

Prévention des RPS : où en êtes-vous?

16/09/2021



“Ce n’est pas parce que les choses sont difficiles que nous n’osons pas, c’est parce que nous n’osons pas qu’elles sont difficiles”
Sénèque



En attente

A



En réflexion

B



Engagé

C



Bravo !!

Prévention =
valeur partagée

D



Présentation des intervenants



Éric GILLERON



**Chargé développement
prévention des risques
professionnels
FNP**



Carole PODYMSKI



**Consultante QVT
/Préventrice

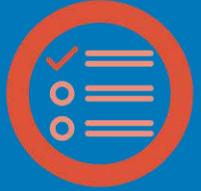
Société CEGAPE**



Marie-Odile GAUTHERON

**Consultante QVT /
Psychologue du travail

Société CEGAPE**



○ I. Introduction

1. Définition, cadre réglementaire
2. Idées reçues

○ II. Impacts de la crise sanitaire

○ III. Agir sans ouvrir la boîte de Pandorre (de Pando-RPS !)

1. OSER initier une démarche ?
2. Quelles ACTIONS au quotidien ?

○ IV. Ressources et accompagnement

1. Panorama des ressources documentaires
2. Quel accompagnement par la CNRACL?



I - Introduction



1. Définition et cadre réglementaire



Le terme

- Terme « **psycho-social** »? Car « à l'**interface** de l'**individu** (le « **psycho** »), et de sa situation de travail : le contact avec les autres (encadrement, collègues, clients, etc.), c'est-à-dire le « **social** »
- Le cadre réglementaire
- Pas de définition légale des RPS mais une obligation pour l'employeur (privé, publique) de **protéger la santé mentale**
 - Article L.4121-1 du Code du travail : « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs [...] »
 - Eléments dans la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 : art 6 (discriminations) / art 6 ter (harcèlement sexuel) / art 6 quinquies : harcèlement moral
 - Des accords, notamment **Accord-cadre du 22 octobre 2013** – Objectif : développer une démarche de diagnostic et de prévention

Une définition qui fait consensus

- Définition en 2011 (rapport Gollac)



