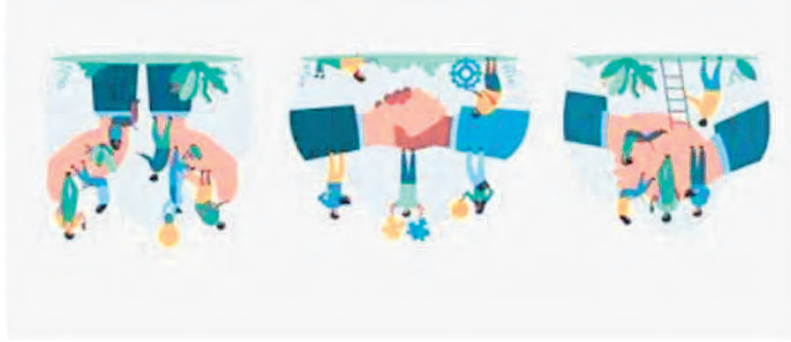


BIENVENUE A LA FORMATION



Favoriser le bien Etre de ses équipes et prévenir les Risques Psycho-sociaux (RPS)

Animée par Virginie Delon-Poux
Formatrice

CLIENT

NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Prévention santé au travail :

- ✓ Prévention et gestion des Risques Psychosociaux (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des conflits (2 niveaux)
- ✓ Prévention et Gestion des incivilités (2 niveaux)
- ✓ Prévenir et gérer le stress (2 niveaux)
- ✓ Stress et TMS
- ✓ Management et Risques Psychosociaux
- ✓ Manager des équipes Hybrides
- ✓ Accompagner le changement - Mieux vivre le changement-
- ✓ La cohésion et l'intelligence collective -
- ✓ L'impact du numérique sur les Risques Psychosociaux-
- ✓ Communiquer et travailler ensemble.

Prévention sécurité au travail:

- ✓ Prévention des Pathologies Mécaniques-
- ✓ Ergonomie du Travail sur écran - Gestes et Postures- Troubles Musculo Squelettiques ...
- ✓ Habilitations Electriques/ Tous niveaux d'habilitation - Secourisme - Incendie: Manipulation d'extincteurs - Evacuation ...

Plus de 25 ans au service des organisations



NOS REFERENCES

Plus de 1000 Entreprises - Voir Site Internet

DGFIP- DRFIP- DDFIP - Direction des Douanes - DNSCE - INSEE- OISI ESI
ARS - CCAS - DRAAF - DRAC- DREAL-DDCSP- SGAR 31-ARS Midi-Pyrénées-SGARE -
Conseils Généraux - Préfectures - Communautés de Communes Centre de Gestion de
la Fonction Publique CDEF - Mairies - SIEEOM...
Chambres consulaires- Chambres des métiers- Fédération du Bâtiment- CAPEB...
Hôpitaux-Cliniques- EHPAD- ESAT-ASEI ...

En Occitanie, PACA, Centre, IDF, Nouvelle Aquitaine

Plus de 25 ans au service des organisations

9 En prévention des RPS et Management:

RIO ISABELLE - Formatrice - Médiatrice.

Le{+} : Gestion des conflits / Médiation/C.N.V

BABILLOTTE Laurence - Formatrice - Coach certifiée

Le(+): Management/ RPS/gestion de conflits

KARSENTI Natacha -Formatrice- Coach-certifiée

Le(+): Intelligence Collective/ Médiation Théâtrale/Gestion de conflits

LLORET Agnès - Formatrice - Sophrologue

Le(+): Gestion du stress- Sophrologie

LOPEZ François - Formateur- Coach

Le(+): Intelligence Collective/ Médiation /Gestion des conflits

MAGNAN Jean Marc - Formateur- Psychologue

Le (+):Management et RPS

MELOT Corinne - Formatrice -Coach certifiée-Sophrologue

Le(+): Burn out et Gestion conflits - médiation au travail C.N.V / RPS

DELON POUX Virginie- Formatrice- Coach-certifiée Sophrologue

Le(+): C.N.V et Gestion de conflits- Sophrologie

NOTRE ÉQUIPE DE 16 CONSULTANTS

Encadrement Pédagogique et Administratif

BAYA FECIH - RESPONSABLE LÉGALE ET PÉDAGOGIQUE

Tél: 05 63 20 75 49 / 06 66 60 16 70

DELPHINE LEVEQUE - ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

Tél: 05 63 20 75 49 / 06 67 89 99 66

Suivi Administratif

- ✓ Signer la feuille présence (matin et après-midi)
- ✓ Compléter la feuille d'évaluation des savoirs en début et fin de formation
- ✓ Fin de formation compléter l'évaluation de la formation

CONFIDENTIALITE ET RESPECT



HORAIRES 9 H A 12H30 ET 13H30 A 17H
PAUSES MATINEE ET APRES-MIDI



PROGRAMME DE LA FORMATION: Préparer une communication de qualité en toute circonstance

- ✓ Comprendre ce que sont les RPS et leurs manifestations
- ✓ Identifier les causes
- ✓ Obtenir quelques pistes concrètes pour favoriser le bien Etre au travail
- ✓ Connaître des outils et leviers de communication et de motivation

LE BIEN VIVRE ENSEMBLE DU GROUPE = COMMUNICATION AU TOP

Bienvenue aux échanges, au mouvement, à la vie de groupe 😊

S'autoriser à partager ce que nous souhaitons en relation avec le sujet

Libre de pouvoir **s'exprimer** sans jugement, se taire ou observer

Loyal: soyez vous même, fidèle à vos pensées et à vos valeurs

Ecoute: pratiquer l'écoute active, laisser l'autre s'exprimer sans couper la parole

Enthousiaste! Prenez du plaisir à vivre cette formation riche en échange 😊

**Des
questions?**

Que signifie pour vous le

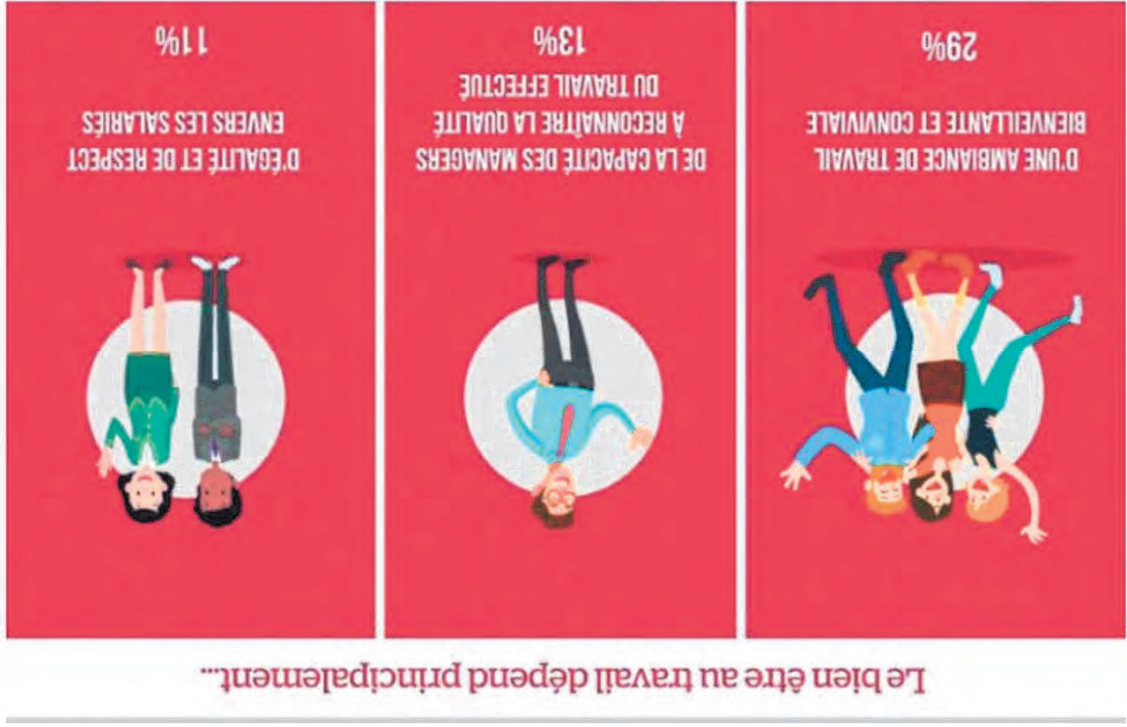
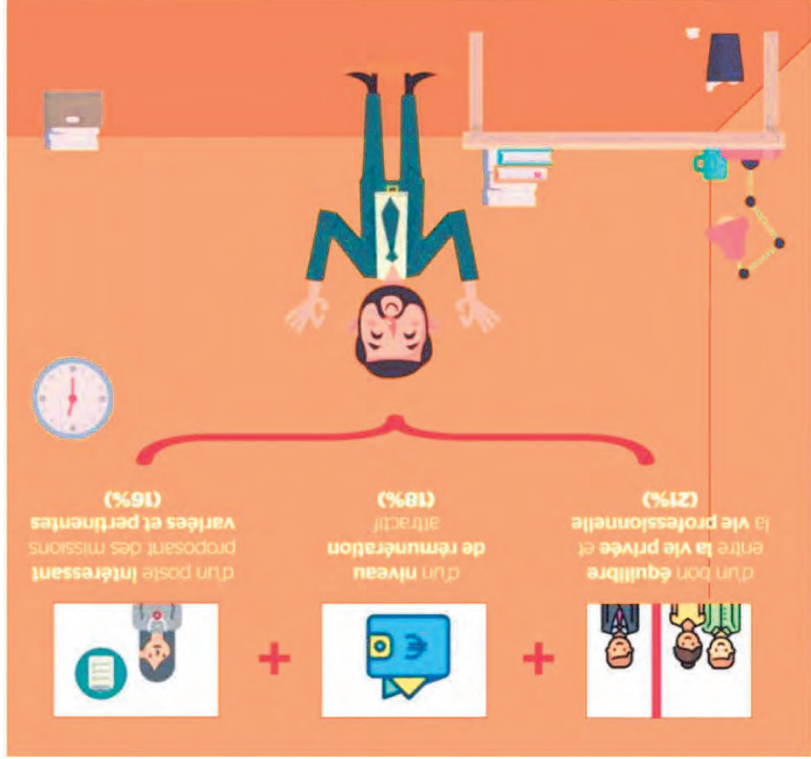
Bien Etre au travail?

1 post it 1 mot ou

WOOLAP



- **Définition** : Un état de bien-être dans lequel la personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et fructueux et contribuer à la vie de sa communauté (OMS)



CHIFFRES OPINION WAY SUR LE BIEN ETRE AU TRAVAIL

Définition des RPS*

« Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront 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. »

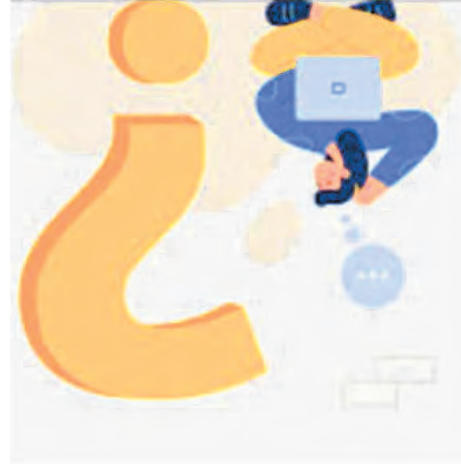
* Rapport Gollac** 2011

** Michel Gollac - Sociologue, administrateur de l'INSEE, est membre du Centre de recherche en économie et statistiques (CREST) et codirecteur du Groupe d'étude sur le travail et la souffrance au travail (GESTES)

Comprendre les Risques Psycho- sociaux (RPS)

