

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 constatez une hausse de l'absentéisme de vos salariés.
AST67 vous propose une conduite à tenir.
Demandez conseil à votre médecin du travail.**

1. MOTS CLEFS

- ▶ Arrêts de travail
- ▶ Handicap
- ▶ Absentéisme
- ▶ Absence

2. SIGNES D'ALARME

- ▶ Absentéisme en hausse depuis 1-2 ans
- ▶ Présentéisme de salariés malades et inefficaces
- ▶ Turn-over en hausse

N'attendez pas le dernier moment pour évaluer une situation qui se dégrade car l'absentéisme en hausse est un indicateur de risque psychosocial.

L'anticipation peut vous permettre de

- ▶ maintenir une cohésion d'équipe
- ▶ éviter des démissions et le départ de compétences
- ▶ maintenir un équilibre dans la répartition des tâches
- ▶ maintenir la réactivité de votre entreprise

3. LES QUESTIONS QUE L'EMPLOYEUR DOIT SE POSER

→Quelle est la nature du problème ?

- ▶ Combien de personnes sont concernées ?
- ▶ Les arrêts de travail sont-ils prolongés ou à répétition et courts ?
- ▶ S'agit-il d'absentéisme pour accident de travail? maladie professionnelle ou maladie ?
NB : l'absentéisme pour dépression est en moyenne d'une durée de 2-4 mois selon la CNAM

→Quelles sont les causes réelles ou supposées du problème ?

- ▶ L'absentéisme des salariés peut-il être lié à des pathologies diverses, à l'âge ou en relation avec le travail (TMS par exemple) ?
Dans quelle mesure est-il lié aux risques psychosociaux dans l'entreprise ? (cf. Questionnaire des facteurs de risques psychosociaux en entreprise).

→Quelles sont les conséquences objectives ou subjectives du problème ?

- ▶ Quels sont les conséquences et les enjeux liés à cet absentéisme ? A court/moyen/long terme ?
- ▶ Sur la production ? sur le personnel restant ? Sur les relations avec la hiérarchie ? Sur la trésorerie ?

→ **Les autres questions à se poser :**

- ▶ La/les personnes intéressées ont-elles été interviewées à leur retour ? Comment ? Par qui ?
Si oui, quelles ont été leurs réactions ?
- ▶ Les plaintes tournent-elles autour du travail ? ou des relations au travail ?
Cf. questionnaire RPS à revalider avec le salarié.
- ▶ Y-a-t-il un événement particulier au début de cette période d'absentéisme en hausse ?
- ▶ Y a-t-il un changement dans le management ou l'organisation du travail ?
- ▶ Y a-t-il une crainte pour l'emploi ?
- ▶ Cet événement perdure-t-il ?
- ▶ Qu'en disent les salariés restants ?
- ▶ Y-a-t-il une personne ressource en interne ou en externe (= 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

- ▶ Interviewez les salariés au retour pour comprendre le problème, sans être intrusif sur les problématiques médicales : « *Je ne vous demande pas ce que vous avez, mais selon vous, est-ce en lien avec le travail ?* »
- ▶ Ne portez pas de jugement. Ne posez pas de questions sur le diagnostic car cela peut être vécu par le salarié comme une intrusion dans sa vie privée.
- ▶ Echangez avec les autres membres de l'équipe, le chef d'équipe, les DP.

B. Mesures secondaires en cas de plaintes concernant le travail

- ▶ Évaluez les risques de l'entreprise ou des postes :
 - en établissant le document unique d'évaluation des risques, obligatoire depuis le 5 novembre 2001.
 - en faisant appel au médecin du travail, qui fera éventuellement intervenir le service technique d'AST67 ou la Sameth pour un salarié handicapé
- ▶ Envisagez une modification de l'organisation du travail ou un aménagement de poste.

AUTO-QUESTIONNAIRE RPS

	Est-ce que le (ou les) salarié (s) :	oui	non
Exigences au travail: "charge de travail importante"	<ul style="list-style-type: none"> - dépasse fréquemment ses horaires - saute ou écourte régulièrement ses repas - a le sentiment de traiter trop vite son travail - a le sentiment d'avoir une forte pression par les délais - est interrompu fréquemment - a ordre et contrordre - est agressé par les clients ou usagers internes ou externes - pense ne pas avoir les moyens (outils, informatique, formation) de travailler 		
Autonomie, marges de manœuvre	<ul style="list-style-type: none"> - ne peut pas s'organiser en fonction de ses tâches et ses besoins - ne trouve pas son travail intéressant 		
Rapports sociaux, relations au travail Relation à la hiérarchie Relation entre collègues	<ul style="list-style-type: none"> - ne peut pas se faire aider ni aider un collègue - a le sentiment que le travail n'est pas reconnu ou valorisé par l'entourage professionnel - se plaint de mauvaise ambiance au travail - n'a pas des objectifs et consignes clairement définies 		
Conflit de valeur, qualité empêchée	<ul style="list-style-type: none"> - a le sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité 		
Insécurité socio-économique	<ul style="list-style-type: none"> - craint un changement non désiré dans le travail 		

Conseils à l'employeur

→ Si vous avez 16 réponses « non » : la source du conflit ne semble pas être due au travail.

→ Si vous avez une ou plusieurs réponses « oui » : l'organisation du travail peut être en cause dans la problématique. Il faut alors définir les priorités pour atténuer ou supprimer ces facteurs de risque