

Démarche d'identification et de prévention des risques psycho-sociaux à destination des hiérarchies des petites structures : outils pratiques.

Vous êtes chef d'une entreprise de moins de 50 salariés.

Vous êtes face à une modification de comportement d'un de vos salariés.

AST67 vous propose une conduite à tenir.

Demandez conseil à votre médecin du travail.

1. MOTS CLEFS

- Comportement
- Retrait
- Isolement
- Addiction
- Alcool
- Agressivité
- Apparition d'erreurs

2. SIGNES D'ALARME

Tout changement dans le comportement qui attire l'attention :

- survenue de nombreuses erreurs
- isolement
- agressivité
- comportement exposant lui-même ou ses collègues à des accidents du travail
- difficulté de concentration ou de vigilance

3. LES QUESTIONS QUE L'EMPLOYEUR DOIT SE POSER

→ **Quelle est la nature du problème ?**

- Est-ce grave ? Est-ce urgent ? pour le salarié ou l'entreprise ?
- Est-ce circonstanciel ou chronique ou à répétition ?
- Comment cela se manifeste ? Dans quelles circonstances ? Avec quelle fréquence ?
- Le cas est-il isolé ou collectif ? Combien de personnes sont concernées ?
- Quels sont les liens entre ces personnes ? (liens hiérarchiques/affectifs, répartition des rôles et tâches, etc.)

→ **Quelles sont les causes réelles ou supposées du problème ?**

- Quelles sont les causes hypothétiques de cette modification de comportement ?
- Quand et comment cela a-t-il commencé ? Y a-t-il eu un évènement marquant à cette époque ?
- Quels ont été les premiers signes ? Comment ceux-ci évoluent-ils ?

→ **Quelles sont les conséquences objectives ou subjectives du problème ?**

- Quels sont les conséquences et les enjeux liés à cette modification de comportement ? A court/moyen/long terme ?
- Les faits méritent-ils une sanction ?

→ Les autres questions à se poser :

- La/les personnes sont-elles disposées à changer ? En sont-elles capables ?
- A-t-on déjà tenté de régler la situation ? Si oui, comment s'y est-on pris ? La/les principales personnes intéressées en ont-elles été informées ? Si oui comment, quelles ont été leurs réactions ? Si non, pourquoi ?
- Y a-t-il une personne ressource en interne (= une personne ou un groupe de personnes à qui le/les principaux intéressé(s) accordent leur confiance)

4. QUELS CONSEILS PEUT-ON DONNER A L'EMPLOYEUR ?

A. Mesures immédiates

- Après s'être posé toutes les questions précédentes, recevoir individuellement la/les personnes concernées.
- La/les laisser s'exprimer sur le sujet dans le but de compléter les informations déjà glanées (sans accusation, ni culpabilisation). La présentation du sujet doit rester factuelle ex. « *J'ai pu observer que... Quelle est votre opinion sur ce sujet ?* »
- Recevoir la personne ressource et recueillir son avis sur la situation. Vérifier son adhésion à aider la personne concernée et évaluer jusqu'à quel point elle se sent capable ou a envie de le faire.

B. Mesures secondaires

- Si nécessaire et pertinent dans un troisième temps, convoquer l'ensemble des personnes concernées, gérer les échanges et veiller au respect des personnes entre elles.
- Orienter la ou les personnes vers un expert en fonction de la gravité de la problématique soulevée (SAMU, médecin du travail, addictologue, psychiatre, psychologue du travail/clinicien, médiateur...) ou faire appel à un consultant (selon le périmètre à investiguer et les actions à mettre en place).
- Veiller à la protection des personnes (en transversal) en prévoyant de la/les isoler du facteur anxiogène.