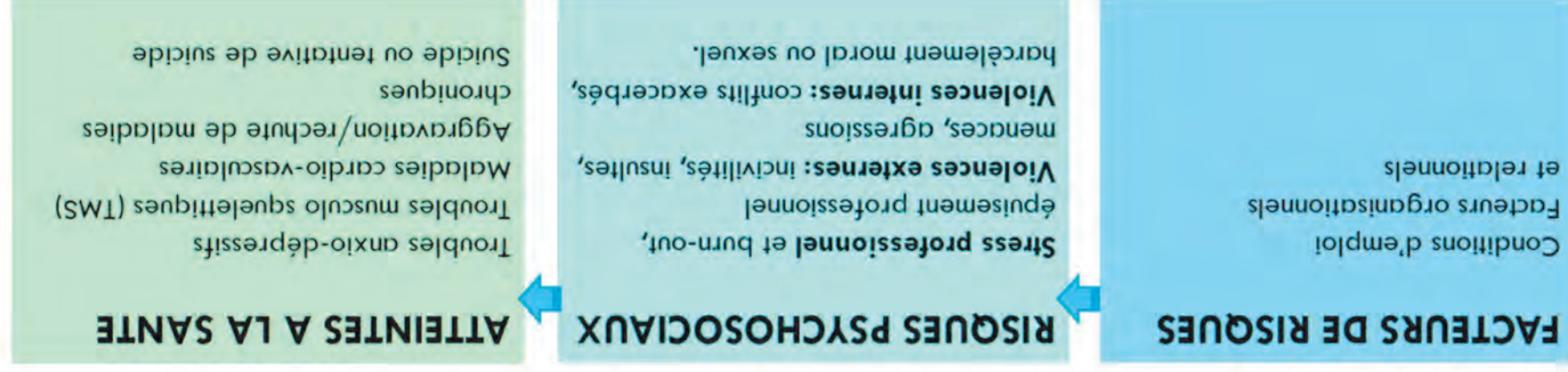


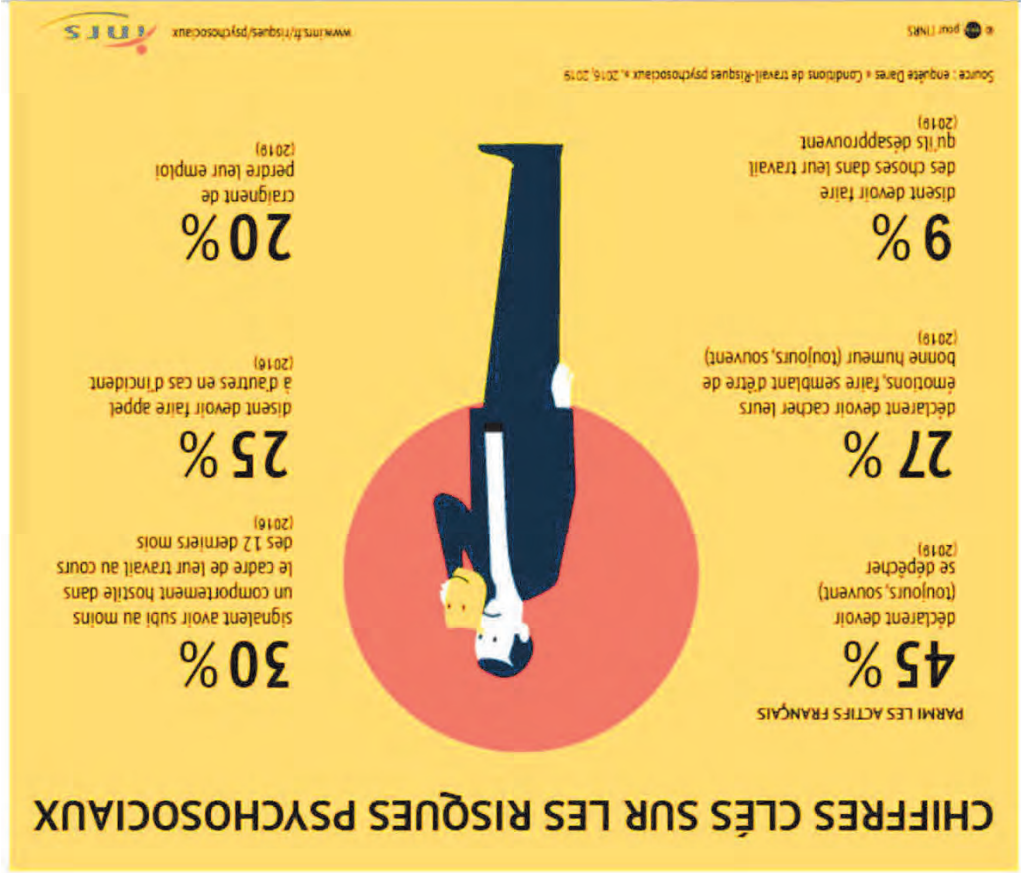
Mini Quiz Wooclap



DÉFINITION

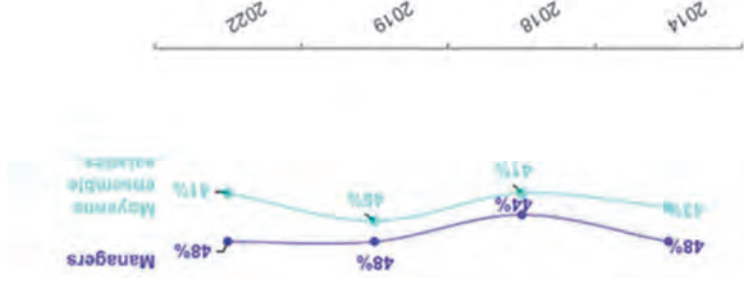
« Les Risques Psychosociaux sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »
Rapport Gollac et Bodier – avril 2011





- Les aidants et les personnes s'occupant seules de leur enfant plus touchés : 1/2 vers 4 /10

- 41% ont le sentiment d'être stressé au travail
- En situation de monoparentalité : 47%
- Les aidants : 53%



Evolution du taux de managers se déclarant souvent ou très souvent stressés au travail

- Plus de 5 managers sur 10 déclarent être stressés au travail et épuisés

La réglementation sur les RPS



LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DES RPS

En réaction à « la crise des RPS » au milieu des années 2000, les pouvoirs publics, partenaires sociaux et organismes de prévention ont pris des mesures pour développer les démarches de prévention des risques:

- Accord national sur le stress au travail du 2 juillet 2008 pour le secteur privé
- Accord national sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010
- Accord pour la prévention des RPS dans le secteur public du 22 octobre 2013



Extension des obligations de prévention de l'employeur en matière de protection de la santé physique à la « santé mentale » (art. L.4121 -1 du code du travail). Obligant l'employeur à:

- Intégrer les RPS dans le DUE des Risques Professionnels
- Évaluer les risques et prendre des mesures de prévention
- Veiller à l'adaptation des mesures pour tenir compte des circonstances et réajuster si nécessaire

Obligation de sécurité de résultat (jurisprudence).

LE DUER (document unique d'évaluation des risques)

Qu'est ce que le document unique d'évaluation des risques ?

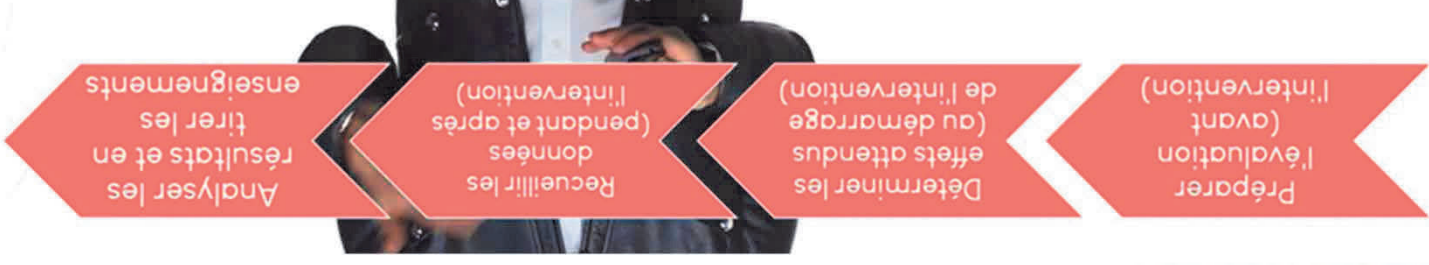
Le **DU** ou **DUER** c'est un outil au sein de l'entreprise pour :

- Établir l'inventaire par unités de travail de l'ensemble des risques
- Tracer dans le temps l'ensemble des expositions collectives des salariés
- Aider l'employeur et sa chaîne de management à piloter les démarches de prévention
- Améliorer de façon continue et durable les conditions de travail et la préservation de la santé et sécurité des salariés

Existe-t-il une méthodologie réglementaire à suivre pour sa mise en place ?

Un silence méthodologique mais une nécessité de :

- Définir des unités de travail (UT)
- Analyser les modalités d'exposition aux dangers
- S'appuyer sur une analyse du travail réel
- Établir l'inventaire des risques par UT



Obligations de l'employeur

L'évaluation globale des risques au cœur des obligations générales de prévention

Les principales obligations générales de l'employeur sont :

- d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés
- d'évaluer l'ensemble des risques
- d'organiser la prévention et de mettre en place des démarches de prévention basées sur les 9 PGP
- de former les salariés à la SST

L'employeur doit également mettre en œuvre de nombreuses obligations particulières y compris en matière d'évaluation des risques.

Obligations de l'employeur

aux membres du CSE de décider s'ils poursuivent l'analyse malgré tout.

La participation d'autres salariés à l'analyse peut être envisagée. Le volontariat doit être la règle, même si l'employeur peut requérir cette participation.

■ La question du volontariat

Le volontariat des salariés pour participer à la démarche de prévention des risques psychosociaux est primordial et est à rechercher en première intention. Toutefois, il existe des cas de figure où l'employeur, au regard de ses obligations réglementaires en matière de santé et de sécurité, doit évaluer les risques ou produire des analyses d'accidents de travail. Il a besoin d'avoir accès aux situations de travail et donc aux salariés qui en sont acteurs. Si des salariés refusent de s'exprimer, c'est à l'employeur, éventuellement en concertation avec le CSE, de définir une position et de requérir ou non une participation des salariés malgré leur non-volontariat.

Conditions de réussite spécifiques à l'analyse suite à une atteinte à la santé déclarée en lien avec le travail

En cas de déclaration d'accident du travail (AT), de maladie professionnelle (MP) ou de maladie à caractère professionnel (MCP), le Code du travail prévoit la possibilité pour le CSE de mener une enquête paritaire⁶. Si cette instance paritaire décide de mener une enquête, elle peut faire le choix d'en confier la réalisation à une commission spécialement chargée des questions liées aux RPS, elle-même paritaire.

Le salarié est informé du fait que sa MP ou son AT va être analysé(e) en vue de mettre en place des actions de prévention. Il se peut que le salarié exprime son refus de participer à cette analyse. Dans ce cas, il appartient à l'employeur ou

6. En fonction des accords conclus entre l'employeur et les instances représentatives du personnel, le pouvoir de demander l'ouverture d'une telle enquête peut relever de la CSSCT.

LA PRÉVENTION DU HARCELEMENT

Cette obligation de sécurité et de protection de la santé physique et mentale des salariés concerne également le harcèlement: l'employeur doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour prévenir les faits de harcèlement, y mettre un terme et les sanctionner.

- **Harcèlement moral:** Article L.1152-1 Code du Travail
- **Harcèlement sexuel:** Article L.1153-1 et 5 Code du Travail

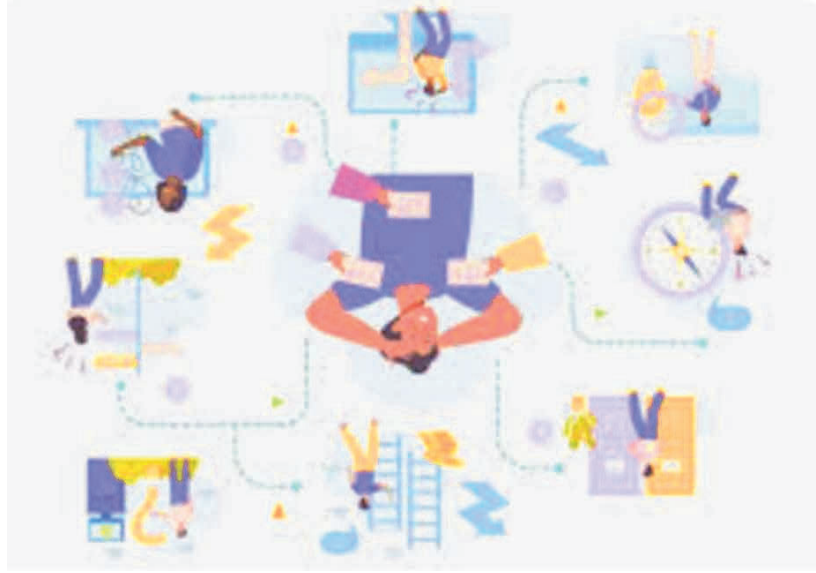
Harcèlement moral et sexuel sont également soumis au Droit Pénal.

LES VIOLENCES SEXISTES ET/OU SEXUELLES

Elles concernent les comportements suivants:

- **Agissements sexistes** (Art. L 1142-2-1 du Code du travail): tout agissement lié au sexe d'une personne, portant atteinte à sa dignité ou créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Lorsqu'ils sont répétés, ils peuvent être constitutifs de harcèlement sexuel.
- **Harcèlement sexuel** (Art. L 1153-1 du Code du Travail / art. 222-33 du Code pénal) 2 cas possibles:
 - 1- Propos ou agissements à connotation sexuelle **répétés** portant atteinte à la dignité ou créant une situation intimidante, humiliante ou offensante.
 - 2- Pression grave, même non répétée, dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle.
- **Aggressions sexuelles**: (Art. 222-22 du Code pénal) : contact avec violence, contrainte, menace ou surprise, avec une partie du corps dite « sexuelle ».

