

Efficiency

Santé au Travail



ENTREPRISES, COMMENT REALISER ET
ACTUALISER VOTRE DOCUMENT UNIQUE ?

Intervenants



❖ L'animateur

Philippe Samar, Responsable pôle prévention des risques professionnels

❖ Les intervenants

Pawel BANASIAK, ingénieur HSE

Ameline CUENNET-GUERANDELLE, ingénierie HSE

Cécile ZEUGIN, psychologue du travail

Bouchra ADIER, psychologue du travail



Réponses en ligne



Pour poser vos questions en ligne



Dois-je fournir des masques à mes clients?

Demander anonymement Annuler Envoyer

Q. et R.

Toutes les questions(1) Mes questions(1)

Ma question 03:57 PM
Dois-je fournir des masques à mes clients?
[Tout réduire \(1\)](#)

Céline ROUX 03:59 PM
aucune obligation mais si vous en avez la possibilité cela vous évitera de leur refuser l'entrée de votre magasin

1 like

Soyez attentifs aux questions posées et aux réponses apportées, merci !

Contenu du webinaire



1. Réalisation du document unique

- Rappels réglementaires
- Quelques questions courantes à propos du DUERP
- Méthodologie

2. Mise à jour du COVID-19

- Rappels généraux sur le COVID-19
- Rappels Réglementaires sur l'aspect Risque COVID-19 / Risque biologique
- Méthode de mise à jour du DUERP par rapport au COVID-19

3. Les Risques Psychosociaux (RPS)

- Qu'est ce que les RPS ?
- Intégration des RPS dans le DUERP

Documents mis à votre disposition

Support de la conférence envoyé par mail
à la fin de la conférence

Les réponses apportées en ligne
ne seront pas transmises

N'hésitez pas à contacter
votre médecin du travail

www.efficience-santeautravail.org



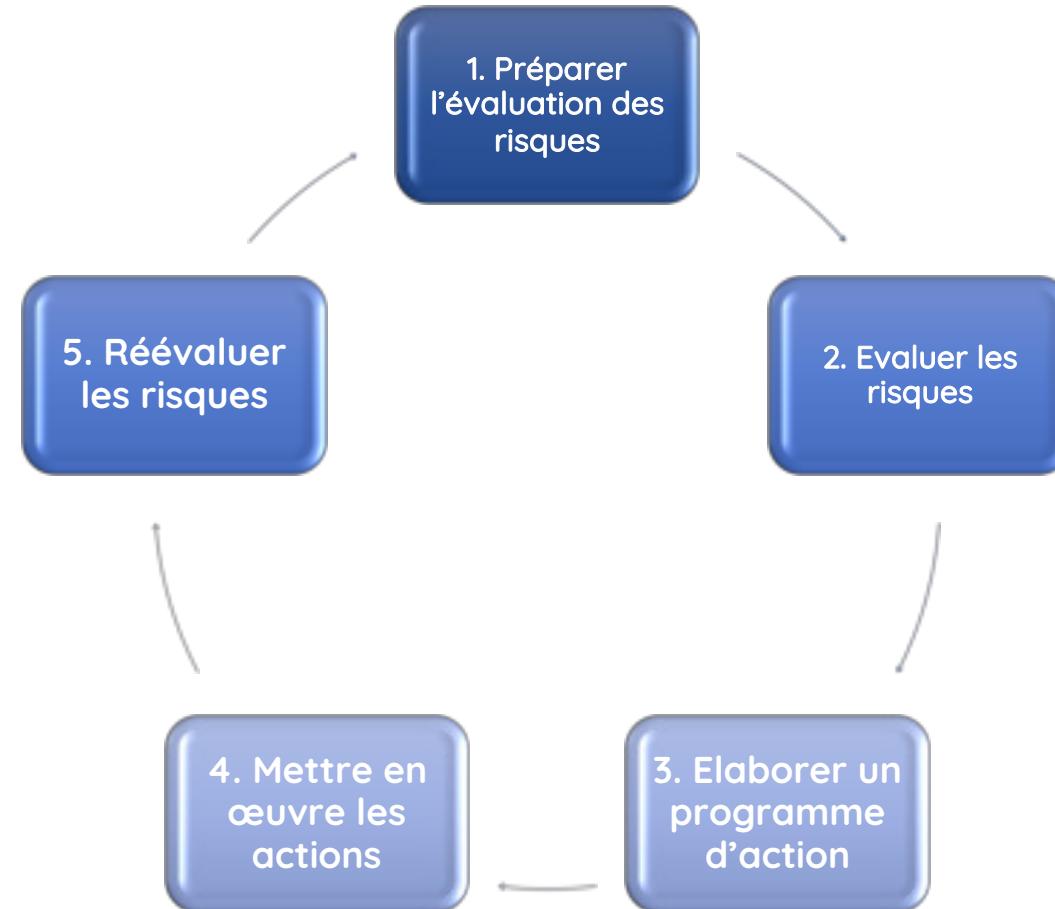
Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)



La démarche de prévention



5 étapes importantes





Généralités



Les obligations réglementaires

- ❖ Obligation de l'employeur article L4121-1 et suivant du Code du travail
 - Mesures générales pour la sécurité et la santé des travailleurs
 - Principes Généraux de Prévention
 - Evaluation des risques professionnels
 - Salarié désigné compétent en prévention
- ❖ Document Unique d'Evaluation des Risques (article R4121-1 et suivant du Code du travail; Décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 et circulaire d'application DRT n° 06 du 18 avril 2002)
 - Création
 - Mise à jour
 - Tenu à disposition

