



vous guider

Les risques psychosociaux et le document unique

■ Bien-être au travail



LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LE DOCUMENT UNIQUE

Ce document, non exhaustif, est une aide à l'intégration des RPS dans votre Document Unique.

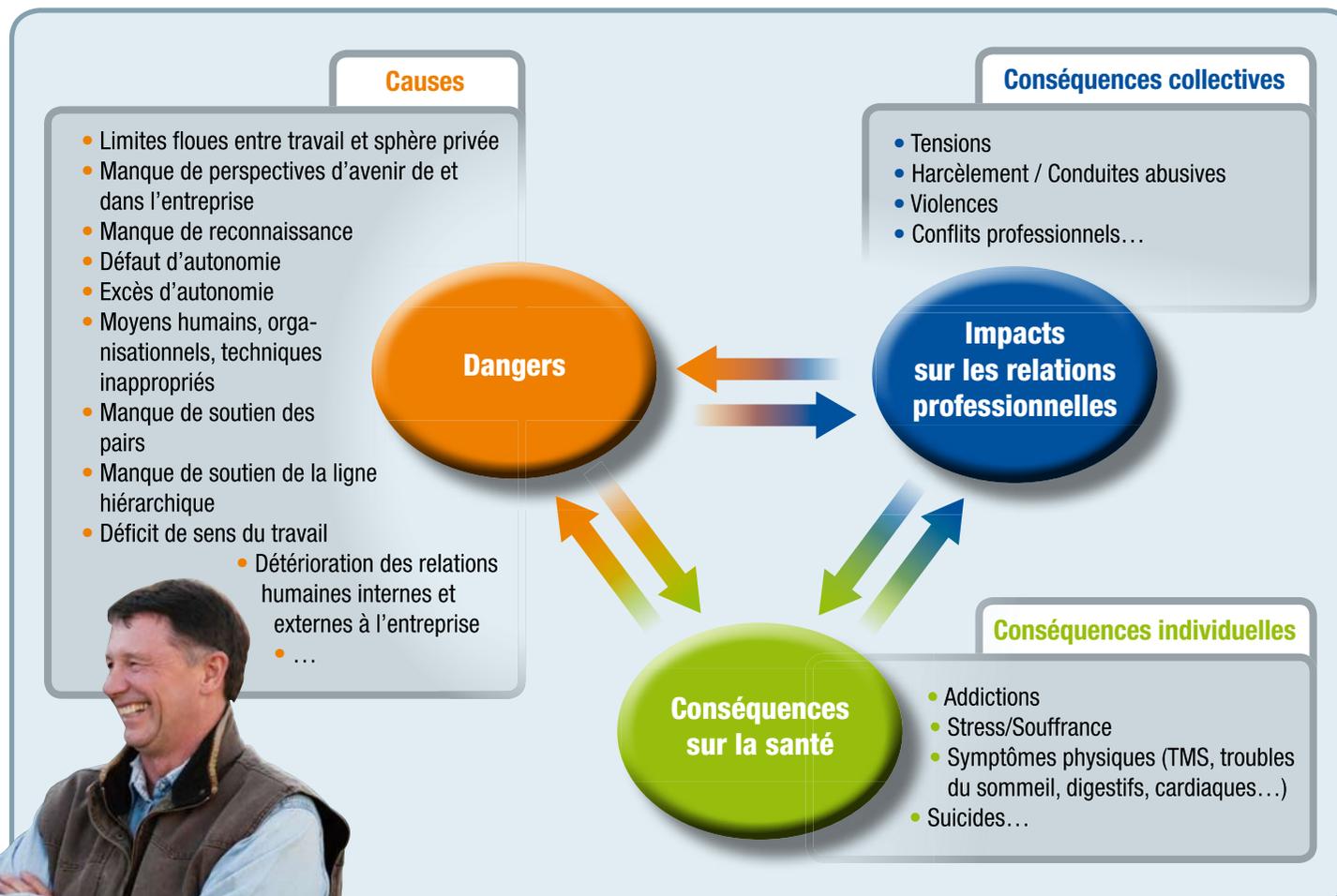
En effet le terme «risques psychosociaux» (RPS) est complexe à définir puisqu'il désigne à la fois des causes et des conséquences.

Les RPS mettent en danger la santé mentale et l'intégrité physique des personnes au cours de leur activité professionnelle.

Ils doivent être traités comme les autres risques de l'entreprise : repérage des situations dites critiques, évaluation, intégration au document unique, mise en œuvre de mesures de prévention...