Identifier les symptômes de souffrance au travail



Repérer les signes



**Quels sont-ils
d'après vous?**



COLLECTIF	INDIVIDUEL

R.P.S : REPERER LES SIGNAUX FAIBLES

AU NIVEAU INDIVIDUEL

Manifestations émotionnelles: tension nerveuse, irritabilité, moral en berne...

Manifestations physiques: fatigue, troubles du sommeil, digestifs, tensions, poids, etc...

Manifestations cognitives: difficultés à se concentrer, erreurs, baisse d'efficacité, etc...

Manifestations comportementales: replis sur soi, isolement, agressivité, retards, désengagement..

AU NIVEAU COLLECTIF

Tension ambiante et ambiance de travail dégradée et conflits, perte de communication

Dégradation de la qualité du travail

Augmentation des absences, arrêts maladie

Diminution des activités collectives (temps conviviaux, repas en commun..)

Tout changement doit alerter!

FAÎTES LE POINT AVEC VOUS-MÊME

Evaluez votre niveau de stress:

Échelle de mesure du stress perçu (Perceived Scale
Stress) PSS

Evaluez votre risque d'épuisement professionnel

[https://www.souffrance-et-travail.com/guidespratiques/
auto-evaluation-epuisement-professionnel/](https://www.souffrance-et-travail.com/guidespratiques/auto-evaluation-epuisement-professionnel/)

Test d'inventaire du burn-out de Maslach (MBI)



DEFINIR LE STRESS

Étymologiquement, le stress et un mot anglais qui signifie « **mise sous tension** »

L'agence européenne pour la santé et sécurité au travail définit le stress comme « un **déséquilibre** entre la perception qu'une personne a des **contraintes** que lui impose son environnement et de ses propres **ressources** pour y faire face ».



MECANISME DU STRESS

UN PROCESSUS NATUREL D'ADAPTATION

Syndrome Général d'Adaptation (Hans Selye): Le stress est l'ensemble des réactions permettant de s'adapter à une situation perçue comme un danger ou une menace.

Il active le système cardiovasculaire, les muscles et le cerveau sous l'effet d'hormones spécifiques (adrénaline, cortisol)



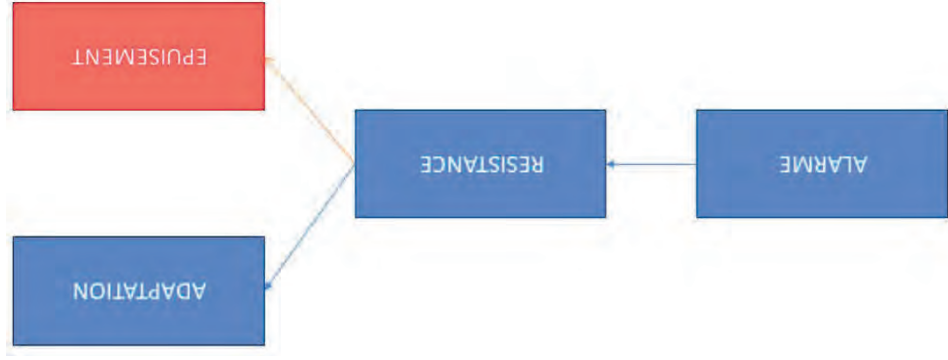
Tout l'organisme est mobilisé pour se préparer à l'action!

FUITE ou COMBAT

Aujourd'hui, même si nos stressseurs ne sont plus les mêmes et ne demandent pas nécessairement de réaction physique, notre système de réponse, lui, n'a pas changé!

Définir le stress

Il existe trois phases de stress : **l'alarme**, la **résistance**, l'**adaptation**/épuisement.

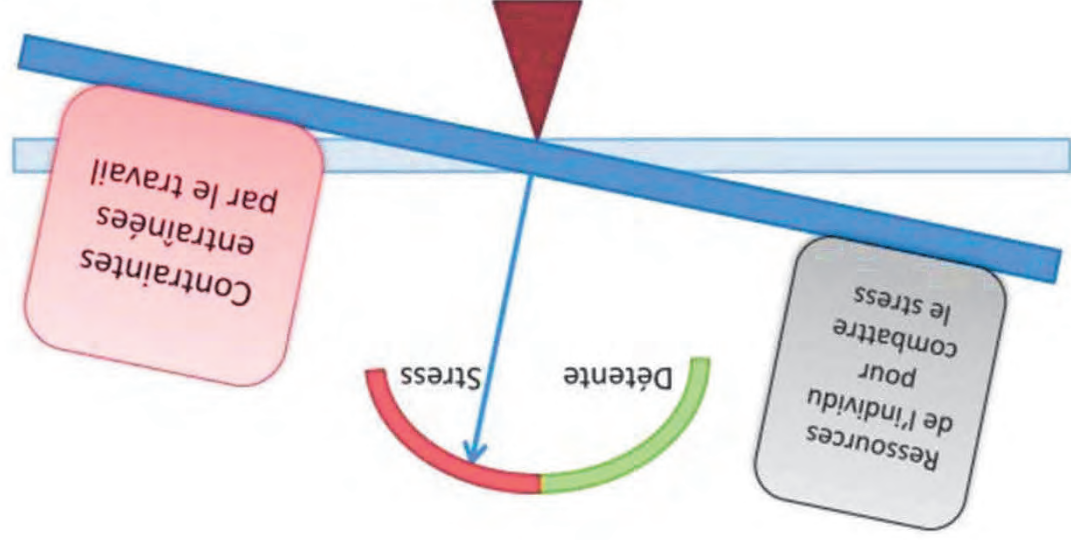


Le **cortisol** (hormone du stress) produit des **effets négatifs** sur le corps en cas de dosage **fort et prolongé**.
 Dans le cas où l'individu **n'arrive plus à s'adapter** correctement, le stress peut **provoquer des troubles importants**

Déséquilibre du stress



Quand les **contraintes** sont
plus **lourdes** que les **ressources**,
On parle de déséquilibre du stress

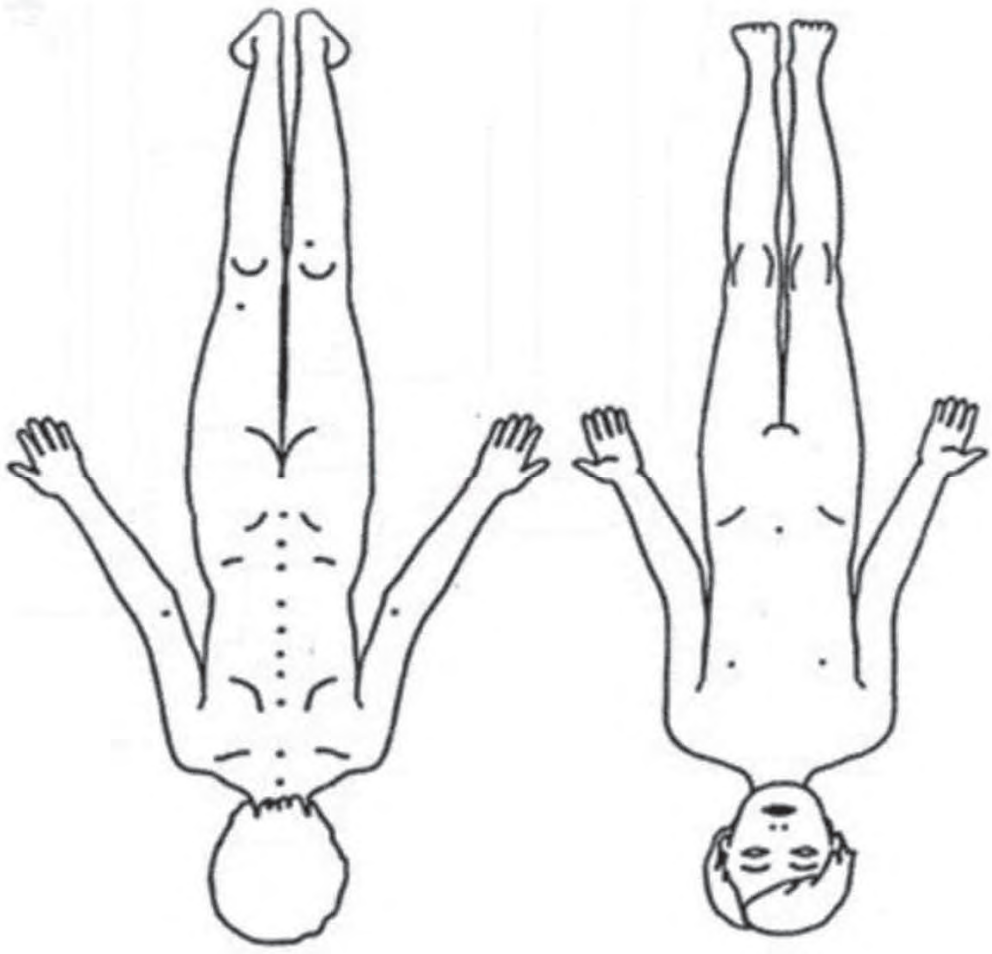


LES 3 PHASES DU STRESS (SGA)