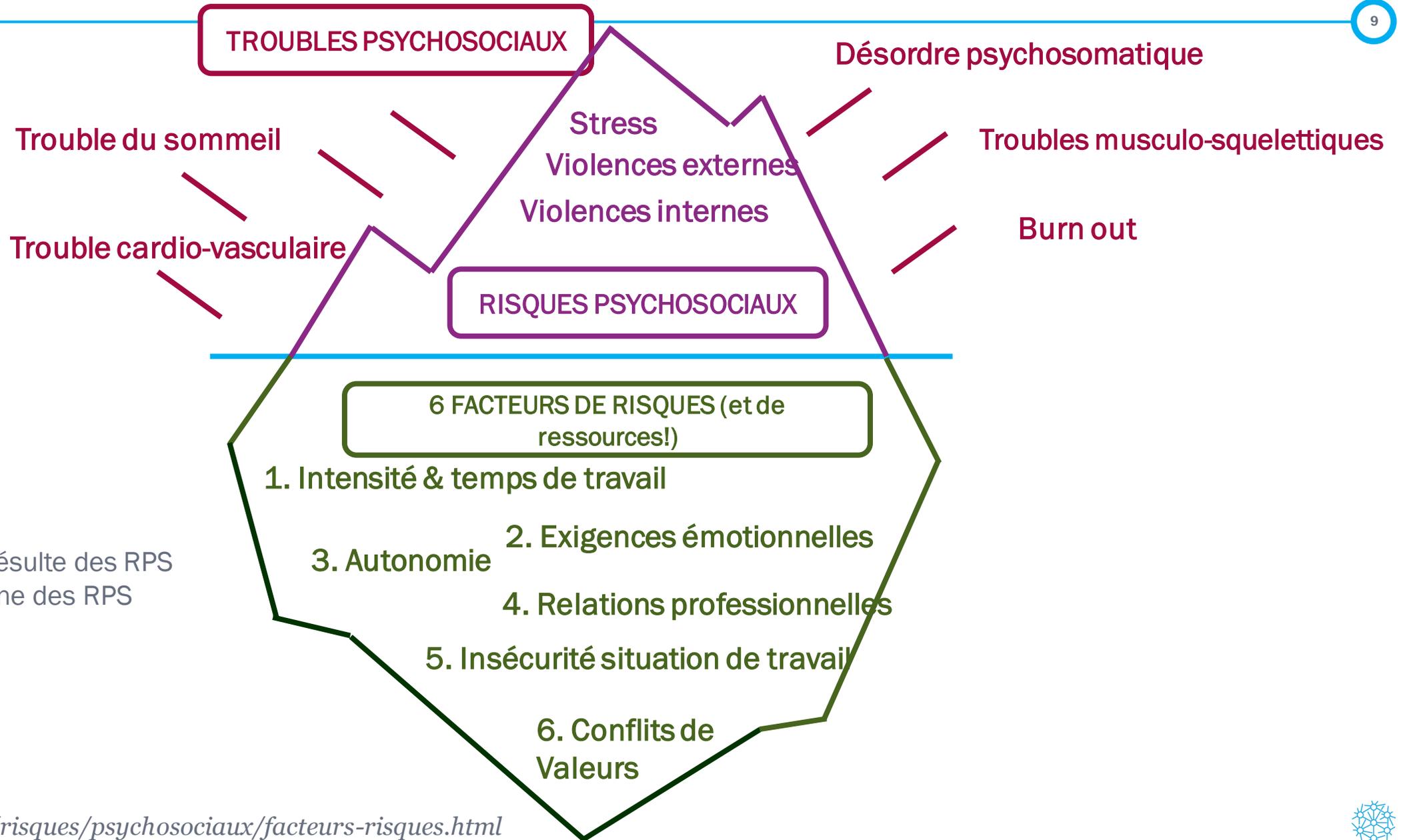
Définition des risques psychosociaux

Les RPS :

« Des 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 »

Rapport Gollac, 2011





Troubles = ce qui résulte des RPS
Facteurs = à l'origine des RPS



1. Mutation du service public / réformes / changements réguliers / instabilités politiques
2. Intensification du travail et travail dans l'urgence
3. Perte de sens, conflits éthiques, dilemmes
4. Exigences émotionnelles
 - *nécessité de maîtriser ses émotions, notamment en situation d'accueil du public*
5. Violences externes
6. Manque d'espaces d'arbitrages collectifs

Mais:

- **Attachement service public qui reste forte, motivation des agents :** entrée pertinente à utiliser pour améliorer les CT
- **Période 2010-2020 qui a permis de favoriser une prise de conscience, de poser les problèmes** (nombreux diagnostics RPS « souvent pertinent » selon Philippe Douillet)

=> Spécificités des toutes petites collectivités

- Sur-polyvalence



Agents de la FP + exposés aux RPS que les salariés du privé

	Fonction publique										Secteur marchand et associatif										Ensemble			
	FPE hors enseignement		FPE enseignement		FPT		FPH		Ensemble FP		Agriculture		Industrie		Construction		Commerce et transports		Autres services				Ensemble privé	
	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016
Nécessité de travailler en urgence	64,8	67,0	41,6	43,4	50,4	53,6	72,2	64,6	54,5	56,3	13,7	10,4	35,7	33,0	19,5	15,1	28,7	27,6	38,9	35,0	33,2	30,4	38,2	36,7
Sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité	50,5	55,4	39,4	43,1	34,6	38,6	64,6	56,4	44,7	46,6	5,1	3,2	16,9	19,4	5,8	5,0	11,5	14,8	20,7	19,0	15,7	16,6	22,5	23,9
Charge de travail trop importante	51,7	54,2	39,0	38,3	33,6	37,6	61,8	51,1	43,9	43,7	6,3	4,8	21,4	24,1	10,5	5,2	14,0	14,1	23,8	22,0	19,0	18,4	24,8	24,6
Tensions avec le public	30,7	36,5	29,8	41,1	39,9	36,2	57,2	51,0	38,9	41,3	5,9	4,4	5,6	6,2	8,3	4,5	21,6	23,5	25,2	23,0	18,5	18,1	23,3	23,8
Tensions avec la hiérarchie	25,8	26,1	17,5	14,5	26,8	26,8	35,9	35,6	25,7	26,5	2,5	0,5	14,0	10,0	5,2	4,9	8,1	6,3	10,1	10,0	9,7	8,6	13,5	13,0
Tensions entre collègues	26,3	30,9	25,9	28,1	30,3	32,8	42,5	40,8	30,8	33,8	7,8	4,4	10,5	9,8	4,9	4,7	8,6	7,6	11,9	13,0	10,0	10,0	14,9	15,8
Horaires imprévisibles	19,0	18,1	2,7	4,2	6,9	5,8	31,2	31,2	12,5	14,0	9,4	9,6	9,2	5,7	2,7	1,9	7,8	6,7	7,6	7,0	7,6	6,6	8,7	8,4
Crainte du chômage	3,9	1,9	2,0	2,0	3,2	5,8	6,7	7,0	3,7	4,8	2,2	6,8	18,9	11,7	12,4	5,0	11,4	5,7	10,0	8,6	12,3	8,0	10,3	7,3