Les RPS peuvent affecter tout lieu de travail quels que soit la taille et le secteur d'activité de l'entreprise et toute personne quels que soit son statut et sa fonction.

Les causes de ces risques sont multiples. La réflexion de l'équipe SST de la MSA d'Ile-de-France a conduit à retenir 11 dangers auxquels nous vous proposons de réfléchir.



**BAISSE DES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES
ET SOCIALES DE VOTRE ENTREPRISE**

LE DÉPARTEMENT SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL DE LA MSA D'ILE DE FRANCE VOUS PROPOSE ÉGALEMENT UN OUTIL D'ÉVALUATION DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

La MSA de l'Île de France propose une approche originale en matière de prévention des risques psychosociaux. Son équipe pluridisciplinaire en Santé Sécurité au Travail met à disposition des entreprises un outil éthique de diagnostic "Evaluation du Bien être au travail".

Objectifs :

- Identifier et réduire le risque psychosocial dans l'entreprise
- Sensibiliser l'ensemble des salariés.

Principes méthodologiques :

- Questionnaire MSA anonyme réalisé à partir de questionnaires validés scientifiquement (Karasek, Siegrist).
- Prise en compte des spécificités de l'entreprise.
- Cadre éthique : anonymat, confidentialité des résultats, respect des règles statistiques, restitution des résultats à l'employeur et ses salariés.

Résultat :

La quantification objective de ce qui fait Bien être au travail ou Mal être dans l'entreprise permet de mettre en place des actions de prévention concertées et pertinentes.

Extrait du questionnaire



Evaluation du bien-être au travail

Ce questionnaire est basé sur le volontariat et est strictement anonyme.
Ce questionnaire fera l'objet d'un traitement statistique.
Tout résultat portant sur un groupe de moins de 4 personnes ne sera pas publié.

CONSIGNES
Merci de noircir vos réponses avec un STYLO NOIR, comme dans l'exemple ci-dessous :

Exemple :

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	○	○	●	○

Une seule réponse par question - Merci de ne cocher qu'une seule case

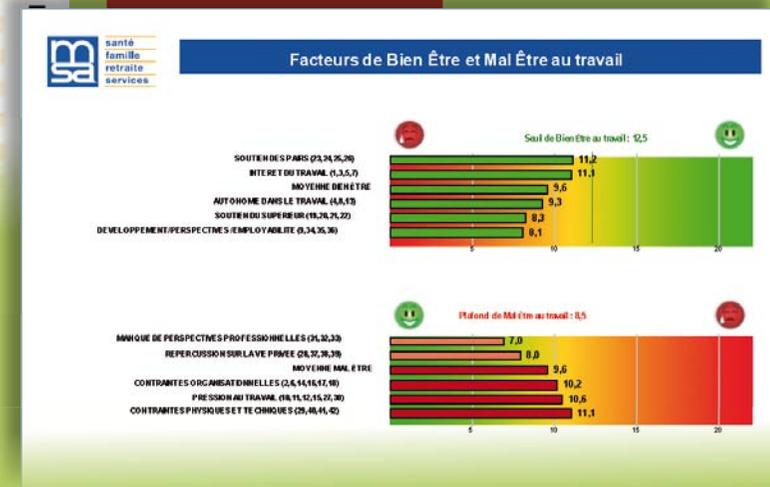
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	○	○	○	○
2. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives	○	○	○	○
3. Mon travail me demande d'être créatif(ve)	○	○	○	○
4. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même	○	○	○	○
5. Mon travail demande un haut niveau de compétences	○	○	○	○
6. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail	○	○	○	○
7. Dans mon travail, j'ai des activités variées	○	○	○	○
8. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail	○	○	○	○
9. J'ai la possibilité de développer mes compétences professionnelles	○	○	○	○
10. Mon travail demande de travailler très vite	○	○	○	○
11. Mon travail demande de travailler intensément	○	○	○	○
12. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	○	○	○	○
13. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail	○	○	○	○
14. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes	○	○	○	○
15. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense	○	○	○	○
16. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard	○	○	○	○