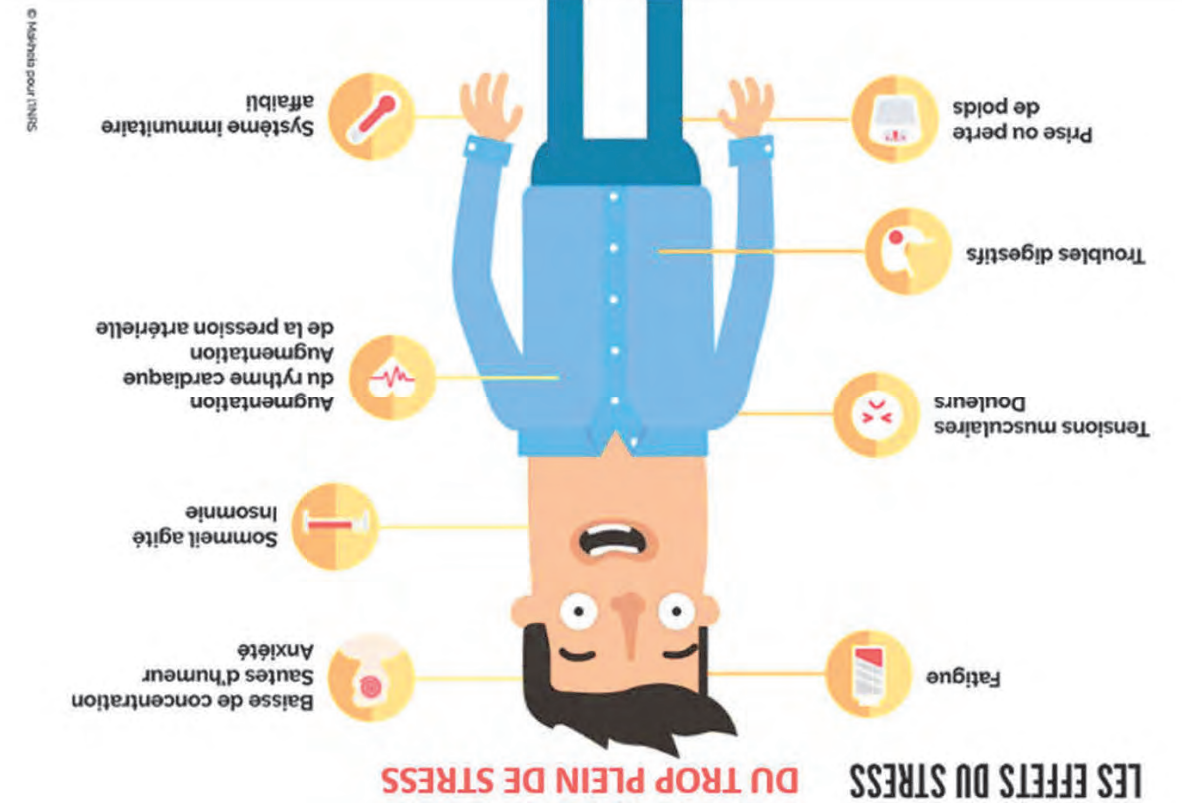


Stress aigu - stress chronique

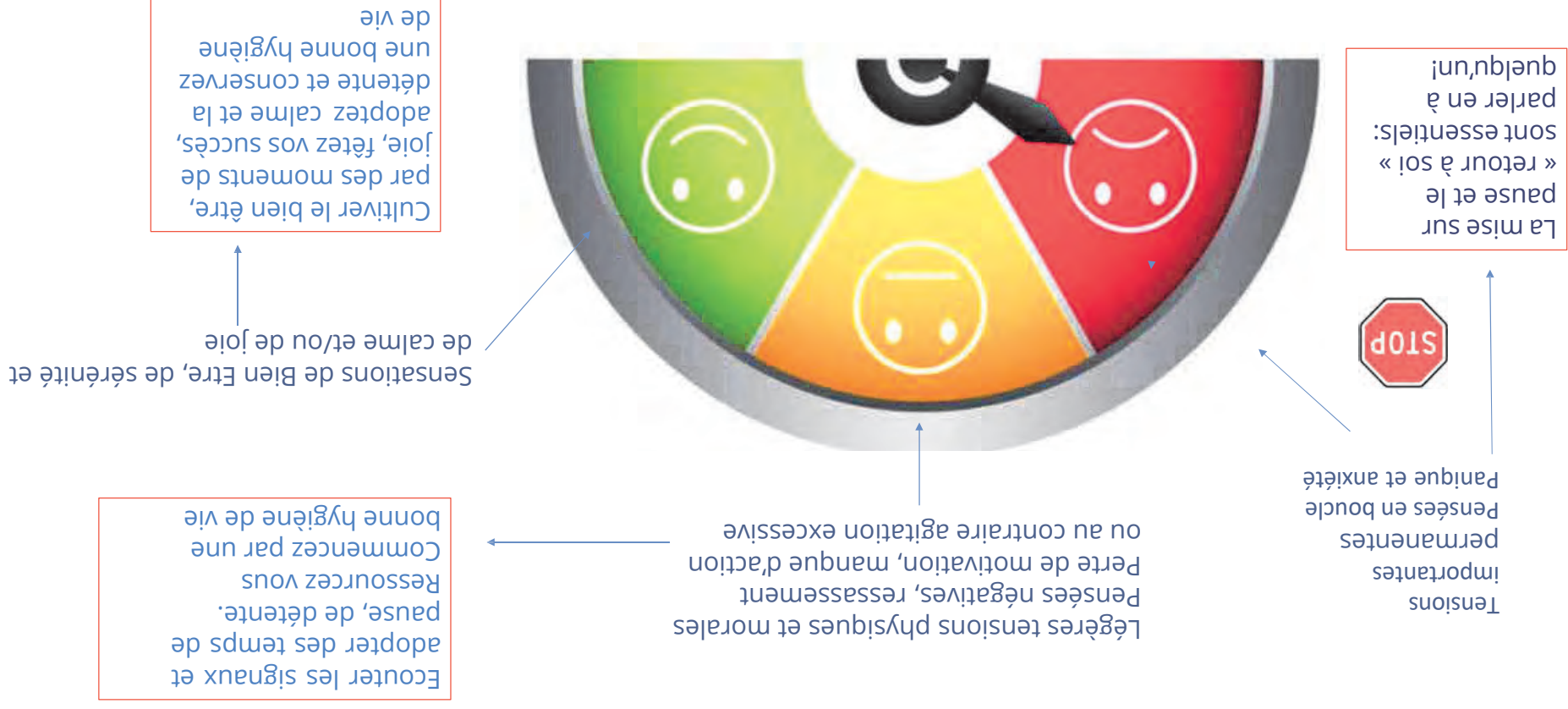
Stress: Repérer ses signaux d'alerte



Conséquences d'un déséquilibre du stress



Estimer son niveau: Jauge du stress à travers ses manifestations



LE STRESS EST UNE RÉALITÉ SUBJECTIVE

- Qui dépend à la fois de la situation stressante et de la façon dont l'individu le perçoit et le vit.
- Il dépend de la nature et de la prévisibilité de l'évènement stressant, mais aussi de l'individu qui le ressent, de son sentiment de contrôlabilité et de ses anticipations.
- Nous ne sommes pas égaux devant le stress, chacun y réagit différemment selon son tempérament, son histoire, ou son état du moment.
- Il est important de **se connaître** et de **repérer ses limites**.

Quelques techniques de Gestion du stress



POINTS D'APPUI CORPORELS

RESPIRATION ABDOMINALE: imaginer le ballon dans le ventre se gonfler
inspir puis se dégonfler expir

RESPIRATION COMPTEE/ INSPIR jusqu'à 3 expir doux et très long (le
compter)



COHERENCE CARDIAQUE : continuer avec l'appli Respirelax+

LE SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

BURN-OUT, QUAND LE TRAVAIL CONSOME

- Le **burn-out** se définit comme « un **épuisement physique, émotionnel et mental** qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel ».

- C'est un **processus** de dégradation du rapport au travail à travers 3 dimensions:

- L'épuisement émotionnel, psychique et mental

- La dépersonnalisation ou le cynisme vis-à-vis du travail

- La diminution de l'accomplissement personnel au travail

- L'épuisement professionnel est un **phénomène d'usure**, nul ne peut survivre en surrégime.

LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

DEFINITION



L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit le burn-out comme la conséquence d'un stress chronique au travail qui n'a pas été « *correctement géré* ». Elle fait partie des **maladies professionnelles** reconnues par l'OMS.



Etat d'épuisement professionnel (à la fois physique, psychique et émotionnel) face à des situations de travail « émotionnellement » exigeantes.



Elle n'est pas une maladie psychiatrique (non classé au DSM-V / pas de diagnostic Clinique unique et précis) mais un syndrome regroupant un ensemble de signes cliniques et de symptômes se manifestant progressivement.

LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL LES CAUSES PROBABLES

Les causes à l'origine de cette sensation sont **multiples et toujours liées au travail en premier lieu**, il peut s'agir :

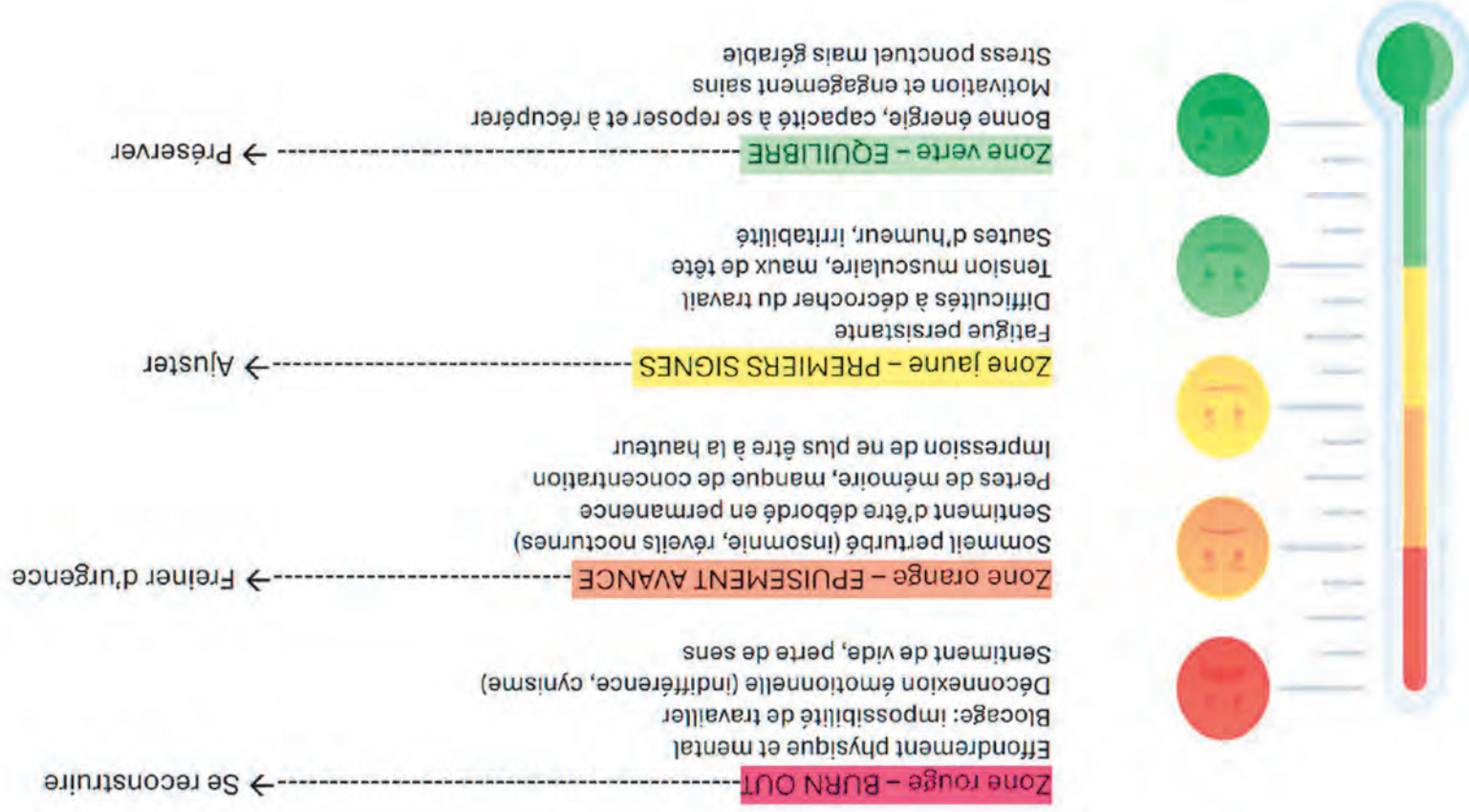
- d'une surcharge de travail ;
- de tensions entre collègues ;
- de disparités au sein de l'entreprise ;
- d'objectifs inatteignables ou **confus** ;
- de l'insécurité de l'emploi.
- d'une **perte de sens** à l'accomplissement de sa ou ses tâches



Le Burn Out touche toujours des personnes très impliquées dans leur travail et/ou qui accordent beaucoup d'importance à leur métier

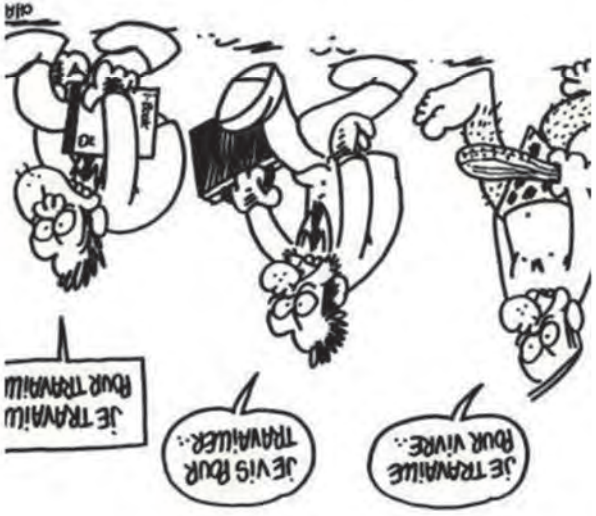
LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL: LES SIGNES

Baromètre RPS – Santé mentale



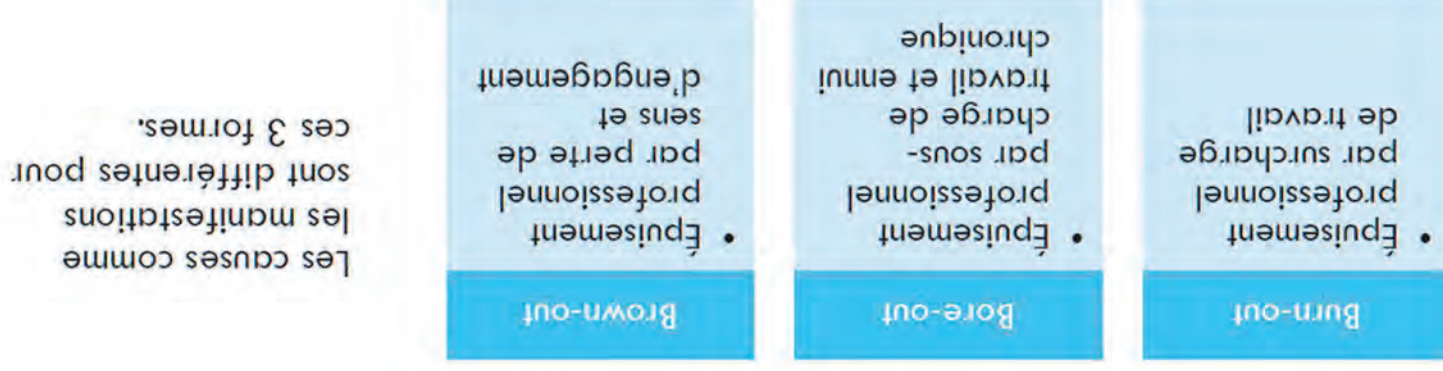
SENSIBILITÉ AU BURN-OUT

- Personnes surengagées au travail, centrant leur vie sur le travail
- Perfectionnistes
- Personnes dont l'estime de soi est très liée à la performance professionnelle
- Personnes ayant une conscience professionnelle exacerbée
- Personnes hypervertigées dans le déni de leur état.