Les enjeux de la prévention

- ❖ Humain
- ❖ Social
- ❖ Politique
- ❖ Économique
- ❖ Juridique



Questions courantes



- ❖ Qui élabore le document unique ?
- ❖ A partir de combien de salariés est-il obligatoire ?
- ❖ Quelle forme doit-il avoir ?
- ❖ Qui peut le consulter ? A qui s'adresse-t-il ?
- ❖ Y a-t-il un affichage obligatoire ?
- ❖ Que comprend le Document Unique ?
- ❖ Comment passer de la contrainte à un outil de management du progrès ?
- ❖ Que devient cet outil ?
- ❖ Que risque-t-on en cas d'absence du document unique ?





Questions courantes



Sur quels outils s'appuyer ?



Une trame de document unique



La fiche d'entreprise



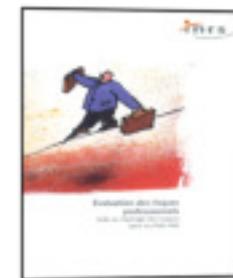
Le registre des accidents
L'analyse / les déclarations d'AT ou MP



Guide sur les risques de votre secteur



Rapport de vérification périodique
(incendie, électricité...)



Guide sur l'identification des risques



Fiches de Données de Sécurité
(produit chimique)

Entreprises, comment réaliser et actualiser votre document unique ?

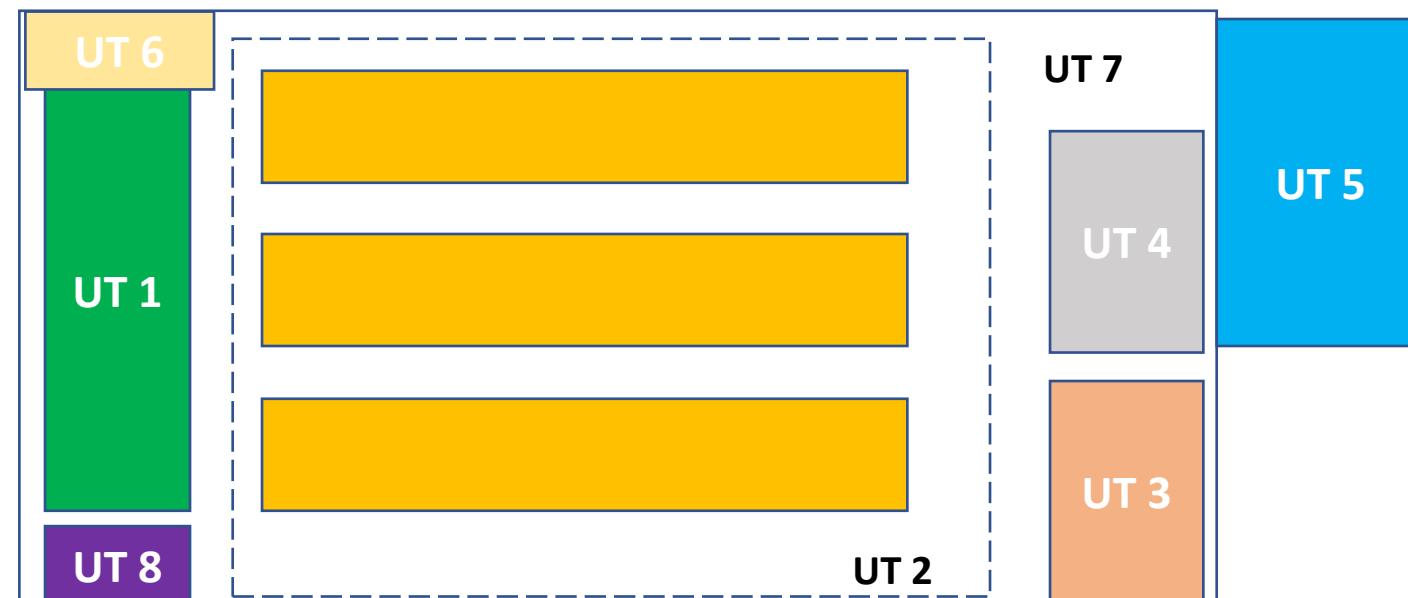


Méthodologie

I. Identifier les unités de travail



- ❖ Une Unité de Travail (UT) est un ensemble qui regroupe des salariés exposés à des risques similaires ou qui rencontrent des conditions homogènes d'expositions aux risques
- ❖ Exemple : Un magasin de grande surface



UT 1 : poste de caisse
UT 2 : mise en rayon
UT 3 : boucherie
UT 4 : poissonnerie
UT 5 : Stock / logistique
UT 6 : Administratif
UT 7 : Entretien / nettoyage
UT 8 : Sécurité

+ UT 9 : Risques communs



Méthodologie

I. Identifier les unités de travail



Unités de travail	Descriptif de l'activité
UT 1 : Magasin – Caisses	Préparation du poste de caisse (nettoyage, mise en place des consommables...) Accueil du public, encaissement Conseils / renseignements Récupération du fond de caisse
UT 2 : Administratif	Travail sur écran, saisie informatique... Prise d'appels téléphoniques Traitement de données Relation / conseil clients
UT 3 : Hôtellerie - Entretien des chambres et des parties communes	Entretien, nettoyage des parties communes Réfection des chambres et des salles de bain
UT 4 : Restauration - Cuisine	Préparation/découpe/cuisson des denrées (viandes, poissons, légumes, féculents, sauces...) et des desserts Gestion des stocks /des commandes, vérification des produits