Source : point stat DGAFP 2019



	Ensemble de la fonction publique	Secteur privé
% d'agents victimes d'agressions verbales	24,3 %	12 %

Source : rapport Lecocq 2018 « santé, sécurité, qualité de vie au travail dans la fonction publique : un devoir une urgence, une chance »





2. Idées reçues





<p>IDÉE REÇUE N°1</p> <p>UN PEU DE STRESS, C'EST MOTIVANT</p> <p>... ATTENTION !</p> <p>IL NE FAUT PAS CONFONDRE STRESS ET MOTIVATION. UN STRESS PONCTUEL, CE N'EST PAS GRAVE. MAIS QUAND IL DEVIENT PERMANENT, IL PEUT ENGENDRER DES PROBLÈMES DE SANTÉ.</p> 	<p>IDÉE REÇUE N°2</p> <p>LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, CE N'EST PAS SI GRAVE</p> <p>... SI, POURTANT !</p> <p>QUAND LES SALARIÉS RENCONTRENT DE MANIÈRE RÉCURRENTÉ DES DIFFICULTÉS POUR FAIRE CORRECTEMENT LEUR TRAVAIL, CELA PEUT CONTRIBUER À DES PROBLÈMES DE SANTÉ.</p> 
<p>IDÉE REÇUE N°3</p> <p>LE STRESS, ÇA FAIT PARTIE DU MÉTIER</p> <p>... OU PAS !</p> <p>MÊME DANS LES MÉTIERS TRÈS EXPOSÉS, L'EXCÈS DE STRESS PERMANENT N'EST PAS UNE FATALITÉ, IL EST POSSIBLE D'ORGANISER LE TRAVAIL POUR EN ATTÉNUER LES CONSÉQUENCES.</p> 	<p>IDÉE REÇUE N°4</p> <p>LE STRESS, C'EST DANS LA TÊTE</p> <p>... ÇA DÉPEND !</p> <p>LE STRESS N'EST PAS FORCÉMENT DÙ À DES PROBLÈMES PERSONNELS OU À L'EXPRESSION D'UNE FRAGILITÉ. DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉGRADÉES PEUVENT AUSSI ÊTRE À L'ORIGINE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.</p> 
<p>IDÉE REÇUE N°5</p> <p>LE STRESS AU TRAVAIL, C'EST TOUJOURS LA FAUTE DU CHEF</p> <p>... FAUX !</p> <p>POUR LUTTER EFFICACEMENT CONTRE LE STRESS, IL FAUT ÉVITER DE CHERCHER UN BOUC ÉMISSAIRE. DE MULTIPLES CAUSES SONT À RECHERCHER DANS L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE.</p> 	<p>IDÉE REÇUE N°6</p> <p>LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, NE PAS EN PARLER ÉVITE LES PROBLÈMES</p> <p>... AU CONTRAIRE !</p> <p>COMME POUR LES AUTRES RISQUES PROFESSIONNELS, IL FAUT EN PARLER ET AGIR AVANT L'APPARITION DE DYSFONCTIONNEMENTS ET DE SOUCIS DE SANTÉ.</p> 



Brochure INRS ED 6250 – RPS 9 conseils pour agir au quotidien



Quand le stress devient permanent

Quand les problèmes / difficultés sont récurrent(e)s



Conditions de travail dégradées



Ne pas en parler



Impacts de la crise sanitaire en 2020?



II Impacts de la crise





MANAGEMENT DES RISQUES

PANORAMA 2021

Qualité de vie au travail et santé des agents dans les collectivités territoriales

- Sur-sollicitation de certaines professions en 2020 /2021 : « tenir bon » (stress permanent)
- Conditions de travail dégradées
- Disparités des situations !