LES DIFFÉRENTES FORMES D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Si le burn-out en constitue la forme la plus connue et la plus documentée, on reconnaît aujourd'hui plusieurs formes d'épuisement professionnel :



LES VIOLENCES AU TRAVAIL

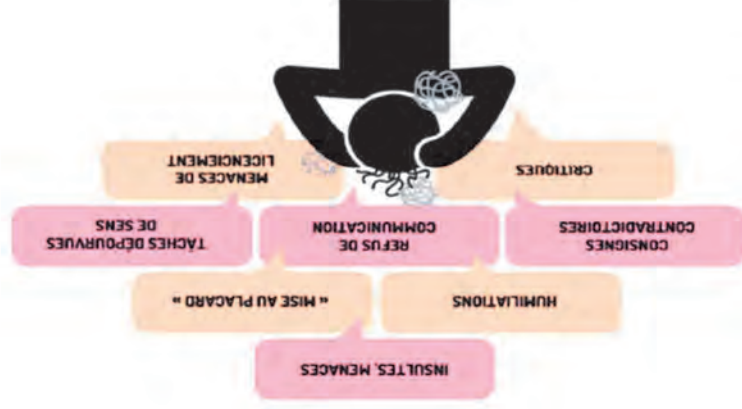
- Les **violences internes** sont des violences qui ont lieu entre des personnes d'une même organisation (entre collègues ou avec la hiérarchie).
- Les **violences externes** sont des violences exercées par un ou des individus extérieurs à l'organisation (public, clients, résidents...)
- Ces violences peuvent être **physiques, psychologiques, verbales ou numériques**:
incivilités, moqueries, insultes, menaces, agressions, etc... Les différentes formes de **harcèlement** en font partie.
- Les violences au travail peuvent impacter **la santé physique, mentale et sociale** des salariés.

LE HARCÈLEMENT MORAL

Le harcèlement moral est constitué d'**agissements répétés** qui entraînent une dégradation des conditions de travail pouvant aboutir à :

- Une atteinte à ses droits et à sa dignité
- Une altération de sa santé physique ou mentale.
- Une menace pour son évolution professionnelle.

Définitions légales (article 222-33-2 du code pénal / articles L1152-1 à L1152-6 du code du travail).



Les différents types d'agissements
Source Horizon Santé Travail

Comprendre et identifier les causes



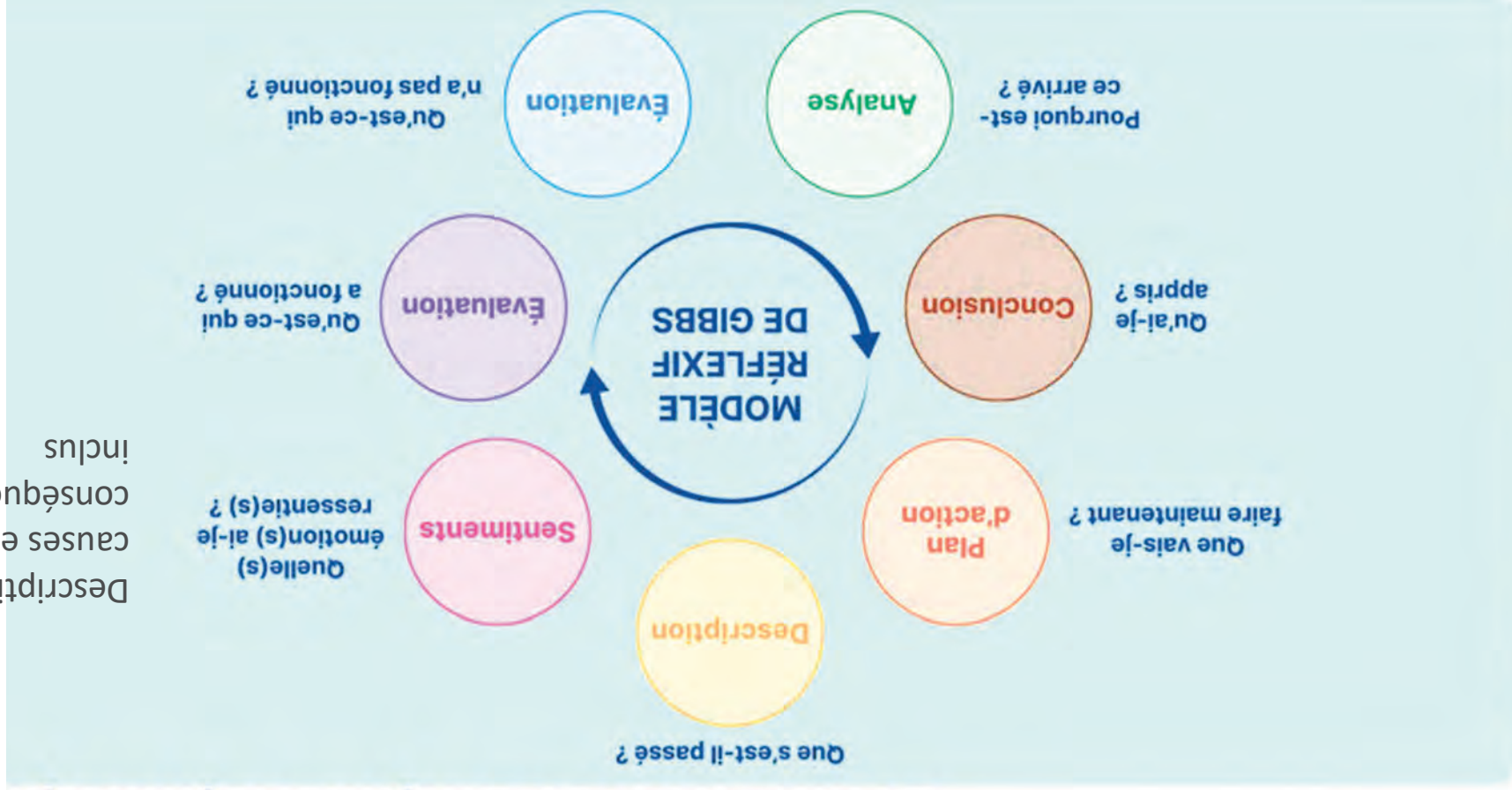
ANALYSE DE PRATIQUE : Quels seraient les RPS dans votre secteur (service, équipe)?

Quelles seraient les causes

EN SOUS GROUPE

La situation: Analyse de pratique

Description:
causes et
conséquences
inclus



LES FACTEURS DE RISQUE IDENTIFIÉS

(RAPPORT GOLLAC ET BODIER)



Les facteurs de risques sont souvent interdépendants et se cumulent les uns aux autres.

II

Les causes fréquentes

Organisation du travail

- Ambiguïtés de rôle
- Management des conflits
- Care management
- Maîtrise des incertitudes
- Autonomie et contrôle de la charge ; sur / sous charge ; diversité des tâches
- ...

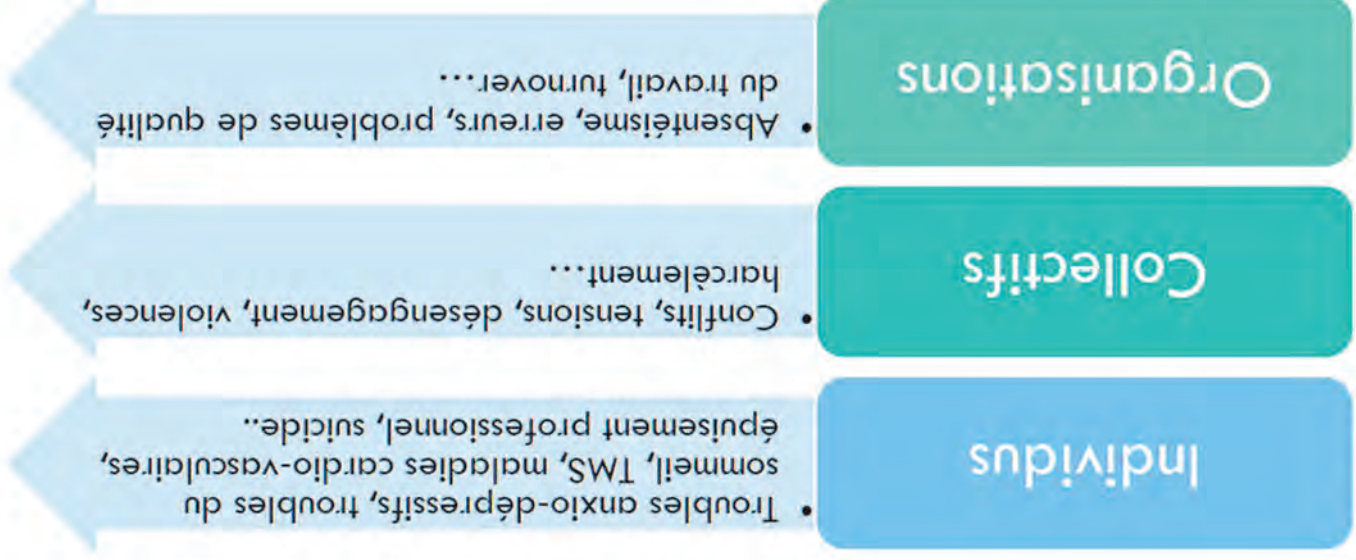
Environnement

- Equipements adéquats
- Qualité de l'environnement des postes de travail
- Ressources en adéquation aux tâches et coups durs
- Anticipation des situations extrêmes
- ...

Connaître les conséquences et les impacts



LES CONSÉQUENCES DES R.P.S.



LE COÛT DU MAL-ÊTRE AU TRAVAIL

- **55% des salariées déclarent subir un stress régulier au travail**
Etude Workforce View 2020 menée par l'ADP Research Institute dans 17 pays.
- **24% se déclarent en hyper stress, c'est-à-dire avec un impact sur la santé**
Etude menée par le cabinet Stimulus menée sur 32000 salariées en 2017
- **1 personne sur 2 se plaint de mal dormir** (la Tribune/IFOP 2013)
- **Le stress au travail est la 1^{ère} source d'arrêt maladie**
Source: Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail
- **Le coût du stress en France serait entre 2 et 3 milliards d'euros**
Données INRS et Arts et Métiers Paris Tech 2007

LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

LES RISQUES

Parmi les **séquelles du burn-out sur la santé mentale**, comptez :

- de l'anxiété et un sentiment de panique constant ;
- une dépression, une tristesse permanente, de l'apathie (manque d'énergie, envie de dormir, léthargie) ;
- de l'irritabilité, une agressivité envers ses collègues de travail et ses proches, des colères incontrôlables ;
- perte de motivation et d'intérêt pour ses activités habituelles, ses passions ;
- difficultés de concentration et pertes de mémoire ;
- sentiment de dévalorisation, perte de confiance en soi ;
- isolement, repli sur soi, anxiété sociale ;
- idées suicidaires.



ISOLEMENT

ARRÊT DE TRAVAIL
(souvent forcé)

RECONSTRUCTION
LONGUE ET
NECESSAIRE

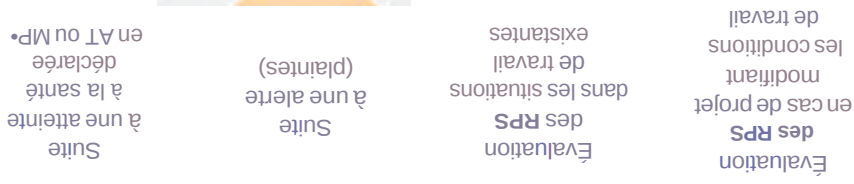
PERTE D'IDENTITÉ
DE SOI

RISQUE SUICIDAIRE

Les stratégies de prévention



CIRCONSTANCES ET ÉTAPES D'ANALYSE LA MÉTHODE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (R-PS)