Contactez le Département
Santé Sécurité au Travail

- Tél. : 01.30.63.88.90
- E-mail : contact.entreprise@msa75.msa.fr



Extrait du rapport de synthèse



SUPPORT POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE RÉFLEXION

Il doit être adapté aux facteurs de risque propres à votre entreprise



Dangers	Facteurs de risques	Exemples de situations dangereuses	Où en êtes-vous?	Mesures de prévention existantes	Estimation du risque	Exemples de mesures de prévention à mettre en œuvre	Délais de réalisation et personne(s) en charge
Limites floues entre travail et sphère privée	• NTIC (Nouvelles Technologies d'Information et de Communication)	• Utilisation, imposée par la charge de travail, du matériel informatique hors temps de travail	« X % de mes salariés ont utilisé leur messagerie professionnelle durant leurs congés d'été »	• Consignes et modalités d'application • Contrôles périodiques • Ajustement de la charge de travail ...		• Analyse des consignes par un groupe de travail (décideurs et utilisateurs) portant par exemple sur : - la charge de travail, les moyens, les compétences... - la gestion des aléas, urgences... - les marges de manœuvre individuelles...	
	• Heures supplémentaires ou récupération	• Recours imposé, par la charge de travail, fréquent et non anticipé aux heures complémentaires	« X salariés dépassent les X heures supplémentaires par mois »	• Respect de la réglementation • Heures non imposées, ni demandées avec insistance • Aménagement du temps de travail ...		• Anticipation à 1 mois des recours aux heures supplémentaires • Recours à des CDD, intérimaires • ...	
	• Temps de déplacement	• Personnel affecté en permanence sur des chantiers distants • Temps de déplacement hors temps de travail effectif	« X salariés sont affectés X jours par semaine à des chantiers distants »	• Aucune actuellement		• Etablir des règles d'affectation (roulements...) • Mise à disposition de sanitaires et vestiaires sur les chantiers pour permettre aux salariés de rentrer chez eux sans passer par le siège/dépôt	
Manque de perspectives d'avenir et dans l'entreprise	• Contrats précaires • Augmentation de la sous-traitance	• Recours fréquent à des contrats précaires • Suppression de postes	Bilan social Fiches de poste	• Péréneriser, favoriser l'intégration		• Privilégier les CDI	
	• Difficulté d'évolution de carrière • Sous investissement pour la montée en compétence	• Tâches sans valeur ajoutée • Salarié muté après absence de longue durée • Difficultés d'accès aux postes à responsabilité	« Le chef d'équipe est le seul à détenir le CACES, le Certiphyto... »	• Aucune actuellement		• Formation continue pour tous	
	• Rachat, fusion, restructuration	• Défauts de communication	« Des rumeurs circulent dans l'entreprise et sont sources d'inquiétudes »	• Communication orale privilégiée		• Information sur l'évolution de l'entreprise et des emplois à 5 ans	
	• Usure professionnelle	• Pas de possibilité de reclassement des séniors	« Gestion des inaptitudes au cas par cas »	• Adaptation de postes • Bilans de compétences		• Elargir les possibilités de télé-travail • Organisation du transfert des compétences, tutorat • Réduction de la pénibilité pour tous	
Manque de reconnaissance	• Pas de politique salariale	• Stagnation des salaires	« Les salaires n'ont pas augmenté depuis 5 ans »	• Aucune actuellement		• Prise en compte de l'augmentation du coût de la vie • Mise en place d'une politique salariale	
	• Compétences sous-utilisées et / ou non valorisées	• Paysagiste, compétent en création mais alloué aux tâches d'entretien uniquement • Non prise en compte de l'expérience des salariés dans la prise de décision (organisation du travail, choix de matériel, logiciels...)	« Recrutement extérieur privilégié aux ressources internes » « Méconnaissance des compétences de chacun par les pairs et/ou la hiérarchie » « L'encadrement souligne les objectifs non atteints, mais jamais ceux atteints »	• Entretien annuel		• Démarche participative: favoriser l'expression des dysfonctionnements, des expériences des salariés sans répercussions • Recueil et évaluation des compétences tout au long de l'année (avec prise en compte des formations) • Valorisation des réussites, du travail bien fait	
Défaut d'autonomie	• Rigidité organisationnelle	• Rendre compte en permanence • Difficultés pour le chef de chantier à acheter du matériel ou des EPI • Manque ou non respect des délégations de pouvoir	« Reporting par demi-journée » « Procédures administratives multiples pour tout sujet »	• Fiches de postes		• Marges de manœuvre • Alléger les procédures • Donner du sens au reporting et l'inclure dans la charge de travail	
Excès d'autonomie	• Isolement	• Face au risque d'accident, pas d'aide à proximité • Difficultés de communication avec des pairs ou des encadrants • Personnes ressources absentes ou non identifiées	« Quelques postes isolés »	• Priorisation du travail en équipe		• Prévoir des rencontres régulières et fréquentes avec les équipes et l'encadrement • Organiser des échanges entre pairs et rencontres avec des référents • Identifier et communiquer sur les personnes ressources	
	• Trop de responsabilités	• Gestion de plusieurs chantiers simultanément • Inadéquation fonction/responsabilités	« Aucune délégation de pouvoir »	• Réunions de service, de chantier • Tableaux de report d'activité		• Mise en place de délégations de pouvoir • Formation des encadrants	
Moyens humains, organisationnels et techniques inappropriés	• Défaut de moyens techniques	• Véhicules non appropriés au besoin en chargement de matériel • Bureaux partagés et/ou ouverts non compatibles avec certains types d'activités (confidentielles, téléphone, mobilisant la mémoire...) • Pannes/dysfonctionnements des équipements de travail	« Réclamations du personnel » « Non prise en compte des recommandations du service SST de la MSA »	• Boîte à idées		• Prise en compte des recommandations du service SST de la MSA	
	• Organisation défaillante	• Travail le samedi pour compenser le retard de chantiers lié aux conditions climatiques • Manque d'alternance de tâches, tâches répétitives	« Recours rare au travail le samedi » « Absence de tâches répétitives »	• Appel à volontariat • Tarif horaire majoré le samedi au-delà de la réglementation • Temps de travail réduit le samedi • Organisation de la polyvalence (formation, rotation...)		• Occuper les salariés à d'autres tâches les jours d'intempéries • Recours exceptionnel à l'intérim	