Source : [PANORAMA 2021 : Qualité de vie au travail et santé des agents dans les collectivités territoriales](#)



Hélène Guillet

DIRECTRICE GÉNÉRALE
DU CENTRE DE GESTION
DE LOIRE-ATLANTIQUE
VICE-PRÉSIDENTE
NATIONALE DU SINDGCT
EN CHARGE
DES COOPÉRATIONS
PROFESSIONNELLES

En 2020, le nombre d'accidents du travail a chuté du fait de la crise sanitaire mais le taux d'absentéisme lié à cette nature de risque a augmenté, la durée des arrêts ne cessant de croître. Que pensez-vous de cette tendance ? Quelles en sont les causes ?

La crise a de facto eu un effet très puissant sur la baisse des absences découlant des accidents du travail puisque tout un pan de l'action publique, comme l'ensemble des autres secteurs a été stoppé. Pourtant cette crise a eu, de mon point de vue, des effets en plusieurs vagues. La première c'est celle du premier confinement que l'on a tendance à oublier maintenant que nous sommes « familiarisés » avec cette pandémie, alors que les traces sont très présentes aujourd'hui encore. **Au printemps 2020, de nombreux agents publics sont restés en activité** : le milieu hospitalier bien sûr, mais pas que !

Je pense à toutes ces professions qui ont été sur-sollicitées pour assurer le **maintien des services essentiels et incontournables** en matière de sécurité publique, de garde des enfants des professions prioritaires, d'état civil, de service

funéraire et on pourrait en citer beaucoup d'autres. Ils ont été nombreux à « tenir bon » dans un contexte d'anxiété générale, de tensions et pressions. Ils ont encaissé. Le mandat municipal a été lancé dans des conditions invraisemblables. Puis les vagues se sont succédées et **les désordres divers et variés ont été plus visibles** : signes dépressifs, **risques psychosociaux accrus**, éclatement des repères professionnels et parfois aussi personnels, incapacité à se projeter, épuisement.

Je crois que des « digues ont cédé ». Le repos reporté toujours et encore par nécessité de crise, par conscience professionnelle, par absence d'attention de l'environnement hiérarchique lui-même absorbé par la complexité de la situation, par manque d'écoute de nos propres signaux d'alerte ont pu contribuer à conduire à ces arrêts, nombreux et plus longs.

=> « La crise a induit une **intensification du travail** [...] **mais aussi** souvent un **sentiment d'utilité accru** »

=> **Risque de dépression doublé par rapport à 2019**

Chiffres concordants selon les études : augmentation des syndromes dépressifs en 2021!

Enquête DARES réalisée
Février/mars 2021 (secteur privé)





