2ème réunion : présentation du plan d'action en plénière (A définir)

Phase 3 : déploiement du projet sur l'ensemble des collaborateurs

- Étape 0 : Création d'un groupe de travail transverse représentant tous les services
- Étape 1: Création et envoi d'un questionnaire à tous les salariés par mail
  Étape 2 : Analyse des questionnaires
- Étape 3 : Analyse des irritants, trouver des solutions avec le groupe de travail transverse et faire des propositions de solutions
- Étape 4 : Présentation des résultats en plénière (Sensibilisation aux incivilités (2h) ; Présentation des résultats de la phase test, communication (2h)…)
- Étape 5 : Adaptation du plan d'action + déploiement (adaptation 0,5j + présentation 0,5j)
- Étape 6 : Accompagnement/déploiement du groupe de travail transverse 0,5j par trimestre x 3 ans
- Étape 7 : Accompagnement des directions en difficulté

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Phase préparatoire : 7 à 8 jours Phase de diagnostic : A définir	**Selon la taille structure**	Tout le personnel (Les directions, les managers et les collaborateurs)	Psychologue, Psychosociologue	Intra-entreprise

6 Les incivilités

Diagnostic sur les incivilités externes

Accessibilité handicap

Objectif

Sensibiliser le groupe pilote sur les incivilités externes
Définir et mettre en place la méthodologie choisie pour le diagnostic auprès des groupes de travail

- Identifier les différentes incivilités externes
- sources de tensions et d'incivilités par le biais d'un questionnaire auprès du personnel en lien avec le « public »
- Proposer un plan : Des actions ciblées concernant ces questions :
  - Comment traiter l'agression ? / Comment traiter l'agresseur ?

  Créer des procédures et des alertes pour être capable de faire face à cette problématique

Méthodologie :

Phase 1 : sensibilisation du projet auprès du groupe pilote

- Constitution du groupe pilote représentant 20-30% des salariés, des directions impliquées
- Présentation de la méthodologie proposée auprès des membres du groupe de travail, du groupe pilote puis au groupe du CSE et des IRP
- ½ journée de conférence/sensibilisation sur les incivilités externes à l'attention des membres du groupe pilote et du groupe du CSE et IRP.

Phase 2 : lancement du projet auprès du groupe pilote

- Constitution de 3 groupes de travail mixtes issus du groupe pilote (les directions) : 10 personnes maximum par groupe et aussi un groupe de travail CSE + IRP, soit 4 groupes
  -> Nomination d'un rapporteur par groupe de travail (référent)
- Réalisation d'un diagnostic partagé avec les membres du groupe pilote
  -> En 4 sous-groupes de travail (en chambre)
  - 1ère réunion : Questionnaire afin de faire un point concret sur la situation actuelle au sein du site et notamment sur les principales incivilités rencontrées (recueil de collaborateurs sur le terrain)
  - 2ème réunion : Débriefing des questionnaires, élaboration du diagnostic partagé
  - 3ème réunion : Présentation du diagnostic partagé en plénière avec les 3 groupes de travail
  - 4ème réunion : Présentation du diagnostic partagé au groupe du CSE et des IRP
- Elaboration :
  - d'un plan d'action accompagné d'un plan de communication en groupe de travail
  - Création d'une boite à outil avec les procédures à suivre
  - Création d'alerte à un service désigné pour mettre en place des remontées terrain

Durée	Nombre de participants	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation
Phase préparatoire : 7 à 8 jours Phase de diagnostic : A définir	**Selon la taille structure**	Tout le personnel (Les directions, les managers et les collaborateurs)	Psychologue, Psychosociologue	Intra-entreprise

Bibliographie

- Clot Y. (2013). Le suicide au travail : un drame de la conscience professionnelle ?. Activités, Volume 10 (2), pages 39 à 53. Repéré à http://www.activites.org/v10n2/v10n2.pdf

- **Caillé A., Joeffrion C., Prévention des risques psychosociaux au sein d'établissements publics d'enseignement agricole : quand le diagnostic organisationnel participe d'une amélioration de la qualité de vie au travail,** in Saint-Dizier de Almeida V., Valléry G. (2017). Risques psychosociaux et santé au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 23 (4)

- Clot Y. (2015) La fonction psychologique du travail, Paris, PUF.

- Erudel N., Saint-Dizier de Almeida V., L'animation des collectifs visant la prévention des RPS : étude d'un processus d'intervention en milieu hospitalier, in Saint-Dizier de Almeida V., Valléry G. (2017). Risques psychosociaux et santé au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 23 (4)

- Gollac M., Bodier M., et coll. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser : Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du travail, de l'emploi et de la Santé. www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/Rapport-College-SRPST.pdf.

- Guignon N., Niedhammer I., Sandret N., Les facteurs de risques psychosociaux : une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMMER, Documents pour le médecin du travail n°115, pages 389 à 398, 3ème trimestre 2008, INRS.

- Langevin V., Boini S., Risques psychosociaux : outils d'évaluations. Déséquilibre Effort/Récompenses (Questionnaire dit de Siegrist), Références en santé au travail, juin 2015, INRS.

- Lavabre-Bertrand. La conception ternaire corps/esprit/âme dans la pensée médicale au cours des âges, Cahiers d'Etude du Religieux. Recherches interdisciplinaire [En ligne], 2013, mis en ligne le 23 septembre 2013.