	• Augmentation de la charge de travail due au manque d'effectif	• Suite au passage au «zéro phyto», les effectifs n'ont pas été revus pour désherber à la main • Non remplacement des absences	« Augmentation des plaintes et absences pour maux de dos » « Insatisfaction des clients »	• Analyser les accidents du travail pour maux de dos • Recours à l'intérim		• Revision des contrats au regard des nouvelles contraintes • Réflexion sur les modes opératoires (paillage...)	
Manque de soutien des pairs	• Mise en compétition des salariés	• Objectifs individuels, primes au rendement	« Pas de plaintes »	• Travail en équipe et objectifs collectifs		• Veiller à maintenir une bonne répartition de la charge de travail	
	• Difficulté d'entraide	• Charge de travail élevée par individu • Absence de polyvalence dans les équipes	« Non concerné car régulation autonome des équipes »	• Autonomie des équipes • Objectifs collectifs		• Constituer des équipes pérennes • Mettre en place des lieux et des temps de rencontre et d'échange	
Manque de soutien de la ligne hiérarchique	• Défaut de compétences managériales	• Manager difficilement disponible • Non gestion des conflits dans l'équipe • Mépris ou manque de considération de certains statuts	« Plaintes des managers et des salariés »	• Aucune actuellement		• Formation des directeurs et des managers sur les enjeux de l'homme au travail et sur le travail réel (notions ergonomiques) • Faciliter la délégation	
	• Défaut de pouvoir	• Le manager fait des promesses qu'il ne pourra pas tenir • Autoritarisme du manager face à son impossibilité de négocier les objectifs avec sa direction	« Le manager ne fait plus remonter de problème. Pourquoi? »	• Aucune actuellement		• Favoriser la remontée des problèmes et en tenir compte • Permettre à l'encadrement intermédiaire de négocier les objectifs de l'équipe	
	• Défaut de compétences techniques	• Manque de connaissance des métiers et des contraintes du terrain par le manager	« Managers non issus du terrain »	• Aucune actuellement		• Favoriser la promotion interne avec formation managériale appropriée • Formation des managers aux activités réelles de terrain	
Déficit de sens du travail	• Pas de vision globale du projet	• Travail morcelé • Méconnaissance des tâches des collègues	« Un mode projet sans communication entre les équipes »	• Affichage des plannings de façon globale		• Favoriser la participation au projet de A à Z • Formation des managers sur la communication de projet • Donner une vision globale du travail et de son aboutissement	
	• Conflit de valeurs	• Vente de produits inappropriés aux besoins du client • Inadéquation entre la demande client et les valeurs professionnelles	« Priorité aux objectifs commerciaux même au détriment des besoins du client »	• Aucune actuellement		• Réflexion sur la politique commerciale globale de l'entreprise et son impact sur l'absentéisme, le renouvellement des effectifs...	
Détérioration des relations humaines internes et externes à l'entreprise	• Conflits avec les clients, prestataires...	• Exposition physique ou téléphonique à l'agressivité client • Dégradation des relations « professionnel/client » liée à la politique de l'entreprise	« X déclarations d'accident du travail pour agression en 2010 »	• Formation « Gestion de l'agressivité » pour le personnel d'accueil		• Formation « Gestion de l'agressivité » pour tout le personnel en contact avec les clients • Réflexion sur la politique commerciale globale de l'entreprise et son impact sur l'insatisfaction client	
	• Situations conflictuelles internes non gérées	• Agression verbale et physique suite à problèmes professionnels • Prime aux équipes n'ayant pas déclaré d'AT	« X agressions internes en 2010 »	• Managers à l'écoute		• Répartition claire des tâches • Liens hiérarchiques clairs • Compréhension du fond des problèmes au cas par cas	
	• Violences externes, agressions	• Chantiers sur sites sensibles • Attaques à main armée	« X agressions externes en 2010 »	• Suppression des liquidités dans les agences		• Informer le public de la suppression des liquidités • Procédures en cas d'agression • Adaptation des horaires de chantier sur les sites sensibles	
Autres dangers amplificateurs du risque psychosocial	• Circulation routière	• Trafic routier • Accidents de la circulation • Difficultés à trouver les chantiers / locaux clients	« X accidents de trajet et de travail en circulation en 2010 » « X euros de réparation de véhicules et d'amendes » « X heures de trajet »	• Aucune actuellement		• GPS fournis par l'entreprise • Préparation des trajets • Prise en compte des distances entre 2 chantiers pour une même équipe • Rémunération à partir de la prise de poste au dépôt	
	• Le bruit	• Travail avec machines à moteur thermique (le bruit est un facteur aggravant des risques psychosociaux) • Téléphone dans des bureaux partagés et/ou ouverts	« Pas de contrôle systématique du port d'équipements de protections auditives » « Les postes d'accueil téléphonique et du matériel de reprographie sont dans des bureaux partagés et/ou ouverts »	• Equipements de protections auditives mis à disposition		• Achat de matériel moins bruyant • Respect de la norme AFNOR X35-102 • Prise en compte des spécificités des activités de travail	
	• Abus d'alcool	• Déjeuners d'affaires	« Aucune mesure de surveillance »	• Aucune actuellement		• Sensibilisation des salariés aux risques liés à la consommation d'alcool	
	• Fatigue et isolement liés au travail en horaires décalés / travail posté	• Travail de nuit • Astreintes téléphoniques	« X heures de travail de nuit par mois »	• Aucune actuellement		• Réaliser une étude sur les rythmes de travail et les cycles biologiques • Repos compensateur	
	• Activités à risque grave ou mortel	• Travail en hauteur • Travail isolé	« X postes dangereux dans l'entreprise »	• Formation au travail en hauteur		• Mise en place et respect des procédures lors de travaux dangereux • Respecter l'interdiction de travail isolé • Prise en compte des recommandations du Médecin du travail • Analyse systématique des incidents ou accidents du travail aux postes dangereux	