Perte du collectif



Sentiment
d'isolement



Intensification du
travail



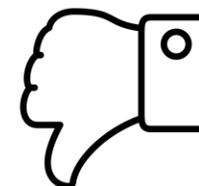
Surcontrôle



Perturbation de la
conciliation des
vies



Hyperconnexion



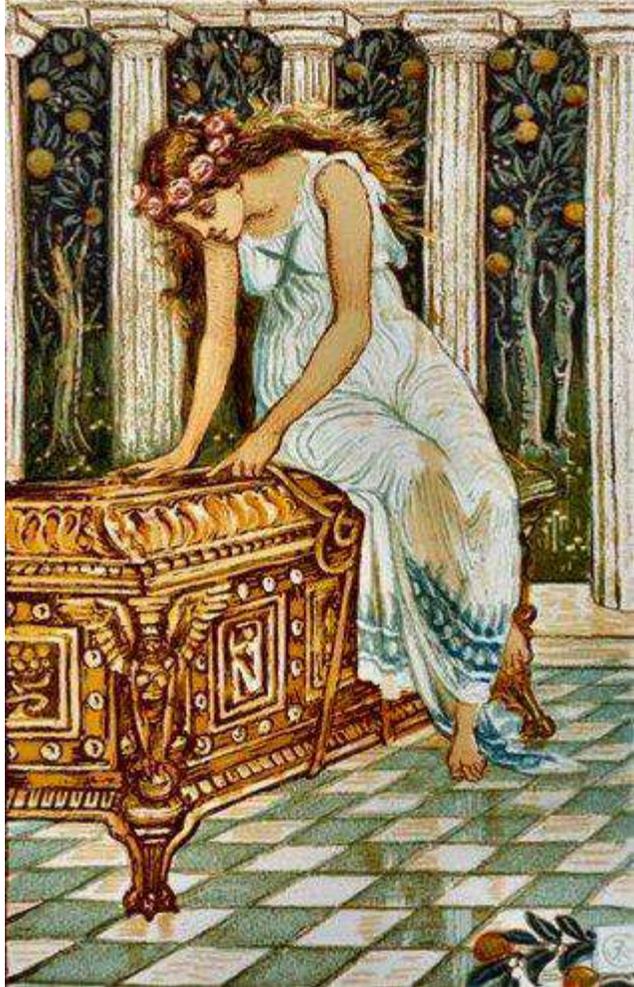
Perte de motivation



Inadaptation du
matériel







III - Agir sans ouvrir la boite de Pando-RPS



1. Oser initier une démarche



SONDAGE : Pour les établissements qui n'ont pas encore initié de démarche, quels sont les principaux freins? (1 ou plusieurs réponses possibles)



1. Sujet non prioritaire
2. Craintes ou méconnaissance autour du sujet
3. Manque de méthodologie: « on ne sait pas par où commencer »
4. Absence, Indisponibilité ou manque de formation des acteurs internes de la prévention
5. Il n'y a pas de RPS dans notre collectivité/établissement



Facteurs de RISQUE



Ce qui est susceptible de générer un mal-être au travail:
Pression managériale, tensions interpersonnelles, rôles flous, charge de travail...

Facteurs de PROTECTION



Ce qui me fait sentir bien dans mon travail/ me motive à venir travailler:
Ambiance avec les collègues, intérêt pour le métier, perspective d'évolution...



1

CONNAITRE

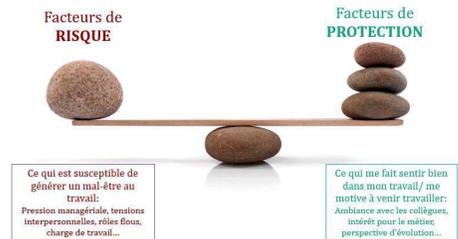
- Sensibiliser, partager un langage commun sur le sujet des RPS
- Dédramatiser, dépsychologiser le sujet: = Mettre le travail au centre



2

COMPRENDRE

- Identifier sur le terrain les principaux facteurs de risque et de protection, selon les environnements de travail, les métiers, les relations, ...



3

AGIR

- Améliorer ce qui peut l'être (réduire les risques), maintenir ce qui fonctionne bien (facteurs de protection)
- Prioriser les sujets, choisir une population prioritaire (1 service, 1 site, ...), expérimenter



DIAGNOSTIC : quoi et comment

✧ **Sur les aspects suivants quel est votre degré de satisfaction:**

✧ Charge de travail (quantité, complexité, rythme)

✧ Horaires de travail

✧ Relations avec les collègues

✧ Soutien de mon / ma responsable hiérarchique

✧ Ambiance de travail

✧ Reconnaissance du travail réalisé

✧ Niveau d'autonomie

✧ Intérêt du travail

✧ Sens du travail

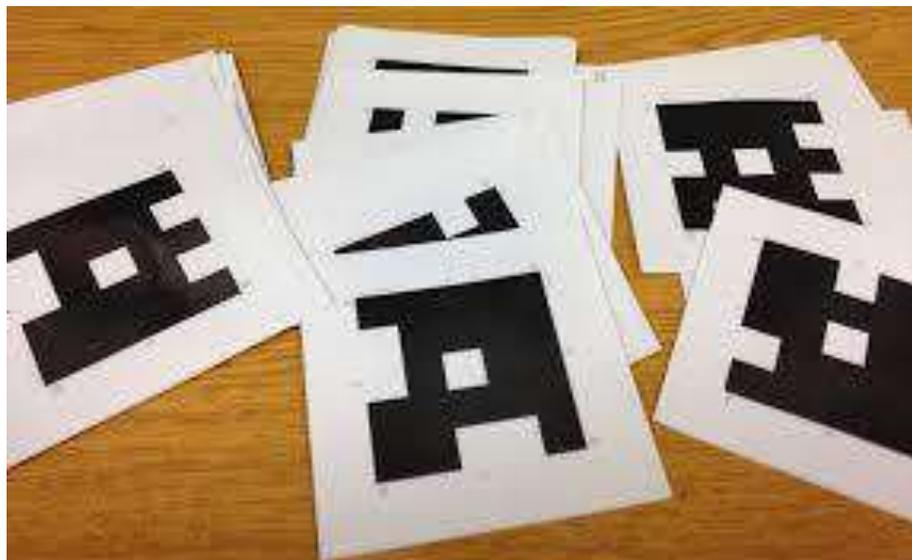
✧ Information sur les projets de mon service

✧ *Quel est votre niveau de stress sur une échelle de 1 à 10*

✧ *Quel est votre niveau de motivation sur une échelle de 1 à 10*



L'outil de questionnaire PLICKERS



Des cartes à imprimer

Charge de travail : quel est votre degré de satisfaction?