- Leduc S., Valléry G., Les violences externes au travail : Facteurs générateurs, perceptions et réactions des agents , in Saint-Dizier de Almeida V., Valléry G. (2017). Risques psychosociaux et santé au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 23 (4)
- Ughetto. Qui a besoin des risques psychosociaux? "RPS", construction d'un problème public et travail. Risques psychosociaux: quelles réalités, quels enjeux pour le travail?, Octarès, pp.49-75, 2011. <hal-00659091>

- Sarnin P. et col. Contre les « risques » psychosociaux, quel débat sur l'activité ? , *le Travail Humain* 2011/4 (Vol. 74), p.309-320.

- **Selye H.**, Le stress de la vie - le problème de l'adaptation, GALLIMARD, 1975.

- Valléry G., Leduc S. (2014) Que sais-je ? Les risques psychosociaux, Paris, PUF

Habilitations

IPRP	Intervenant en prévention des risques professionnels
Titre d'ergonome Européen	Label qualité délivré par le CREE (Centre d'Enregistrement des Ergonomes Européens)
EvRP	DUER
par la Direccte IDF	Organisme agréé pour la formation des représentants au CHSCT
DATA Dock	Organisme de formation habilité
QUALIOPI	la marque de garantie qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences

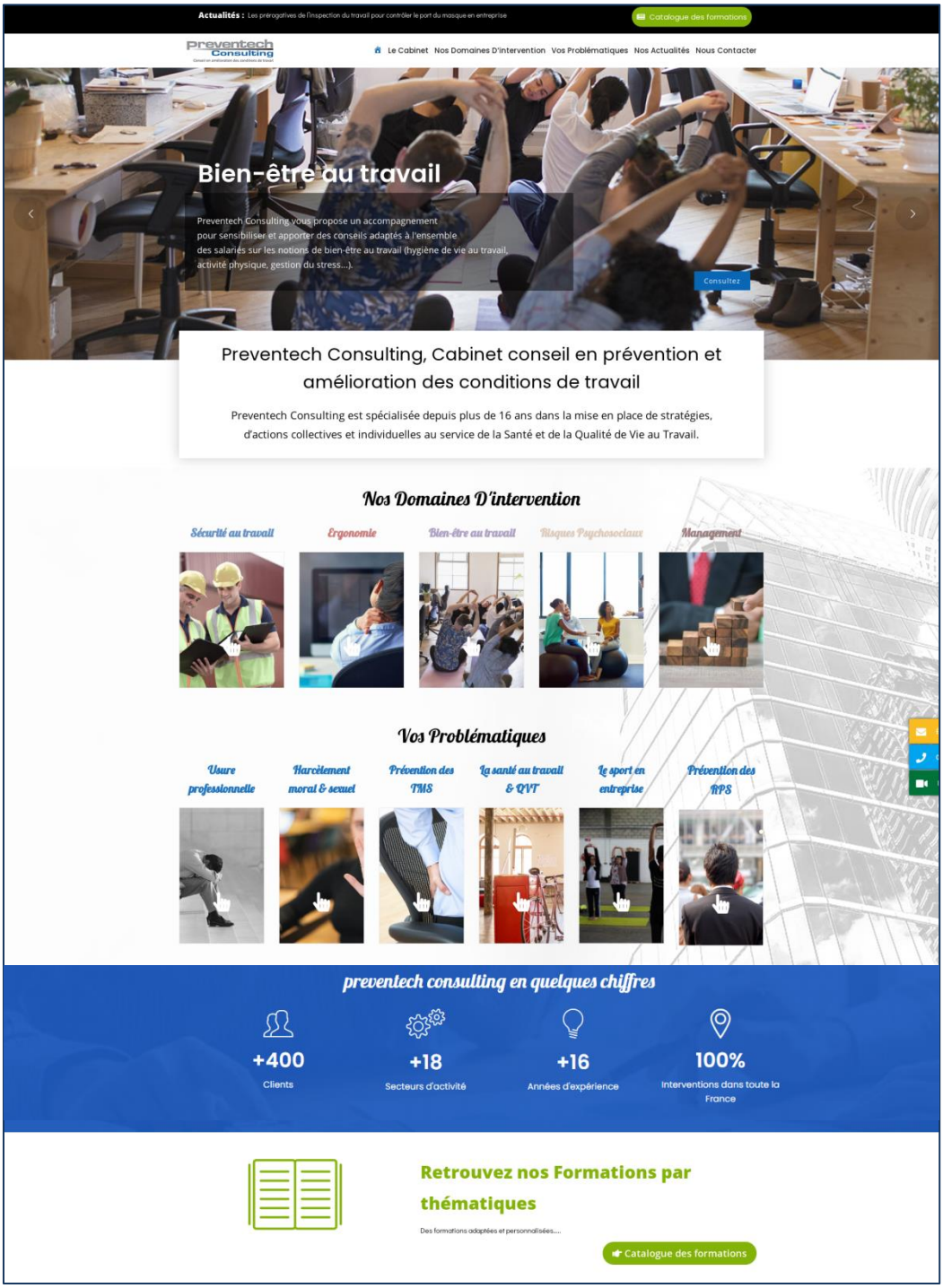
Adhérent SNCE : Syndicat national des cabinets conseil en ergonomie

Membre associé de l'ARSEG : l'Association des Directeurs de l'environnement de travail

Référencé par le réseau Itélis, sur le portail de prévention santé au travail Préventélis (Axa).

Chargé de la réalisation de la prestation « Prévention des risques professionnels » pour OCIRP, branche médicale des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées.

Plateformes



Visitez notre chaîne

Voir notre page

- Des conseils de nos consultants
- Des interviews, des tutoriels
- Nos webinaires

Preventech Consulting
Conseil en amélioration des conditions de travail

Contact

Marjorie Dumont-Crisolago
Présidente en charge de la direction commerciale et marketing
md@preventech.net

01 44 09 70 44

23 rue Gambetta – 93400 Saint-Ouen