Méthodologie

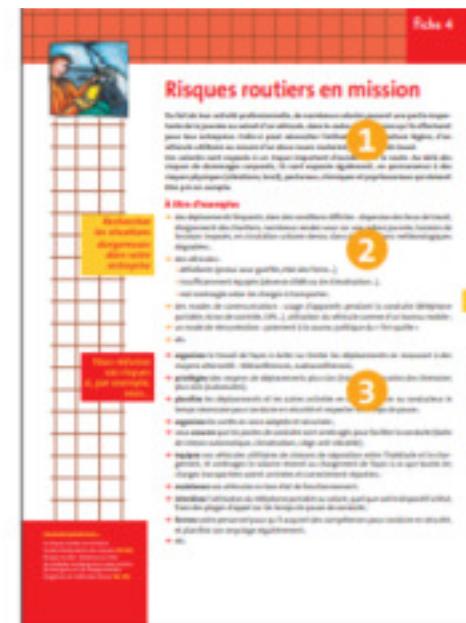
II. Identifier les dangers / situations dangereuses



- ❖ Relever, pour **chaque unité de travail**, l'ensemble des **tâches réalisées et les différentes situations à risque**
 - ❖ Associer chaque tâche de travail / situation dangereuse à une ou plusieurs classe(s) de risque
 - ❖ Identifier les **moyens de prévention déjà mis en place**
 - ❖ Outil d'aide au repérage des risques : INRS ED 840



**Évaluation des risques
professionnels**





Méthodologie

II. Identifier les dangers / situations dangereuses



Unité de travail	Risques / Dangers identifiés	Modalités d'apparition/ exposition aux risques	Moyens de prévention existants
Caisse	Contraintes posturales	Contraintes posturales générées par le travail en caisse : - hauteur du plan de travail non adaptée, - absence de dégagement au niveau des jambes - Ecran tactile en hauteur	Siège adapté au travail et disposant de différents réglages (hauteur, assise, dossier, accoudoirs)
Administratif	Ambiance sonore	Contraintes / inconfort sonore : - travail dans un open space, regroupement d'activités différentes dans un même espace (commercial,compta...) - absence de traitement acoustique	Regroupement des activités bruyantes (commercial, SAV...) dans un même espace fermé.
Cuisine	Machines / outils dangereux	Coupe, lors d'utilisation d'outils : - manuels tranchants (couteaux, économie...) - couteaux mal aiguisés/ non rangé, absence de rangement, poste de coupe étroit - mécaniques (par exemple : trancheuses, mixeur...), équipement non conforme, défectueux, absence de protection	Sensibilisation au rangement des outils tranchants (armoires de stockage , barre aimantée) régulièrement affutés. Mise en place du port de gants anti-coupure (en fibre, kevlar, cotte de mailles).



Méthodologie

III. Évaluer et hiérarchiser les risques



Pour chaque risque identifié, procéder à une évaluation

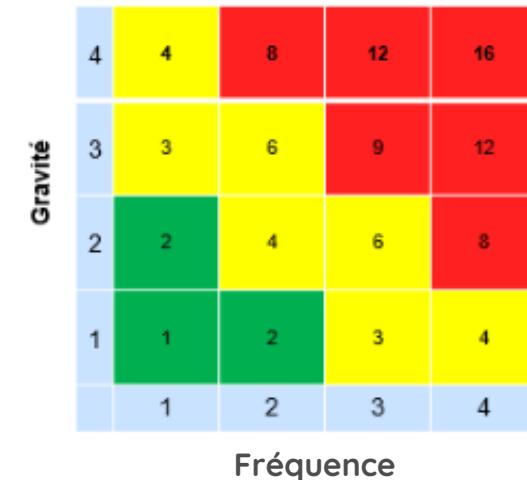
La fréquence (f) d'exposition à la situation dangereuse

1 Faible	< 25% du temps d'exposition
2 Moyenne	25% < Tps exposition < 50%
3 Fréquente	50% < Tps exposition < 75%
4 Très fréquente	> 75% du temps d'exposition

La gravité des dommages (g)
(conséquences possibles du risque)

1 Faible	Dommage mineur, bénin
2 Moyenne	Accident avec arrêt court
3 Grave	Accident avec arrêt long
4 Très grave	Risque d'incapacité, décès

La législation laisse la liberté à l'entreprise de choisir les critères d'évaluation



Niveau de risque (NR) de :

- 8 à 16 : risque à traiter en priorité
- 3 à 6 : situation de travail à améliorer
- 1 à 2 : situation de travail acceptable

Risque élevé

Risque moyen

Risque faible



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



- ❖ Déterminer des actions de prévention
 - Moyens organisationnels / humains / techniques
- ❖ Consulter (avis, tests, recommandations...)
 - Les salariés ou le groupe(s) de travail concerné(s)
 - Les instances représentatives du personnel (DP, CSE)
 - Le service de santé au travail
 - Le médecin du travail, intervenant(s) en prévention des risques...
- ❖ Assurer un suivi régulier des actions planifiées (état d'avancement)
- ❖ Réévaluer les risques après la mise en place des actions
 - Constater les améliorations
 - Consulter les salariés exposés
 - Mettre à jour le document unique

Le plan d'action doit être défini par :

- ❖ une action de prévention
- ❖ un responsable
- ❖ un délai de réalisation



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



- ❖ Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?