Réponse A : Insatisfait (pas assez)

Réponse B : Insatisfait (trop)

Réponse C : Très insatisfait (beaucoup trop)

Réponse D : Satisfait (niveau correct)

Des questions à poser



Une synthèse immédiate et anonyme grâce à votre smartphone !



2. COMPRENDRE

DIAGNOSTIC : quoi et comment

Sur les aspects suivants quel est votre degré de satisfaction:

- Charge de travail (quantité, complexité, rythme)
- Horaires de travail
- Relations avec les collègues
- Soutien de mon / ma responsable hiérarchique
- Ambiance de travail
- Reconnaissance du travail réalisé
- Niveau d'autonomie
- Intérêt du travail
- Sens du travail
- Information sur les projets de mon service

Quel est votre niveau de stress sur une échelle de 1 à 10

Quel est votre niveau de motivation sur une échelle de 1 à 10

Très satisfait-e
Plutôt satisfait-e
Plutôt insatisfait-e
Très insatisfait-e

DIAG : résultats obtenus

Synthèse des ressources et contraintes

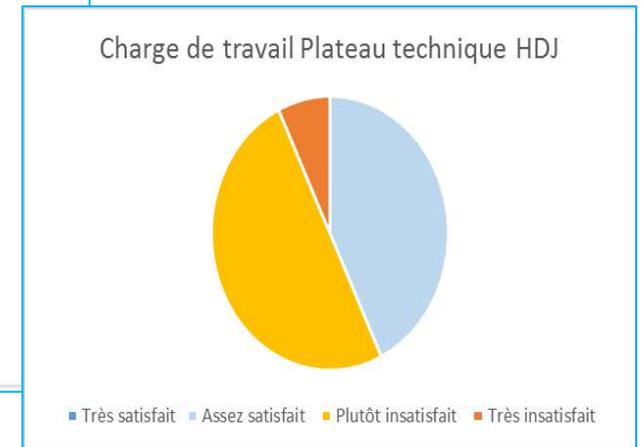
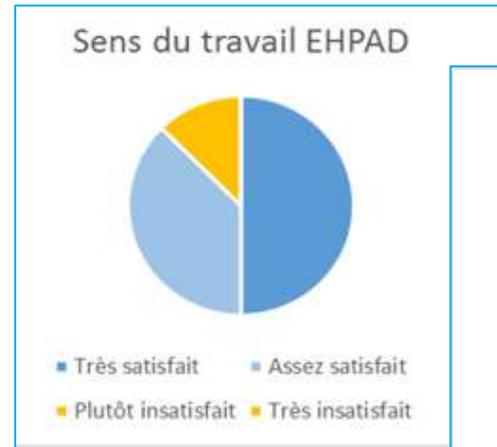


Autonomie	Charge de travail
Sens et intérêt du travail	Reconnaissance
Relations collègues et ambiance de travail	Informations sur les projets du CH
Horaires	

Réunir des agents et les interroger sur leur quotidien de travail

Retour d'expérience: exemple réalisé au sein d'un CH de 300 agents:

- Réunions courtes par métier/service (IDE, AS, fonctions supports, ...)
- Diffusion d'1 mini-questionnaire
- Identification des ressources et contraintes principales par famille métier



2. Quelles actions au quotidien?



9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRSSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE



**Brochure INRS ED
6250 – RPS 9
conseils pour agir
au quotidien**





9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE



Evaluer la charge prescrite et la charge réelle

Les 3 dimensions de la charge de travail



- **La charge prescrite** : elle recouvre tout ce qu'il est demandé de faire que ce soit au plan qualitatif ou quantitatif : les objectifs, les prescriptions, les outils et moyens à disposition etc.
- **La charge réelle** : elle correspond à ce qui est réellement réalisé : les aléas, les ajustements, le travail non prévu, le travail réalisé avec le soutien des collègues...
- **La charge vécue** : plus subjective, elle correspond à la représentation que chacun se fait de sa charge et du sens du travail. Et cela compte !