Agir en prévention des RPS

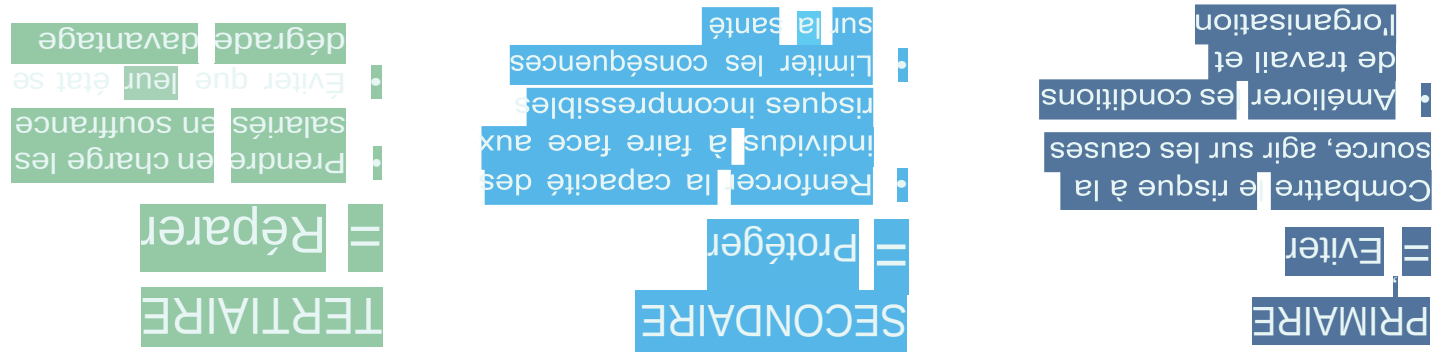


AT : accident du travail ; MP : maladie professionnelle

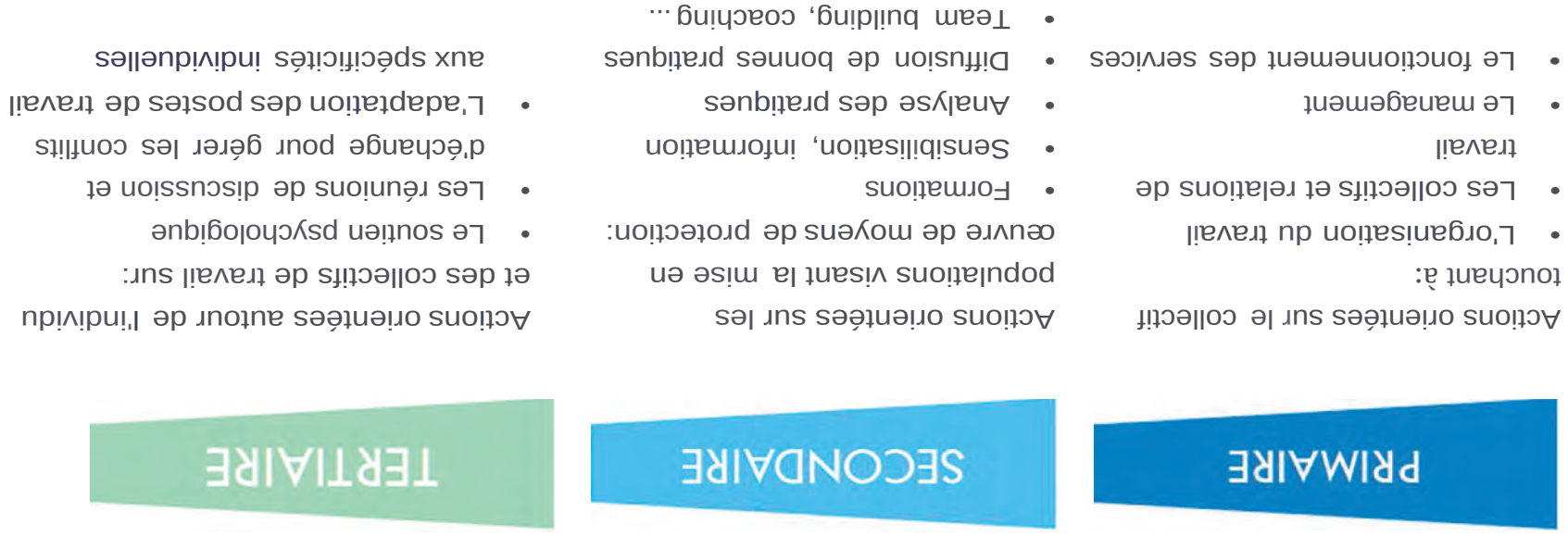
LA DEMARCHE DE PREVENTION DES R.P.S.

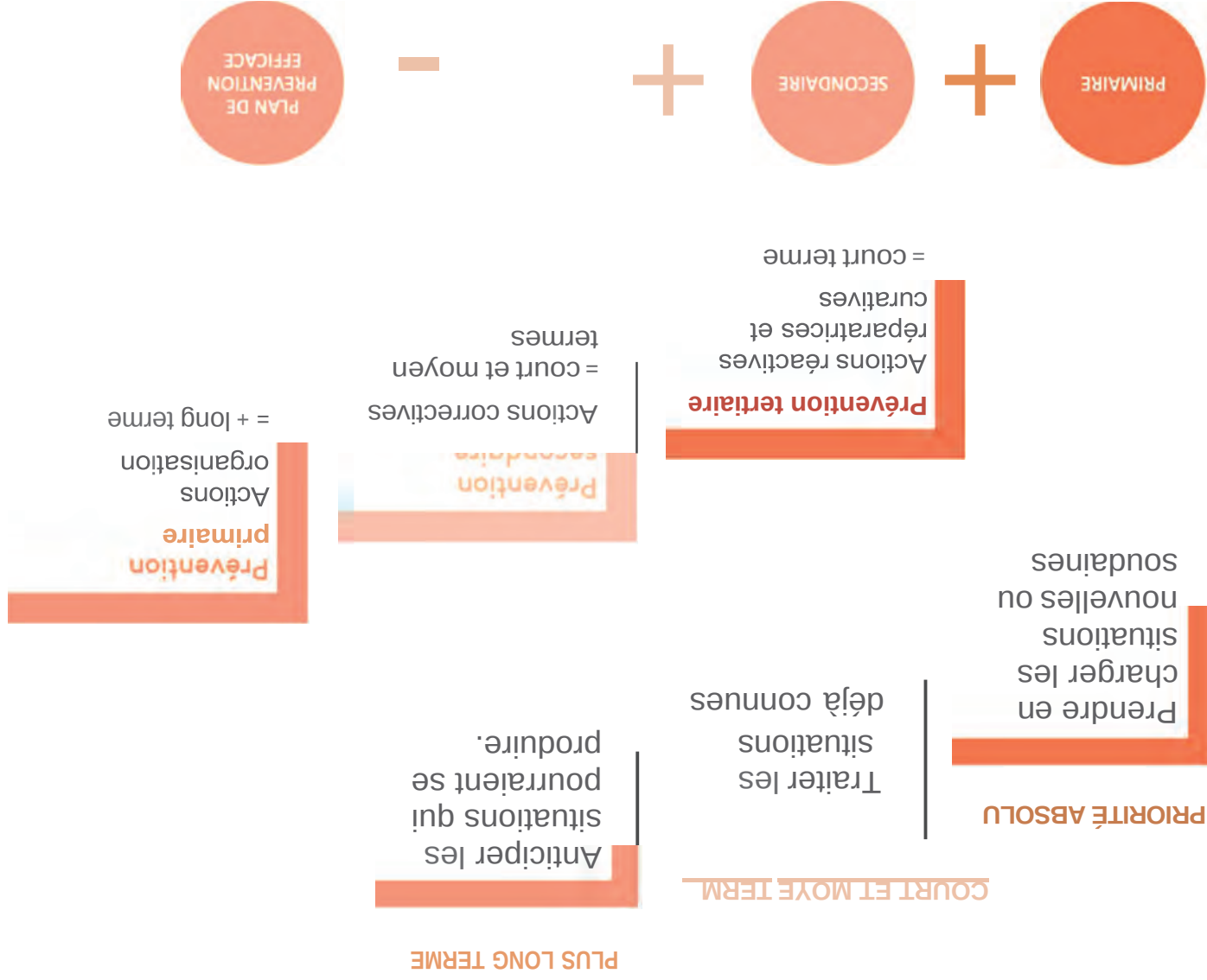
- **Repérer les indicateurs d'alerte**, à partir de données:
 - sur le fonctionnement et les RH de l'entreprise
 - Sur la santé des salariés
 - Sur les plaintes individuelles et collectives du travail
- **Comprendre les déséquilibres**
 - Identification des interactions entre l'entreprise, le travail et les individus sources de déséquilibres
 - Identification des facteurs de risques et de leurs interactions entre eux
- **Agir à plusieurs niveaux et développer une veille active**
 - définir un plan d'action à différents niveaux
 - Mettre en place un suivi et une veille active pour évaluer et réajuster

LES 3 NIVEAUX DE PREVENTION DES R.P.S.



LES 3 NIVEAUX DE PRÉVENTION DES R.P.S. (SUITE)





PRIMAIRE	ORGANISATIONNELLES	TECHNIQUES	HUMAINES
▪ S'assurer de la compatibilité de l'organisation et de l'équipement avec les besoins de l'activité • Favoriser une reconnaissance salariale et une justice organisationnelle dans les modes de rémunérations. ▪ Dispositifs RH en faveur des équilibres de vie (horaires variables, télétravail, déconnexion) • Adapter et faire évoluer les processus de travail en associant les salariés. ▪ Revoir les processus inadaptés et les sources de dysfonctionnements. ▪ Déclencher les procédures de gestion des violences, harcèlement ▪ Mettre en place une démarche de gestion des Evénements Non Souhaités ▪ Formalisme administratif {Déclaration accident du travail - MAJ Document unique ...}	• Proposer des points réguliers de communication sur l'état d'avancement des changements. ▪ candidats sur la thématique du harcèlement. ▪ Echanges de pratiques entre pairs sur les situations « problème » • Formation et coaching (relaxation, communication positive...) ▪ Formation des managers à la prise en compte des RPS ▪ Cellule externalisée de soutien psy. ▪ Accompagnement par des mesures tertiaires • Soutenir les échanges entre pairs et avec le management. ▪ Informer es salariés, stagiaires et candidats sur la thématique du harcèlement. • Echanges de pratiques entre pairs • Mesures sociales facilitantes • (aidants/parentalité...)	▪ Concevoir les espaces de travail de manière concertée. ▪ Associer les salariés en amont des évolutions proposées ▪ Développer des marges de manœuvre et une latitude de décision dans le travail quotidien. • Mesures sociales facilitantes • (aidants/parentalité...)	• Soutenir les échanges entre pairs et avec le management. ▪ Informer es salariés, stagiaires et candidats sur la thématique du harcèlement. ▪ Echanges de pratiques entre pairs sur les situations « problème » • Formation et coaching (relaxation, communication positive...) ▪ Formation des managers à la prise en compte des RPS ▪ Cellule externalisée de soutien psy. ▪ Accompagnement par des mesures tertiaires • Soutenir les échanges entre pairs et avec le management. ▪ Informer es salariés, stagiaires et candidats sur la thématique du harcèlement. • Echanges de pratiques entre pairs • Mesures sociales facilitantes • (aidants/parentalité...)
SECONDAIRE			
TERTIAIRE			

LES ACTEURS DE LA PREVENTION

Une équipe pluridisciplinaire:

- Direction/ responsable hiérarchique /chef de service
- Responsable RH
- Salarié compétent (PPRP) ou assistant de prévention
- Instances représentatives du personnel (CSE/CSA, FS SSCT, délégués syndicaux)
- Service de prévention et de santé au travail (SPST), médecin du travail
- Service d'infirmierie, d'assistance sociale

LES R.P.S, OSER EN PARLER POUR EN SORTIR



*Dispositifs au sein de la DGFiP:

- Cellule de la médiation sociale: plateforme gratuite d'écoute et de soutien aux agents et cadres: Pros-Consulte joignable 7/7j et 24/24h au 0805 230 809.
- Espace de Dialogue (EDD): espace d'expression et d'échange sur les conditions et l'organisation de travail, à disposition des agents et cadres (plus d'informations sur Ulysse)

Les ressources:

- Proches
- Collègue-s
- Hiérarchie, DRH
- Assistant de prévention
- Représentants du personnel
- Dispositifs d'écoute et de soutien
- Organisations syndicales
- Service de santé au travail
- Médecin traitant
- Inspection du travail
- Associations d'aide aux victimes
- Avocat

LE CAS DU HARCELEMENT

La démarche à adopter:

- Dresser un historique des faits précis et leur récurrence
- **En parler** avec ses proches, ses collègues, sa hiérarchie, les personnes de confiance dans son entourage professionnelle1.
- **Avertir sa hiérarchie** de la situation en lui rappelant son obligation de sécurité (par écrit)
- **Alerter les différents interlocuteurs**: CSA, délégués du personnel, délégués syndicaux, inspection du travail. ..
- **Consulter** son médecin de travail
- Constituer un dossier solide en se faisant aider si besoin par un avocat spécialisé en droit du travail.

PREVENTION DES R.P.S. ET Q.V.T.

La **Qualité de Vie au Travail (QVT)** a été définie par l'ANI du 19/06/2013 :

Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci, déterminent la qualité de vie au travail qui en résulte.

La démarche de QVT est une démarche de changement de l'entreprise, pour favoriser la performance collective de l'entreprise et la qualité de l'engagement de tous. Et en agissant ainsi, on prévient les RPS.

Si la politique de prévention des RPS poursuit les mêmes objectifs et si l'on retrouve des points de méthode communs aux deux approches, la QVT constitue une démarche plus globale :

- par les sujets traités (égalité H/F, lutte contre les discriminations, droit à la déconnexion..)
- par la volonté d'associer l'ensemble des acteurs à des projets d'amélioration du fonctionnement de l'entreprise.
- par l'ambition de concilier des objectifs de performance et de développement des personnes.

Depuis 2020, la QVT est devenue la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail).



LES R.P.S, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!

- Si le principal acteur de la prévention des RPS est bien l'employeur, il convient à chacun à son niveau d'y participer:
- Au niveau individuel, par une meilleure connaissance des RPS, mais aussi en mobilisant ses ressources pour mieux protéger sa santé mentale, physique et émotionnelle.
 - Au niveau du collectif, en soutenant un environnement humain protecteur: respectueux, bienveillant, solidaire et constructif. En sachant être attentif les uns aux autres !