Risque incendie

Risques liés au travail sur écran(s)

Risque routier

Risque de chutes

Risque chimique



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque incendie	<ul style="list-style-type: none">Respect de l'entretien et de la conformité du matériel et des installations électriquesExtincteurs, Robinet Incendie Armé, lances et tuyaux, BAESDétecteurs automatiquesSprinklersAlarme incendie	<ul style="list-style-type: none">Création d'une équipe de première et ou de seconde interventionProcédure d'évacuationSignalisation, affichage des consignesInterdiction de fumerPermis de feu pour intervention par point chaudEtablissement d'un P.O.I.Limitation de la quantité de produits inflammables sur les postes de travailRestriction d'utilisation des rallonges électriques	<ul style="list-style-type: none">Formation au risque incendie et à l'usage des extincteursProgramme d'exercices et de simulation d'urgenceRespect des interdictions de fumerConnaissance des points de rassemblementConnaissance des consignes/procéduresSensibilisation des intervenants des entreprises extérieuresNon-obstruction des issues de secours et des moyens d'extinction	Mr X Responsable du service xxxx	3ème trimestre 2020



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risques liés au travail sur écran(s)	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place du mobilier adapté :<ul style="list-style-type: none">bureau standard (hauteur d'environ 72cm ou réglable, plan de travail de 80 par 160cm)siège avec différents réglages (assise, accoudoirs, dossier...)écran réglable en hauteur.Pour les personnes travaillant sur ordinateur portable, fournir des éléments déportés (clavier, souris sans fil, écran) ou une station d'accueil.D'autres éléments peuvent améliorer l'ergonomie du poste comme des supports documents, casque téléphonique sans fil, repose pied.	<ul style="list-style-type: none">Organisation du travail et du poste de travail pour limiter les postures inconfortablesDiversification de la tâche de travailNon-prolongement d'une position inconfortable	<ul style="list-style-type: none">Sensibiliser les salariés aux bonnes pratiques du travail sur écran.	Mr X Responsable du service xxxx	3ème trimestre 2020



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Routier	<ul style="list-style-type: none">▪ Conformité, adaptation des véhicules de société▪ Surveillance et entretien régulier des véhicules▪ Mise à disposition de véhicule de service▪ Dispositifs de protection du véhicule (airbag, ABS, ..)	<ul style="list-style-type: none">▪ Organisation, préparation, gestion des déplacements▪ Charte d'utilisation des véhicules d'entreprise▪ Réduction des déplacements : visioconférence, choix des lieux de réunion▪ Campagne de contrôle des véhicules d'entreprise▪ Aménagement d'horaires compatibles avec les transports en commun▪ Audit de conduite, perfectionnement	<ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilisation au risque routier▪ Formations spécifiques : conduite sur route glissante, obstacles▪ Respect du code de la route▪ Exemplarité lors de la conduite d'un véhicule (alcool, téléphone portable, pause...)	Mr X Responsable du service xxxx	3ème trimestre 2020



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque de chutes	<ul style="list-style-type: none">▪ Zones de circulation, équipements conformes et bien entretenus▪ Revêtement de sol adapté à l'activité▪ Eclairage des allées de circulation▪ Salage des allées de circulation en hiver▪ Equipements de protection individuelle (EPI) adaptés : chaussures de travail ou de sécurité (semelle anti-dérapante...)	<ul style="list-style-type: none">▪ Organisation de la circulation dans l'enceinte de l'établissement : plan de circulation▪ Organisation du nettoyage des zones dangereuses (ateliers de mécaniques...), procédures de nettoyage▪ Signalisation des zones dangereuses, balisage, limitation d'accès...▪ Dégagement des voies de circulation▪ Procédures, Mode opératoire▪ Consignes de port des EPI	<ul style="list-style-type: none">▪ Information du personnel▪ Exemplarité, ne pas courir...▪ Port de chaussures adapté à son activité	Mr X Responsable du service xxxx	3ème trimestre 2020



Méthodologie

IV. Élaborer un plan d'action



Et dans le Document Unique, ça donne quoi ?



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque chimique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installer des systèmes de captage à la source (hotte,...) ▪ Utiliser des récipients de sécurité (bouchon de sécurité par exemple...) ▪ Avoir un stockage réservé et adapté (armoires de sécurité, fûts et bidons de sécurité...) ▪ Avoir des locaux ventilés ▪ Mettre en place des rétentions et des absorbants ▪ Moyens de première urgence : lave-œil, douche de sécurité ▪ Utiliser des moyens de protection (EPI) adaptés : gants, lunettes, blouse en coton,... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Substituer le plus souvent possible un produit dangereux par un produit moins dangereux ▪ S'assurer régulièrement du bon fonctionnement des ventilations mécaniques dans les lieux de travail ▪ Interdire de fumer, boire et manger dans les locaux de travail ▪ Travailler dans un local bien aéré ▪ Rassembler les Fiches de Données de Sécurité (FDS) de chaque produit ▪ Afficher des consignes de stockage ▪ Organiser et gérer le stockage en fonction des spécificités des produits ▪ Signaler les risques et les incompatibilités ▪ Mettre en place une procédure en cas de renversement accidentel ▪ Limiter les accès aux produits: badge, clé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser le personnel aux conditions d'utilisation et aux risques associés ▪ Respecter les bonnes pratiques d'hygiène : se laver les mains, ne pas manger, boire ou fumer sur le lieu de travail... ▪ Connaître les risques associés à l'utilisation de chaque produit et savoir où trouver l'information ▪ Respecter les consignes et le port des EPI 	Mr X Responsable du service xxxx	3ème trimestre 2020



La mise à jour / COVID-19



Rappels sur le Coronavirus



- ❖ Maladie infectieuse et très contagieuse
- ❖ Mode de transmission interhumaine
- ❖ Persistance sur les surfaces inertes (entre 24h et plusieurs jours)

L'épidémie du COVID-19 impacte les conditions de travail et génère de nouveaux risques (exposition au Covid 19, télétravail, RPS).