>> Pour bien réguler la charge de travail, à distance ou sur site, il faut pouvoir aborder et prendre en compte ces trois dimensions.





9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

Une période placée sous le signe de la contrainte et des difficultés à se ressourcer

Repérer les changements d'attitudes

Perte d'énergie

Est fatigué.....N'y arrive plus

Isolement

Ne supporte plus l'isolement et mais a du mal à l'exprimer

Stress, anxiété, dépression

Tristesse, perte d'énergie....démotivation, fatigue et isolement réunis

Facticité émotionnelle

faire semblant d'être de bonne humeur alors que cela ne va pas du tout

Démotivation

Ne communique plus....plus rien à dire
Travail moins...A quoi cela sert
Ne se projette plus....A quoi bon

Trop plein

Surinvestissement, hyper-connexion, sur-réactivité,
erreurs, baisse de performance inhabituelles, silences, comportements inhabituels

Fatigue pandémique

Epuisement émotionnel et psychique qui fait écho à la fois au sentiment d'impuissance ressenti face à la situation,



RECONNAISSANCE / SENS AU TRAVAIL

9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

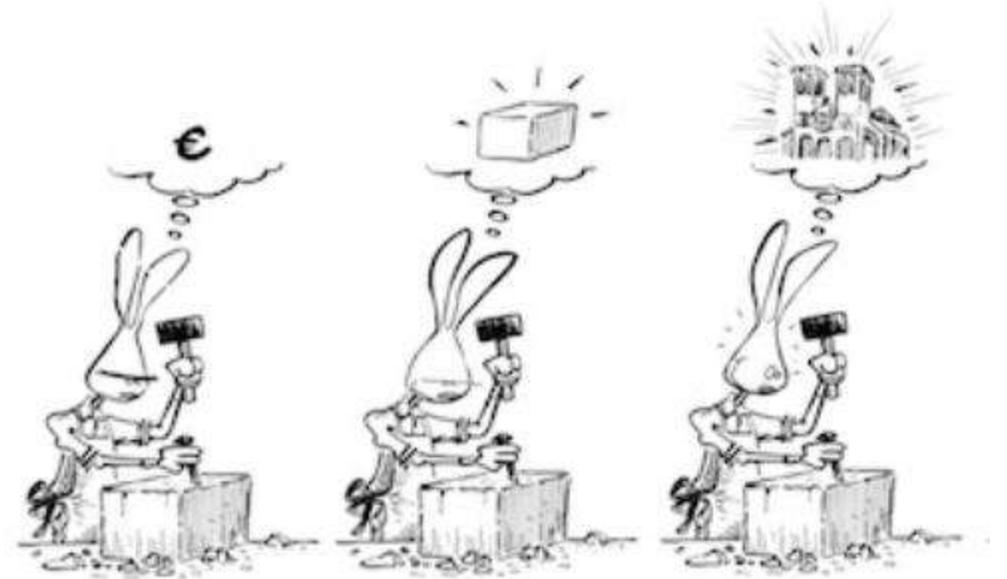
9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

Le sens au travail, c'est répondre à la question

«*Pourquoi (ou pour qui) je me lève le matin?*»



Allégorie du
tailleur de pierre





9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

A

Présentation des métiers d'une Mairie dans le bulletin municipal (reconnaissance et sens au travail)

A

Temps de travail sur les valeurs du service public et les valeurs partagées au sein de la collectivité

A

Recueil du niveau de satisfaction des usagers

A

Déploiement des « Stand Up Meetings » dans les services du CHU de Rouen Normandie (qualité du service au service du sens au travail)

[Rapport "Santé, sécurité, qualité de vie au travail dans la FP : un devoir, une urgence, une chance« \(p.55\)](#)

2.2.1.2.1 Contexte et objectifs

L'objectif est de planifier des temps courts de réunion, afin de suivre l'amélioration continue de la qualité sur le terrain, en recentrant les équipes sur leur cœur de métier et en redonnant du sens au travail. Il s'agit d'accompagner les équipes médico-soignantes dans la gestion des risques à priori, les impliquer dans la détection et la résolution des problèmes et développer ainsi l'esprit et la cohésion d'équipe au bénéfice du patient.