TOUS CONCERNÉS

- Les risques psychosociaux touchent tous les secteurs, et personne n'est à l'abri. Certaines situations de travail trop tendues peuvent dépasser les capacités d'adaptation d'un individu sans que celui-ci soit en faute.
- Surmonter sa peur ou sa culpabilité de ne pas y arriver ou d'être jugé négativement est essentiel pour ne pas amplifier son stress et ne pas rester seul face aux difficultés.
- Être réaliste sur ses limites, sur ce qui est faisable et non est un premier pas. Prendre les mesures pour ne pas se mettre en danger est nécessaire.
- En management, ouvrir la parole sur les RPS est important pour désigmatiser.

LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

LA PREVENTION

PREVENIR EN AGISSANT: Agir sur les RPS

1. Informer / former
2. Veiller à la charge de travail et à la bonne compréhension des objectifs
3. S'assurer de la faisabilité des tâches attendues et de leur progression régulièrement
4. Garantir un soutien social solide: éviter les postes trop isolés / s'assurer du lien possible entre les salariés / faciliter les temps de pause collectifs et les moments de convivialité
5. Ajuster les signes de reconnaissance
6. Donner des marges de manœuvre quand cela est possible
7. Discuter ensemble des critères de qualité attendus

PREVENIR EN DEPISTANT

1. Les signaux individuels (voir précédemment)
2. Les signaux collectifs:
Absentéisme ou au contraire présentéisme,
Arrêts maladies courts à répétition,
Mouvements du personnel
Mouvements sociaux,
Détérioration de la qualité...

LES FACTEURS DE RISQUE IDENTIFIÉS

(RAPPORT GOLLAC ET BODIER)



Les facteurs de risques sont souvent interdépendants et se cumulent les uns aux autres.

DES FACTEURS DE PROTECTION

Les principaux facteurs de protection face aux RPS:

- **Relations au travail:** collectif soudé, entraide, respect, espace de parole.
- **Contenu du travail:** faire un travail de qualité dans lequel on peut de reconnaître.
- **Management:** une hiérarchie qui arbitre de manière équitable, soutient dans les difficultés, et exprime de la reconnaissance.

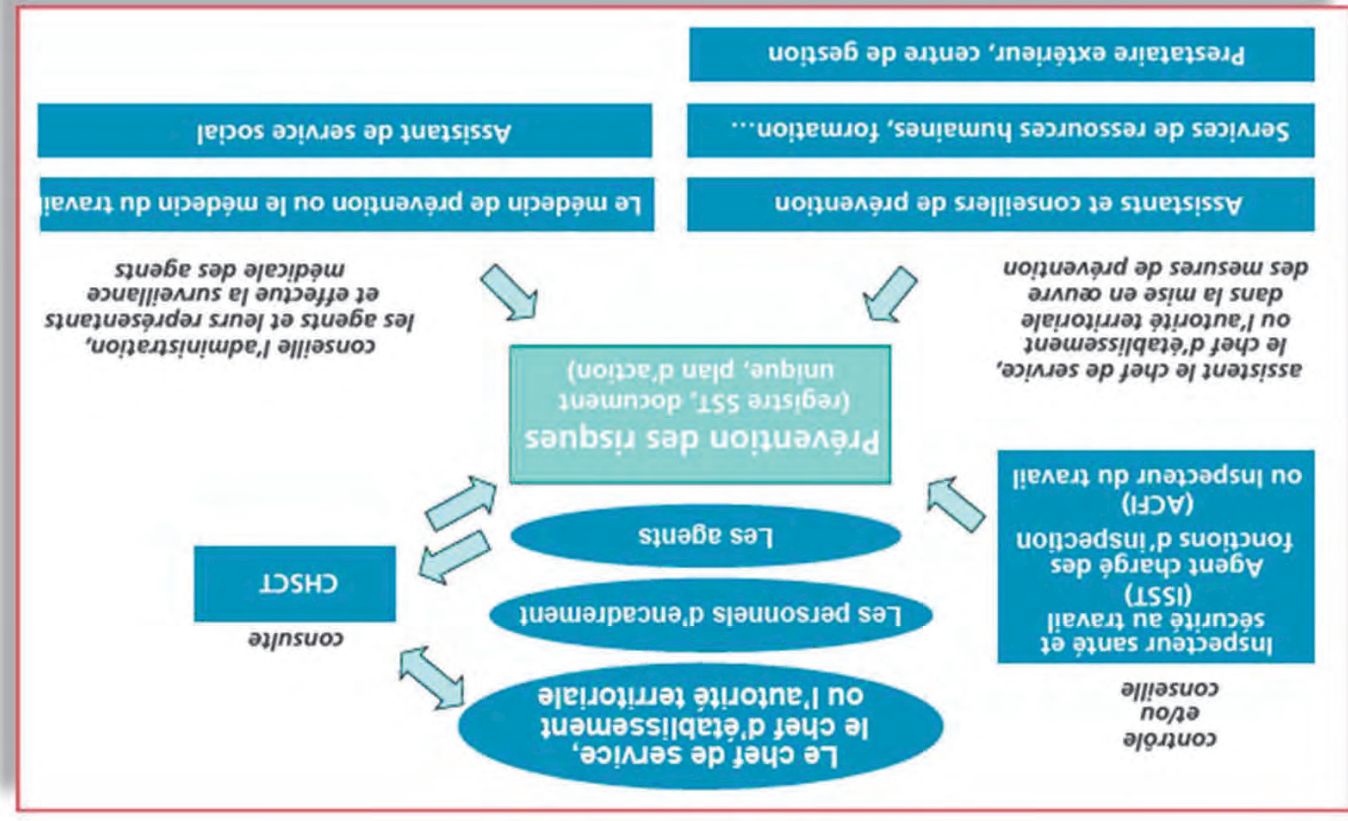
Ils contribuent, dans une certaine mesure, à amortir les risques psychosociaux.

Quelle prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique ?

- ✓ Le 22 octobre 2013, huit organisations syndicales et l'ensemble des employeurs de la fonction publique (État, hospitalière, territoriale) ont signé [un accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux \(RPS\) dans la fonction publique](#), prévoyant que chaque employeur public élabore, au plus tard en 2015, un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

- ✓ Ces plans de prévention doivent reposer sur une phase de diagnostic associant les agents. Ces diagnostics sont ensuite intégrés dans le [document unique d'évaluation des risques professionnels \(DUERP\)](#)

- ✓ Une circulaire du Premier ministre du 20 mars 2014 a fixé les conditions de mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux dans les trois versants de la fonction publique.
- ✓ En outre, le premier plan en santé au travail pour la fonction publique (2022-2025) prévoit qu'un bilan de la mise en œuvre des actions de prévention des RPS soit réalisé en 2024, soit 10 ans après la signature de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 (action 14 du plan).



Les stratégies de prévention individuelle



RESPECTER LE PRINCIPE D'ALTERNANCE SUR LEQUEL REPOSE NOTRE ÉQUILIBRE

L'organisme a besoin de temps de récupération pour maintenir son équilibre.

Au quotidien, cela passe par :

- Faire des pauses régulières dans la journée
- Faire une vraie coupure au déjeuner (pas devant l'ordinateur, ni en parlant de travail)
- Marquer un « sas » entre le travail et la maison (rituel)
- Prendre du temps pour soi, faire des activités que l'on aime et qui ressourcent
- Ralentir, prendre le temps de vivre...

*Ne pas attendre le week-end ou les vacances pour récupérer,
mais apprendre à le faire au quotidien...*

ÉQUILIBRER SES SPHÈRES DE VIE

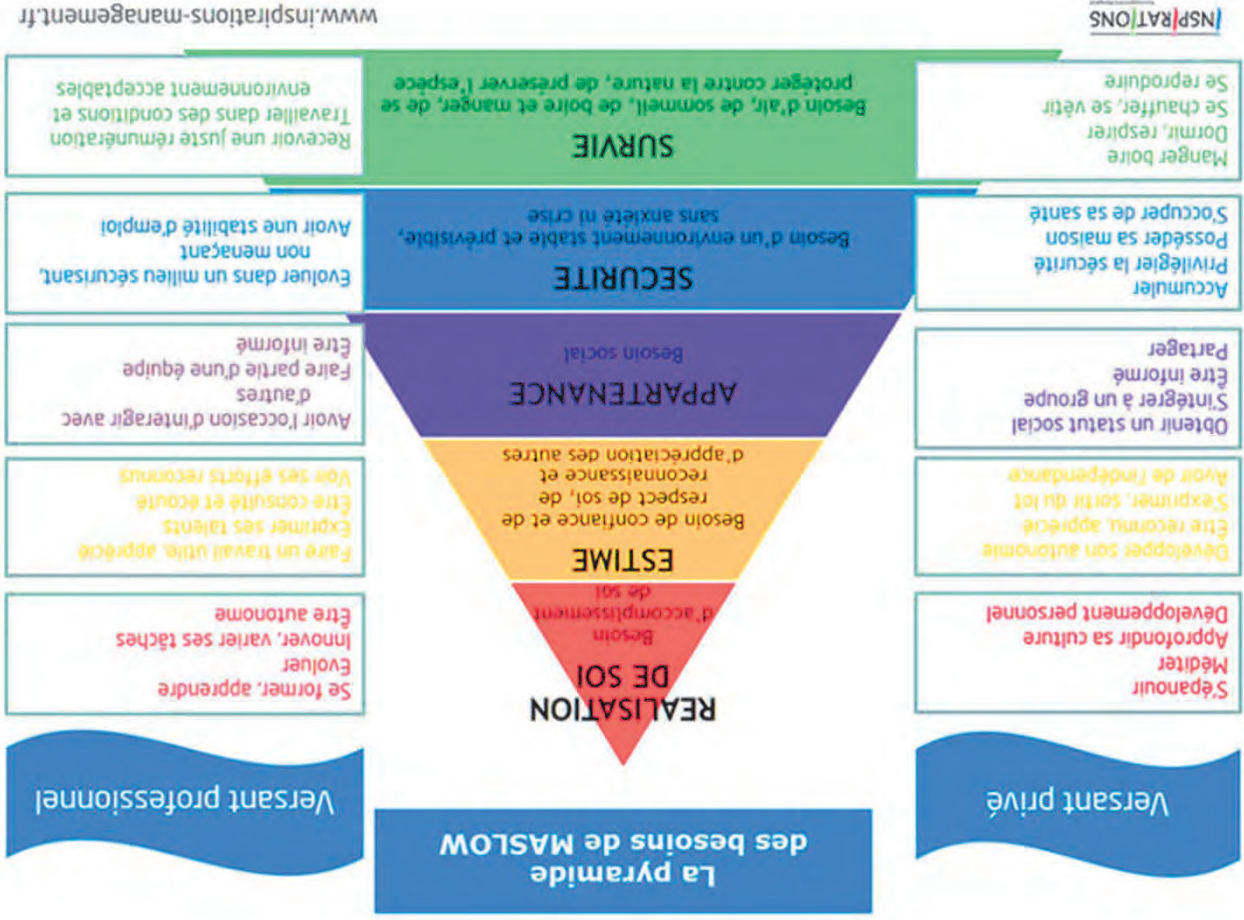
- Quelle est la place du travail dans ma vie?
- Est-ce que j'accorde une place suffisamment importante à mes autres sphères de vie?
Quels sont les piliers de mon équilibre?
- Savoir se ressourcer aussi en dehors du travail est indispensable pour préserver l'équilibre.



Où vous

situez vous?

INTERROGER SA RELATION AU TRAVAIL





INTERROGER SA RELATION AU TRAVAIL

Quels sont vos ressources actuelles?

Qu'est ce qui vous aide à sortir du pilote automatique?

Les ressources possibles pour agir sur mon stress



Nous avons tous des ressources internes (confiance en soi, capacités, compétences, projets, décisions...) et aussi la possibilité de faire appel à des ressources externes (entourage, professionnels, activités, hobbies etc...)



LE BURN OUT ou SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL LA PREVENTION

PREVENTION INDIVIDUELLE (POUR SOI)

1. Prendre soin de soi: alimentation, sommeil, hydratation
2. Prendre régulièrement du recul
3. S'octroyer de vrais temps de pause
4. Poser des limites
5. Equilibrer vie pro et vie perso
6. Gérer son stress: relaxation, sport, sophrologie, yoga, méditation etc...
7. Demander de l'aide: déléguer et/ou alerter, en parler



QUELQUES CLÉS À RETENIR: POUR SOI COMMENT PRÉVENIR ET SE PROTÉGER DES R.P.S.

- **CONNAÎTRE LES RPS**, les droits en matière de prévention, savoir à qui s'adresser.
- **S'ECOUTER** et repérer ses signaux d'alerte pour identifier son mal-être et agir.
- **DECULPABILISER** et développer une attitude de bienveillance envers soi-même.
- **POSER DES LIMITES** et les (faire) respecter: apprendre à dire non si besoin.
- **COMMUNIQUER**, oser dire et ne pas rester seul face aux difficultés.
- **PRENDRE SOIN DE SOI** au quotidien pour préserver son équilibre et sa santé.
- **PRENDRE DU RECUL** et relativiser, se centrer sur ce sur quoi on peut agir.
- **ÊTRE ATTENTIF AUX AUTRES**, et parler des R.P.S. c'est l'affaire de tous !