⇒ Cela induit une mise à jour du document unique

Objectif : réduire au maximum les risques de contagion sur le lieu de travail ou à l'occasion du travail
Anticiper et effectuer une veille sur l'actualité pour tenir compte des recommandations gouvernementales



La démarche de mise à jour



1. Mise à jour des unités de travail
2. Identification des risques
3. Évaluation et hiérarchisation des risques
4. Définition des actions de prévention

Pensez à consulter

- ❖ Les salariés
- ❖ Les instances représentatives du personnel
- ❖ Le référent COVID
- ❖ Votre service de santé au travail



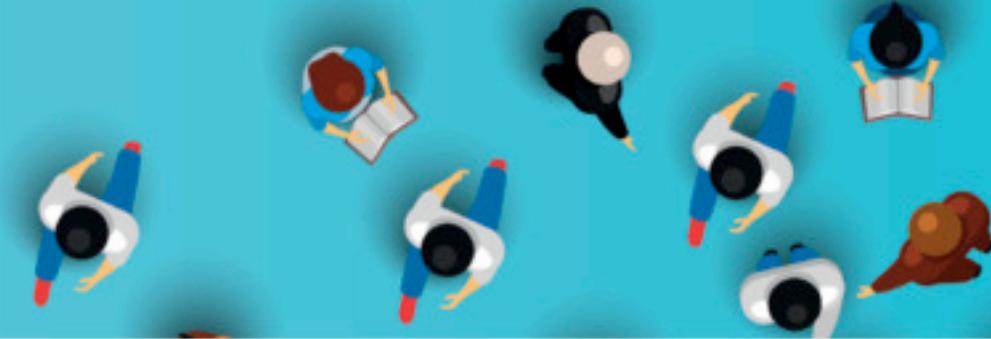
Mise à jour des unités de travail



- ❖ Vérifier que les unités de travail existantes sont toujours valable
- ❖ Dans le cas échéant rajouter les unités de travail nécessaires (exemple télétravail)
- ❖ Lister les caractéristiques pertinentes à cette (ces) nouvelle(s) unité(s) de travail (tâches, lieux, outils...)



Identification des risques



- ❖ Pour chaque UT, identifier les différentes situations pouvant propager ou transmettre le virus dans le cadre du travail :
 - Par contact humain (contact entre salarié, avec un client, un fournisseur, prestataire, bénéficiaire...)
 - Lors de contact avec une surface, un outil, une machine, un colis contaminé...
- ❖ Analyser ces différentes situations afin de déterminer les caractéristiques des expositions / transmissions (type, fréquence...)
- ❖ Lister les moyens de prévention actuellement en place afin de limiter la contamination



Identification des risques



Exemple

Unité de travail	Caractéristiques	Transmissions / exposition	Moyens de prévention
Service commercial	Bureaux partagés de 4 personnes, réunion Contact avec les clients (2 à 3 clients par semaine), télétravail	Transmission entre salariés et avec une personne tierce	Télétravail, permutation des équipes Privilégier le travail par visio-conférence Port du masque en présence de client Etc...
Atelier de production	Assemblage, partage de machines et d'outillages par plusieurs salariés, manipulation de pièces Usage des vestiaires	Transmission entre salariés et par contact d'outillage, de pièce ou de surfaces contaminée	Nettoyage après utilisation du poste de travail ou de la machine Outils individualisés en cas de partage, désinfection systématique Règles spécifiques d'accès aux vestiaires Etc...
Risques communs	Lieux communs (restauration, pause...), surfaces communes (badgeuses, poignées de porte...)	Transmission entre salariés et par contact de surface	Basculement du système de ventilation en 100% d'air neuf Nettoyage plus fréquent des surfaces fortement sollicitées Règles de restauration, de circulation, d'accès à l'entreprise Etc...



Identification des risques



Attention à l'inscription du risque dans le document unique

- La façon dont le risque lié au Covid 19 est inscrit dans le document unique a une incidence juridique en terme de prévention :

Inscription	Type d'activité	Incidence
Risque biologique	Nature de l'activité peut conduire à exposer les travailleurs à des agents biologiques (activité de soin, laboratoire...)	Application des articles R. 4421-1 à R. 4427-5 du Code du travail : <ul style="list-style-type: none">- Suivi individuel renforcé des salariés exposés- Équipements de protection spécifique- Formation du personnel Etc..
Risque lié au Covid 19	N'implique pas normalement l'utilisation délibéré d'un agent biologique et l'évaluation ne met pas en évidence de risque spécifique	Application du protocole de déconfinement établi par le gouvernement



Évaluation et hiérarchisation des risques



Evaluer et hiérarchiser les risques

Pour chaque risque identifié, procéder à une évaluation

Matrice d'évaluation :

4	4	8	12	16
3	3	6	9	12
2	2	4	6	8
1	1	2	3	4
1	2	3	4	

Niveau de risque (NR) de :

- 8 à 16 : risque à traiter en priorité

Risque élevé

- 3 à 6 : situation de travail à améliorer

Risque moyen

- 1 à 2 : situation de travail acceptable

Risque faible

Dans la mesure où le COVID-19 peut potentiellement avoir des conséquences irréversibles (décès ...), il est conseillé de coter le niveau de gravité au maximum.