9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRSSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

A

Définir une **politique d'établissement** envers les incivilités et violences commises à l'encontre des agents, et communiquer au public les éventuelles poursuites pénales qu'il encourt en cas de violence

A

Identifier et analyser les situations à l'origine des mécontentements des usagers (attente trop longue, impossibilité d'obtenir des renseignements...) pour y apporter des réponses structurelles ou organisationnelles

A

Définir les **plannings** en s'assurant de la présence systématique d'un responsable et/ou d'un nombre suffisant d'agents pouvant être appelés en renfort en cas de tension ou d'agressions (notamment aux heures d'ouverture et de fermeture)





9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

6/ AGISSEZ FACE AUX AGRSSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

A Former les agents à la gestion des situations de violence externe

A Mettre en place des procédures ainsi que des moyens d'alerte et de protection adaptés aux situations de travail et aux locaux : hygiaphones, bouton d'urgence, numéro d'urgence...

A Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage,)

A Permettre les échanges entre collègues ou les débriefings avec le supérieur hiérarchique après une interaction difficile avec un client



IV – Ressources et accompagnement



1

Espace Droit Prev - Fiches RPS

FICHES PRATIQUES // RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

Risques psychosociaux (RPS) - Notion et régime juridique général



3



Accompagnement CNRACL

2

Site Santé Travail Fonction Publique – onglet RPS

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE FONCTION PUBLIQUE D'ÉTAT FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE

SANTÉ TRAVAIL F.P.

La plateforme dédiée aux acteurs de la santé, de la prévention et de la qualité de vie au travail dans la Fonction publique

UNE INITIATIVE Anact

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL TÉMOIGNAGES DÉCRYPTAGE QUI SOMMES-NOUS

COMPRENDRE

- Les RPS, de quoi parle-t-on ?
- Les grands modèles d'analyse
- Le cadre réglementaire
- Le plan d'action dans la FP
- Comparaisons internationales

AGIR

- Étape 1 - Cadrer la démarche
- Étape 2 - Établir le diagnostic
- Étape 3 - Élaborer le plan d'actions
- Étape 4 - Mettre en oeuvre le plan
- Étape 5 - Pérenniser la démarche

CONVAINCRE

- Témoignages FPE
- Témoignages FPB
- Témoignages FPT
- Voir tous les témoignages RPS

LES 17 DIFFICULTÉS

- #1 - Mobilisation de la direction
- #2 - Engagement encadrement
- #3 - Implication CHSCT et IRP
- #4 - Dialogue social tendu
- #5 - Télescopage réorganisations

<https://www.santetravail-fp.fr/>

4

E-Paper RPS CNRACL

<https://www.cnracl.retraites.fr/employeur/prevention-risques-professionnels/risques/risques-psychosociaux>

Construire votre projet

2 écueils à éviter

- 1 Un portage de projet fragile
- 2 Une demande initiale mal définie

2 atouts à cultiver

- 1 Un projet piloté et inclusif
- 2 Une définition partagée du projet

Pour financer votre projet, [cliquez ici](#) !



Faire vivre votre projet

3 écueils à éviter

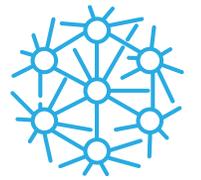
- 1** Une approche standardisée du projet
- 2** Une communication trop formelle
- 3** Une absence de suivi et d'évaluation

3 atouts à cultiver

- 1** Une approche centrée sur le travail et le sens du Service public
- 2** Une concertation permanente
- 3** Assurer la pérennité de la démarche dès l'élaboration

Pour aller plus loin, [cliquez ici](#) !





ayming

Conclusion

Des accords Toltèques
aux accords INRS...

Des 4 accords Tolteques... aux 9 accords INRS !



9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1/ ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL

2/ DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS

3/ SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

4/ TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

5/ DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL

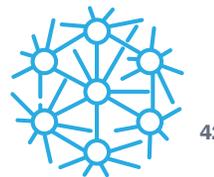
6/ AGISSEZ FACE AUX AGRSSIONS EXTERNES

7/ COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS

8/ FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE

9/ BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE





ayming

Merci

NOUS CONTACTER

info@cegape.fr

***RPS – Volet 2 :
webinaire à venir !***



Une gestion



cegape

le sens
de la performance
publique