Développer de la flexibilité: Identifier ses moments productifs et ses marges de manoeuvre



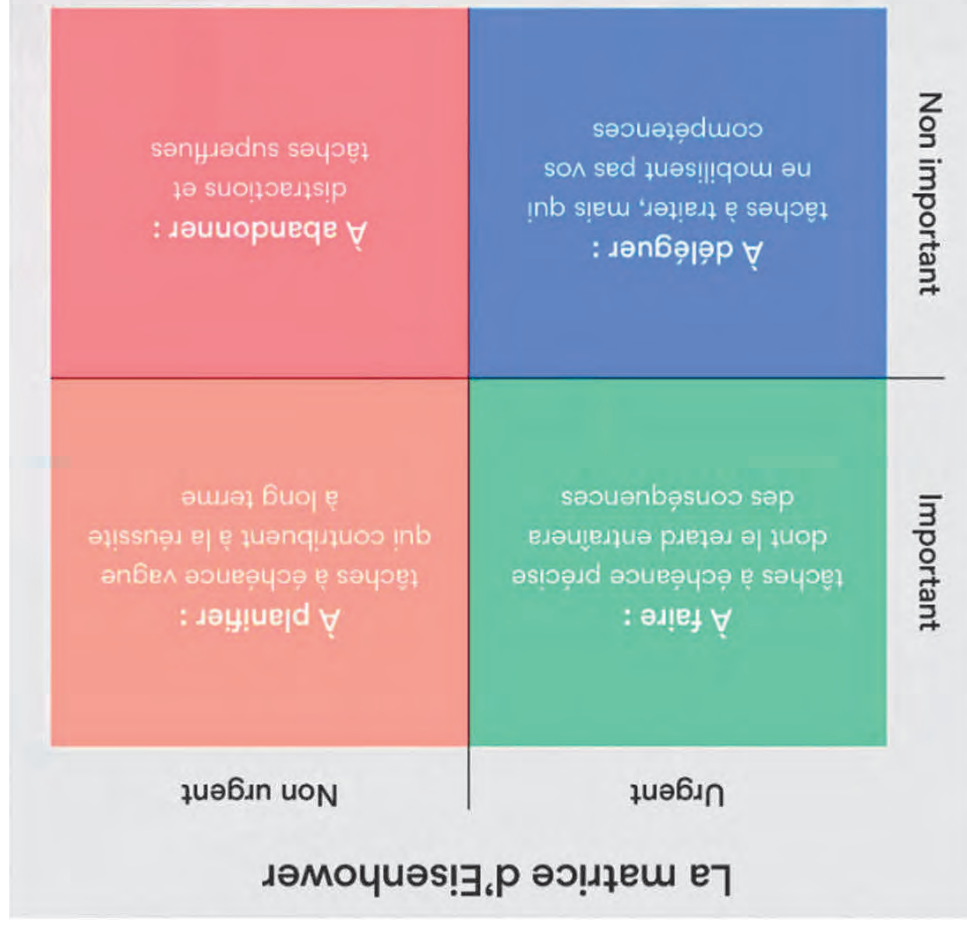
Vos boosters d'énergie



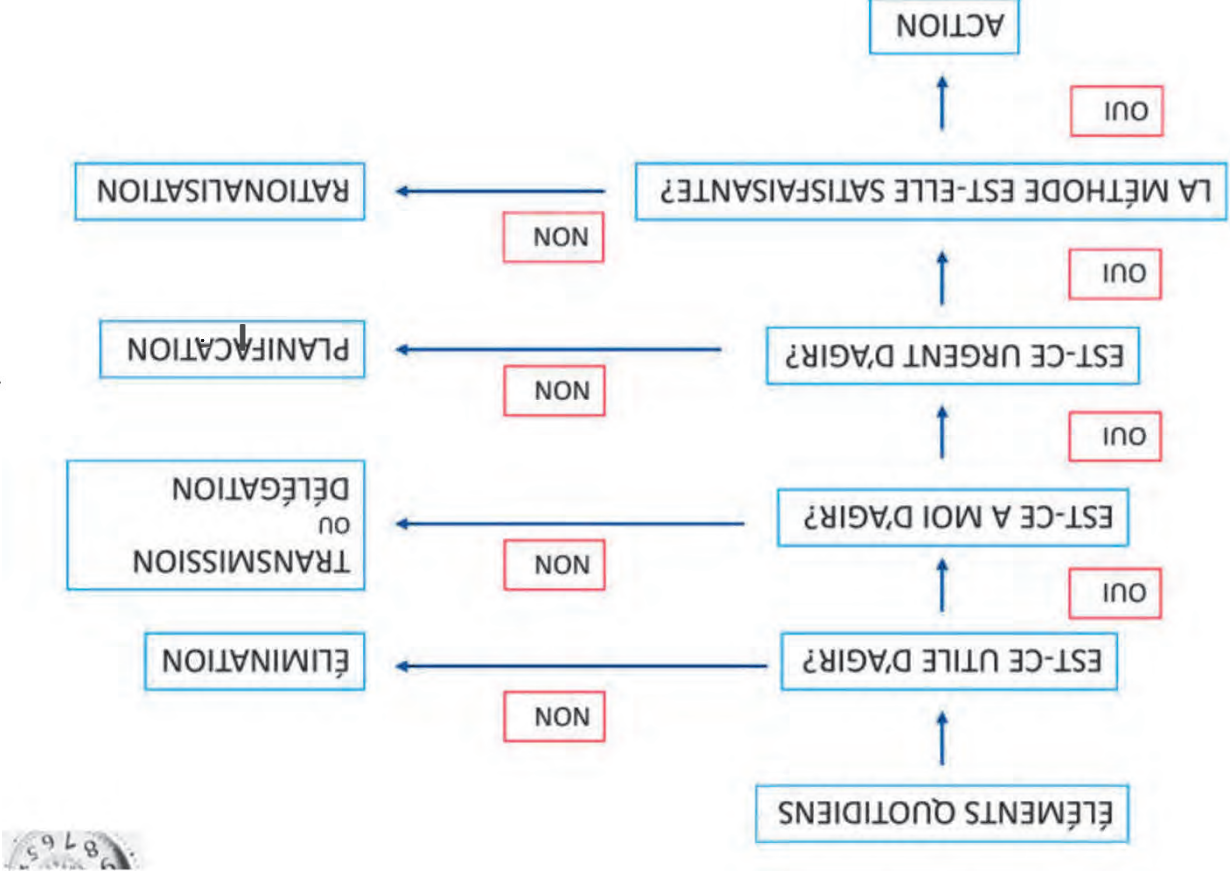
CE QUI ME COÛTE DE L'ÉNERGIE	
CE QUI ME DONNE DE L'ÉNERGIE	

MES MOMENTS PRODUCTIFS DANS LA JOURNÉE	
MES MOMENTS IMPRODUCTIFS	

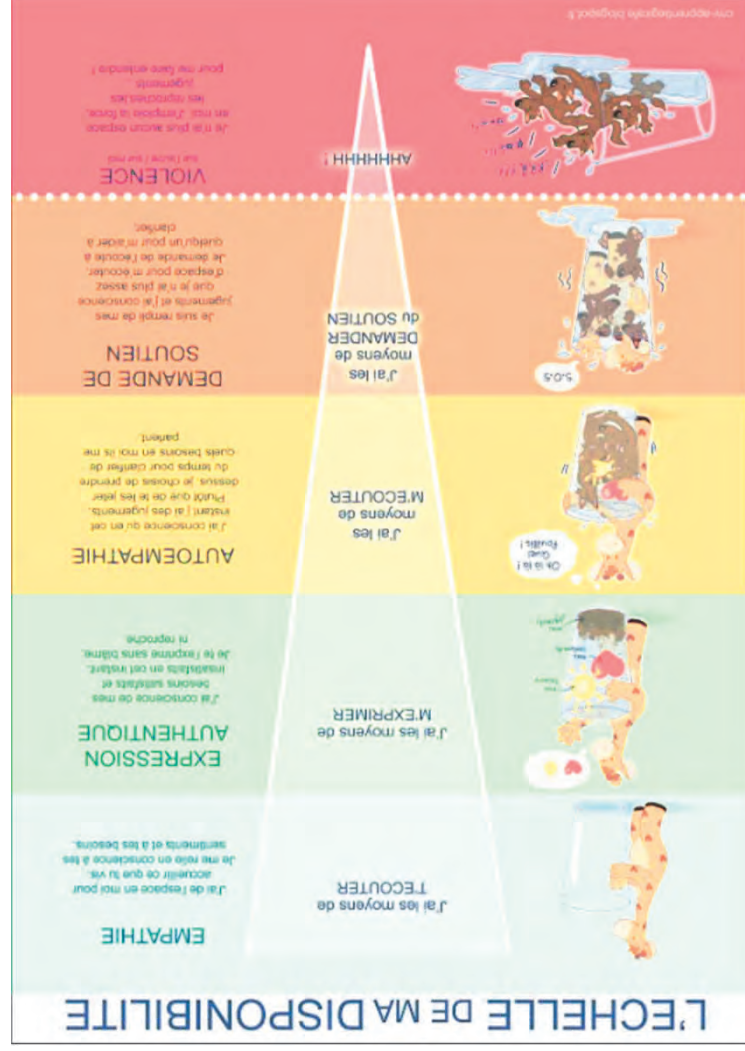
Déceler l'urgent de l'important



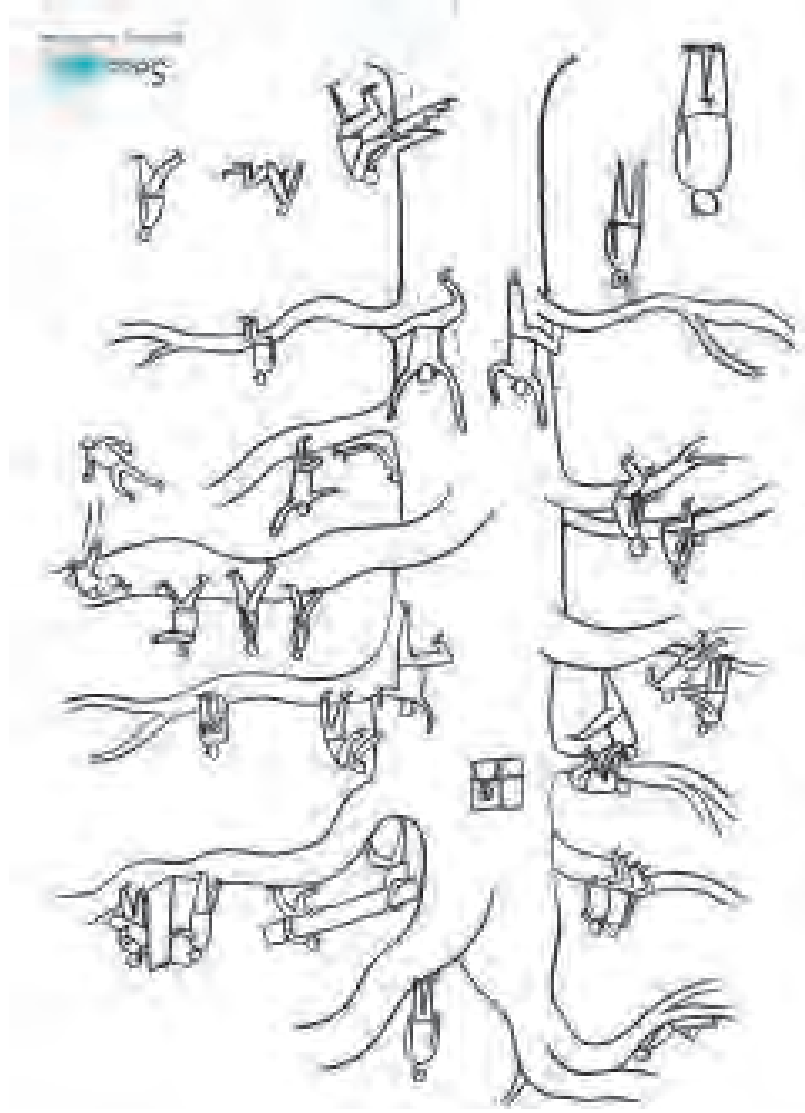
Procédé de traitement d'une tâche



Exprimer sa disponibilité



Où vous situez-vous?



Quelques techniques de Gestion du stress

POINTS D'APPUI CORPORELS

RESPIRATION ABDOMINALE: imaginer le ballon dans le ventre se gonfler
inspir puis se dégonfler expir

RESPIRATION COMPTEE/ INSPIR jusqu'à 3 expir doux et très long (le
compter)

COHERENCE CARDIAQUE : continuer avec l'appli Respirelax+



Des questions?