Lors de l'évaluation du risque on prendra en compte mesures de prévention en place (gestes barrière, équipements de protection individuelle, organisation, formation / sensibilisation...)



Évaluation et hiérarchisation des risques



Exemple

Unité de travail	Risques / Dangers identifiés	Modalités d'apparition/ exposition aux risques	Moyens de prévention existants	F*	G*	NR*
Service commercial	Covid 19	Transmission par : <ul style="list-style-type: none">- un salarié de l'entreprise lors du travail sur site (bureau partagé, réunion, échange informelle...)- un client lors des rendez-vous- contact avec une surface (mobilier, équipements informatiques)	Distanciation sociale, télétravail, planning de présence Protocole de nettoyage Aération des locaux Règles spécifiques pour les rendez-vous Visio-conférence	1	4	
Atelier de production	Covid 19	Transmission lors : <ul style="list-style-type: none">- Des contacts rapprochés entre salariés du service (interaction liée au travail)- de la manipulation des pièces- du partage d'outils, d'équipements ou du poste de travail- D'accès aux vestiaires	Distanciation sociale, planning de présence Protocole de nettoyage des postes Ventilation mécanique des locaux Règles pour le partage d'outils et d'équipements et d'accès aux vestiaires Port du masque et de gants pour les phases à risque (travail rapproché)	4	4	
Risques communs	Covid 19	Transmission lors : <ul style="list-style-type: none">- Des interactions dans les lieux communs (machine à café, espace de restauration, salle de pause, toilette, hall d'entrée, badgeuse...)- De la circulation (contact avec les mains courante, porte ascenseur...)	Basculement du système de ventilation en 100% d'air neuf Protocole de nettoyage des surfaces fortement sollicitées Règles de restauration, de circulation, d'accès à l'entreprise Matérialisation d'un sens de circulation Information et sensibilisation des salariés Stations de gels hydroalcoolique Protocole en cas de présence d'un salarié suspecté Etc...	2	4	



Plan d'actions de prévention



- ❖ Définir des actions pour continuer à limiter la propagation

Unité de travail	Actions et mesures envisagées	Responsable	Délais
Atelier de production	Réfléchir à une organisation qui limiterai le partage d'outils Mettre en place des vitres plexiglass pour séparer les postes d'assemblage	Responsable des services généraux	juin 2020
Risques communs	Remplacer les poubelles actuelles par des poubelles avec couvercle actionnable avec le pied	Responsable des services généraux	juillet 2020
Service commercial	Prévoir une organisation dans le but d'anticiper les périodes de canicules (arrêt de la climatisation)	Responsable commercial	juillet 2020

- ❖ Assurer une veille réglementaire (référent Covid)
- ❖ Série de vidéos sur les moyens de prévention

- ❖ Protocole de déconfinement du gouvernement
- ❖ Fiches conseils du gouvernement ou de la CRAMIF

Pensez à consulter, les salariés, les instances représentatives du personnels, le référent COVID, votre service de santé au travail



Les Risques Psycho-Sociaux



Les risques psychosociaux RPS



Rappel de la définition des risques psychosociaux

- ❖ Les risques engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels
- ❖ Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :
 - ❖ - Stress : stress aigu, stress chronique, troubles anxieux, épuisement professionnel
 - ❖ - Violences internes : commises par les salariés au sein de l'entreprise, les conflits
 - ❖ Violences externes : sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise, clients, fournisseurs, prestataires etc.

Les 6 facteurs de risques psychosociaux

- ❖ Exigence au travail
- ❖ Exigence émotionnelle
- ❖ Autonomie, marge de manœuvre,
- ❖ Rapports sociaux et relations de travail
- ❖ Ethique de travail
- ❖ Insécurité de l'emploi et du travail

Les atteintes à la santé

- ❖ Les risques pour la santé mentale, physique et sociale



Facteurs de risques hors travail



- ❖ La mort ou la maladie
- ❖ Une séparation
- ❖ Le stress au sein de la famille
- ❖ La perte d'un travail, d'une maison
- ❖ L'endettement
- ❖ La perte d'amour propre et de sécurité personnelle
- ❖ Covid-19 : confinement / déconfinement



Facteurs de risques hors travail : COVID - 19



❖ FOGO

- Fear Of Going Out -

la peur de mettre le nez dehors et trouver les bonnes raisons de rester chez soi. Une forme de déni.

❖ FOCO

- Fear Of Cocoon Opening -

La peur de l'ouverture du cocon.

Peur d'ouvrir l'espace domestique jugé comme sécurisé,

❖ COVID 19 - Confinement \ après-confinement



Les 6 familles de risques - rapport Gollac



Exigences
du
travail

Exigences
émotionnelles

Autonomie
Marge de
manœuvre

Rapports
sociaux
Relations
au
travail

Conflits de
valeurs

Insécurité
d'emploi

Issus du rapport Gollac - Collège d'expertise pluridisciplinaire à la demande du Ministre du Travail - Avril 2011.