- ▶ Document réalisé sous la direction :
 - du Dr Véronique AZEMAR - Médecin du Travail - Responsable du Département SST
 - de Philippe TRAN TAN HAI - Responsable du Service PRP

- ▶ Par le groupe de travail en charge de la prévention des risques psychosociaux :
 - Mme BARRETO Isabel - Conseillère en Prévention des Risques Professionnels
 - Mme CHENILLE Sandrine - Conseillère en Prévention des Risques Professionnels
 - Dr. DE NOBLET François - Médecin du Travail
 - Mme MARTIN Patricia - Conseillère en Prévention des Risques Professionnels
 - M. MAUDUIT Philippe - Conseiller en Prévention des Risques Professionnels (Pilote du projet)
 - Mme PIQUANT Mélanie - Conseillère en Prévention des Risques Professionnels (Copilote du projet)
 - Dr. PRUDHOMME Louis-Marie - Médecin du Travail

- ▶ Avec la participation de
 - Melle LUAP Krystelle- Stagiaire Master 2 Psychologie du travail et ergonomie
 - Melle NABET Adeline - Stagiaire Ingénieur Hygiène et Sécurité

N'hésitez pas à contacter votre MSA

MSA Ile-de-France Tél. : 01 30 63 88 90
BP 137 Fax : 01 49 85 53 90
75664 Paris Cedex 14 E-mail : contact.entreprise@msa75.msa.fr



L'essentiel & plus encore