Un collège d'expertise a reçu pour mission de formuler des propositions en vue d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail. C'est dans le cadre de cette mission que ce collège, réuni par l'Insee, a identifier six familles/dimensions de risques à caractère psychosocial.

www.college-risquespsychosociaux-travail.fr.



Facteurs de risque au travail



- ❖ Stress
 - Stress aigu
 - Stress chronique
 - Troubles anxieux
- ❖ Épuisement professionnel
- ❖ Violences internes : entre les salariés avec impact sur l'individu et les équipes
 - Du conflit majeur à l'agression
 - Agressions verbales / physiques
 - Harcèlement moral / sexuel
- ❖ Violences externes: personne extérieur à l'entreprise, clients, fournisseurs



Est-ce intégré à votre DU ?



Facteur de risque : le stress au travail



Définition du stress

de l'Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail
reprise dans l'Accord National Interprofessionnel de 2008

- ❖ « un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et ses propres ressources pour y faire face ».



Facteur de risque au travail

Le harcèlement moral



Sur le plan juridique, harcèlement moral est caractérisé par cinq critères distincts qui fondent la réalité de la situation de harcèlement moral et vérifiés lors d'une action judiciaire

- ❖ Agissements répétés
- ❖ Effet ou pour objet une dégradation des conditions de travail
- ❖ Atteinte aux droits et à la dignité du salarié
- ❖ Altération de sa santé physique ou mentale
- ❖ Compromission de son avenir professionnel .



Facteur de risque au travail de nouveaux termes



❖ Bore out (le contraire du burn-out)

Pas ou peu de travail à faire, s'ennuyer à mourir, passer ses journées à tuer le temps, « Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui » : sentiments de démotivation, d'anxiété, d'isolement de culpabilité et de tristesse dans le cadre professionnel.

Sous-emploi au niveau intellectuel - fatigue, déprime, épuisement général,
2018 : un salarié a attaqué son employeur pour Bore out

❖ Brown out

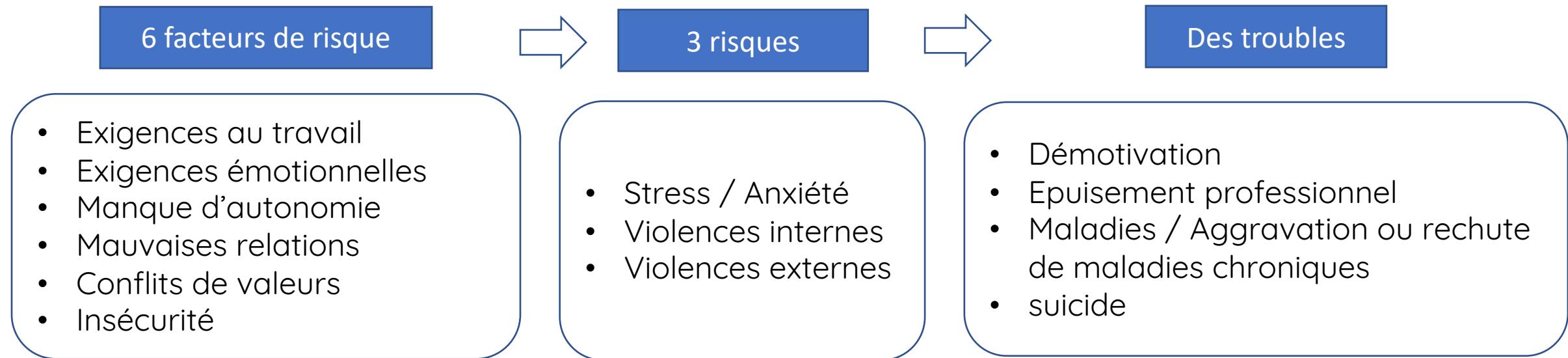
Mal-être dû à la perte de sens au travail, en lien avec l'impression paradoxale de « stupidité fonctionnelle en entreprise » : sentiment d'inutilité, non sens des tâches à accomplir, manque de perspective etc.



Facteurs de risques, risques ou troubles ?



- ❖ Le risque est une probabilité qu'un trouble (ou maladie) se manifeste
- ❖ On peut être exposé à un risque sans développer de trouble (ou maladie)





COVID 19: une nouvelle Source de RPS



Risques nouveaux générés par le fonctionnement dégradé de l'entreprise

- ❖ Risques provoqués par le télétravail
 - ❖ Contraintes liées à l'environnement de travail
 - ❖ Contraintes liées aux modes d'organisation du travail
 - ❖ Contraintes liées aux nouvelles formes de relations de travail
- ❖ Vis-à-vis du travail : difficultés avec le télétravail ?



Méthodologie

Risques Psychosociaux



1- intensité, complexité du travail - Situation de travail non choisie - situation de travail non préparée - Baisse des effectif



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Télétravail Augmentation /diminution de la charge de travail Interruption fréquente Sal	<ul style="list-style-type: none"> Former à l'utilisation des outils informatiques Diffuser des conseils et des consignes sur l'ergonomie et l'espace de travail S'assurer de la mise à disposition de moyens adaptés au domicile (ordinateur/scanner/ téléphone portable) 	<ul style="list-style-type: none"> Alterner les tâches de prise d'appels avec des tâches psychologiquement moins exigeantes (administratif etc.). Rappeler la nécessité de pauses Communiquer sur le plan de continuité d'activité de l'entreprise et les personnes ressources à communiquer en cas de besoin Pas de réunions en dehors des horaires de travail Rappel des horaires de travail Rappel du droit à la déconnexion Adapter les objectifs pour tous les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Prévoir des échanges réguliers avec le manager pour adapter la charge de travail à la situation (ex parent et scolarité des enfants etc.) Accompagnement psychologique si besoin 	Mr X Responsable du service xxxx	2nd trimestre 2020
Risques : Stress aigu Stress chronique Anxiété Epuisement Professionnel					



Méthodologie Risques psychosociaux



2- Exigences émotionnelles



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Pour tous les travailleurs - Evolution du contact avec le public, les clients, les fournisseurs - Difficultés à répondre aux clients, fournisseurs en lien avec le contexte légal - Confrontation à l'anxiété des collègues, managers, clients Sur site : risque de contamination - Risque : anxiété, agressivité, exposition à la détresse psychologique (famille/clients, fournisseurs)	<ul style="list-style-type: none">Modification des modalités professionnelles avec le public, les clients, les fournisseursMise en place des gestes barrièresMise en place d'affichage sur site	<ul style="list-style-type: none">Organiser des pauses fréquentes au cours du poste, dans les espaces de détenteVérifier au respect des gestes barrières par les clients, fournisseurs etc.Communiquer auprès des clients, fournisseurs, publics, autour du respect des personnes etc.	<ul style="list-style-type: none">Proposer des groupes de paroles autour des difficultés de travail	Mr X Responsable du service xxxx	2nd trimestre 2020



Méthodologie Risques psychosociaux



3- Autonomie, marge de manoeuvre



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Télétravailleurs/ Travailleurs sur site Augmentation du contrôle de l'activité ou déficit de contrôle et pas de cadrage de l'activité et Risque : stress, anxiété, changement de comportement		<ul style="list-style-type: none">• Autoriser la délégation dans la prise de décision• Autoriser la délégation de signature• Autoriser le contact direct avec n+2 pour dossier urgent	Accompagner les responsables hiérarchiques dans le cadrage de leur mission et leur rôle Accompagnement / Cellule d'écoute psychologique	Mr X Responsable du service xxxx	2 nd trimestre 2020



Méthodologie Risques psychosociaux



4- Rapport sociaux et relations au travail



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Inégalité entre télétravailleurs Travailleurs sur site Travailleurs sans activité Risques : sentiment d'injustice / inégalité Télétravail : sentiment d'isolement Violences internes /externes / conflits	<ul style="list-style-type: none">Equipement / outils informatiques identique pour télétravailleurs / travailleurs sur site et collaborateurs au chômage partiel	<ul style="list-style-type: none">Créer et diffuser une news letter sur les actualités de l'entrepriseOrganiser des réunions de travail et d'échanges entre tous les collaborateursCommuniquer autour de la continuité, de la reprise de l'activité et de ses changements en lien avec l'actualité	<ul style="list-style-type: none">Contacter les travailleurs (collègues) isolésCommuniquer les coordonnées d'une personne ressource (collègue, manager etc.) à contacter en cas de difficultésProposer une cellule d'écoute psychologique	Mr X Responsable du service xxxx	2 nd trimestre 2020



Méthodologie

Risques psychosociaux



5- Conflits de valeurs



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Télétravailleurs / Travailleurs sur site					
Qualité empêchée liée au travail « en mode dégradé »	<ul style="list-style-type: none"> • Une connexion optimale pour tous • Des outils (téléphone portale et ordinateur avec logiciels avec une fonctionnalité optimale (rapidité etc.)) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à distance pour tous à leurs dossiers (clients, fournisseurs, RH etc.) pour continuité de l'activité à distance. • Nommer et communiquer les personnes ressources pour répondre aux questions sur les questions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Former les managers à l'écoute et à l'organisation de groupe de parole autour de l'activité de travail et de sa réalisation « en mode dégradée » 	Mr X Responsable du service xxxx	
Difficultés au retour « au bureau »					
Risques : sentiment de faire du mauvais travail, Souffrance Ethique, Stress, Anxiété					2 nd trimestre 2020



Méthodologie Risques psychosociaux



6- Insécurité de l'emploi et du travail



Risques / Dangers identifiés	Actions et mesures envisagées			Responsable	Délais
	Techniques	Organisationnels	Humaines		
Risque Psychosocial Insécurité liée à l'actualité sanitaire sur la prise de congés possible ou imposée, perte de revenu (chômage partiel, incertitude sur pérennité de l'entreprise) Risque : Anxiété		<ul style="list-style-type: none">▪ Informer clairement sur la situation économique de l'entreprise▪ Transmettre les informations liée à l'actualité légale	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise à disposition du soutien psychologique (cellule d'écoute psychologique etc. au sein de l'entreprise ou à l'extérieur)▪ Accompagnement social pour les collaborateurs si besoin	Mr X Responsable du service xxxx	2ème trimestre 2020



Vos questions



***VOTRE SERVICE DE SANTE AU
TRAVAIL PEUT VOUS AIDER ET
VOUS ACCOMPAGNER ...***

**N'hésitez pas à nous
contacter!**

Efficience

Santé au Travail



Merci de votre attention
Suivez toutes nos actualités sur



www.efficience-santeautravail.org

Entreprises, comment mettre à jour votre document unique?

efficience
SANTÉ AU TRAVAIL