



syndex

L'EXPERTISE ENGAGÉE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Stress, épuisement, violences

BIEN LES COMPRENDRE BIEN LES PRÉVENIR



syndex
L'EXPERTISE ENGAGÉE

www.syndex.fr

Novembre 2019

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX **STRESS, ÉPUISEMENT, VIOLENCES...**

BIEN LES COMPRENDRE, **BIEN LES PRÉVENIR**

Ce document a été conçu pour vous guider dans votre compréhension des risques psychosociaux.

Que ce soit dans vos consultations, dans vos négociations ou en situation de crise, Syndex vous accompagne.

Contactez-nous !

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX TOUCHENT TOUT LE MONDE

Tou·te·s les salarié·e·s, quelles que soient leur personnalité ou leur histoire, peuvent être exposé·e·s aux risques psychosociaux et en souffrir.



QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

- ▶ **Que recouvre l'appellation risques psychosociaux ?** Elle renvoie aux risques pour la santé mentale et physique, tels que le stress ou les violences, auxquels les salarié·e·s peuvent être exposé·e·s dans le cadre de leur travail.
- ▶ **D'où viennent-ils ?** Ils découlent de l'organisation du travail et des relations professionnelles : intensité et complexité du travail, exigence émotionnelle, manque d'autonomie, rapports sociaux dégradés, conflits de valeurs, insécurité professionnelle.
- ▶ **Que provoquent-ils ?** Ils sont à l'origine d'atteintes à la santé telles que l'anxiété, la dépression, l'épuisement professionnel, mais aussi des maladies cardiovasculaires, de l'hypertension ou encore des accidents du travail.

QUEL RÔLE POUR LE CSE ?

L'employeur est obligé de protéger la santé physique et mentale des salarié·e·s. Le CSE a plusieurs leviers pour contribuer à cette protection.

PRÉVENIR

- > En allant à la rencontre des salarié·e·s pour comprendre la réalité de leur travail sur le terrain (inspections, enquêtes).
- > En donnant son avis sur la politique et les outils de prévention que sont le DUERP et le Papripact.
- > En intégrant la lutte contre les risques psychosociaux dans les négociations sur la qualité de vie au travail ou dans les projets modifiant les conditions de travail.

ALERTER ET RÉPARER

- > En mobilisant les outils du CSE lors d'un danger grave, qu'il soit imminent ou qu'il se soit déjà produit : droit d'alerte, enquête, expertise risque grave.
- > En remettant à l'employeur des préconisations et propositions d'actions pour agir sur les causes de risques.

L'EXPERTISE RISQUE GRAVE, UN OUTIL POUR ALERTE

Cette expertise répond aux situations d'urgence ou de grande préoccupation du CSE face à un risque avéré et actuel.

QUAND LA DÉCLENCHER ?

> Lorsqu'il existe un risque pour la santé et la sécurité des salarié·e·s, révélé ou non par une maladie professionnelle ou un accident du travail.

QUEL EST L'OBJECTIF ?

> Identifier les causes profondes d'un risque et en décrire les effets sur la santé.

> Proposer les adaptations nécessaires pour protéger les salarié·e·s.

> Faire des propositions pour supprimer le risque.



SOIGNEZ VOTRE **AVIS** !

- ▶ Votre avis laisse une trace de vos observations et de vos propositions.
- ▶ Il servira au débat que vous engagerez avec votre direction pour agir sur les facteurs à l'origine du risque.

LA CONSULTATION SUR LA POLITIQUE SOCIALE, UN OUTIL POUR PRÉVENIR

Le CSE peut à cette occasion contribuer à améliorer la politique de prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise.



COMPRENDRE

- ▶ Identifiez les manques de la politique de prévention et les améliorations possibles.
- ▶ Disposez d'un état des lieux sur les conditions de travail (absentéisme, accidents, etc.).
- ▶ Faites le bilan quelques mois après un projet important ayant modifié les conditions de travail.



PRÉPARER VOTRE ACTION

- ▶ Exprimez dans votre avis vos préoccupations, préconisations et propositions d'amélioration.
- ▶ Réunissez des éléments pour préparer la négociation sur la qualité de vie au travail.
- ▶ Évaluez la nécessité de déclencher une expertise sur risque grave.

VOS BESOINS, NOS SOLUTIONS

*Vous faites face à des risques psychosociaux dans votre entreprise ?
Vous vous interrogez sur leurs causes et vous demandez comment agir ?*

NOS TRAVAUX S'ADAPTENT À VOS BESOINS

- ▶ Nous préparons notre intervention en partant de vos besoins et de votre contexte.
- ▶ Entretiens, questionnaires et observations alimentent un diagnostic précis et factuel.
- ▶ Nous formulons des préconisations pour vous aider à engager un plan d'actions.

NOUS VOUS ACCOMPAGNONS

- ▶ Expertises risque grave.
- ▶ Expertises sur projets importants.
- ▶ Expertises politique sociale et conditions de travail.
- ▶ Appui lors d'enquêtes accidents du travail/ maladies professionnelles et suicide.
- ▶ Aide à la rédaction d'avis.
- ▶ Appui à la négociation.
- ▶ Formations.



RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Enjeux

FAIRE FACE À UNE SITUATION
DE CRISE

PROTÉGER LES SALARIÉ·E·S
QUAND LE TRAVAIL CHANGE

RÉAGIR APRÈS UN SUICIDE OU UNE
TENTATIVE DE SUICIDE

NÉGOCIER UN ACCORD
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

FAIRE FACE À UNE SITUATION DE CRISE



Alerter l'employeur pour qu'il réponde à son obligation de protection

Stress, conflits, violences, absentéisme, souffrance, accidents du travail

AVEC SYNDEX :

- > Objectivez les situations de travail concrètes et caractérisez les risques psychosociaux auxquels sont exposé·e·s les salarié·e·s.
- > Identifiez ce qui, dans l'organisation, est à l'origine de ces risques.
- > Préconisez des actions basées sur un état des lieux factuel.

>> VOTRE OUTIL

L'EXPERTISE RISQUE GRAVE

>> LE PLUS

DES MESURES À INTÉGRER AU DUERP
ET POUR ALIMENTER LE PAPRI Pact

EXEMPLE // REPÉRER LES SIGNES D'UNE CRISE

▶ Être à l'écoute des salarié·e·s pour savoir quand agir

Dans un service d'une entreprise de l'agro-alimentaire, le CSE a été alerté par les nombreuses plaintes des salarié·e·s auprès de l'infirmière de l'entreprise et des représentants du personnel. Le service était aussi confronté à des problèmes d'absentéisme, de turnover et à des tensions fortes entre collègues. Le CSE a donc décidé de confier une expertise risque grave à Syndex.

Dans son analyse, Syndex a notamment mis en évidence l'intensification du travail et la dégradation des relations causées par les exigences de productivité de la direction. Facteurs aggravants : des outils inadaptés, sans qu'aucune réponse soit apportée aux dysfonctionnements.

Les élus du CSE ont obtenu l'intégration des préconisations de l'expert au plan de lutte contre l'absentéisme engagé par la direction.

PROTÉGER LES SALARIÉ·E·S QUAND LE TRAVAIL CHANGE



▶ Prévenir une dégradation du quotidien de travail

Réorganisation, restructuration, nouvel outil
de travail, charge de travail, etc.

AVEC SYNDEX :

- > Comprenez l'organisation de travail qui découle du projet qui vous est soumis.
- > Anticipez les implications pour le travail quotidien des salarié·e·s (charge de travail, manque d'effectif, perte d'autonomie et de sens du travail...).
- > Identifiez les situations susceptibles d'être à l'origine de risques psychosociaux.
- > Formulez des pistes d'amélioration.

>> VOTRE OUTIL

L'EXPERTISE PROJET IMPORTANT

>> LE PLUS

L'EXPERTISE POLITIQUE SOCIALE POUR
FAIRE LE BILAN QUELQUES MOIS APRÈS

EXEMPLE // RÉORGANISATIONS RÉPÉTÉES

▲ Les changements fréquents déstabilisent les collectifs

La direction d'une mutuelle présente au CSE un projet de rapprochement impliquant de multiples changements : nouvelle organisation, recombinaison des équipes, nouveaux outils... Ce projet succède à plusieurs fusions menées dans l'urgence et sans concertation. Dans ce contexte d'instabilité, les élu·e·s au CSE font appel à Syndex pour évaluer les conséquences de ce projet, en particulier les risques psychosociaux.

L'enquête par questionnaire puis les entretiens collectifs menés par Syndex ont révélé un contexte défavorable lié aux réorganisations antérieures : perte de repères, altération du sens du travail, relations dégradées et troubles individuels généralisés (crises de larmes, douleurs physiques, insomnies...).

L'expertise a permis un diagnostic partagé entre les élu·e·s et l'employeur des facteurs de risques psychosociaux associés aux réorganisations et leur intégration dans le DUERP ainsi que dans la mise en œuvre du projet.

RÉAGIR APRÈS UN ACTE SUICIDAIRE



Reconstituer les faits pour identifier des mesures de prévention

Enquête, enchaînement des faits, facteurs de risques, actions de prévention

AVEC SYNDEX :

- > Bénéficiez d'une aide pour cette enquête que vous devez réaliser lorsqu'un lien avec le travail est soupçonné.
- > Comprenez les enchaînements et combinaisons d'événements qui ont conduit au suicide à l'aide d'une méthode objective et factuelle.
- > Identifiez les mesures concrètes à prendre pour éviter que la situation ne se reproduise.

>> VOTRE OUTIL
L'ENQUÊTE SUICIDE

>> LE PLUS
DES MESURES À INTÉGRER AU DUERP

ENQUÊTER AVEC L'ARBRE DES CAUSES

À la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide, le CSE doit enquêter afin de déterminer les mesures à prendre pour éviter que cela se reproduise. Cette enquête conjointe du CSE et de la direction peut être déléguée en tout ou partie à un cabinet tel que Syndex.

Pour ces enquêtes, Syndex utilise la méthode de l'arbre des causes, mise au point par l'INRS pour analyser les accidents du travail. Cette méthode efficace et factuelle sert ici à reconstituer sous la forme d'une arborescence les enchaînements et combinaisons de faits qui ont conduit au suicide.

L'enquêteur part du suicide et remonte les événements en répondant aux questions « qu'a-t-il fallu pour que ce fait se produise ? » et « qu'a-t-il fallu d'autre ? ». Il s'appuie sur des entretiens avec les collègues et les responsables hiérarchiques. Il analyse aussi les documents qui retracent le parcours professionnel du ou de la salariée.

L'arborescence ainsi établie aide à identifier les faits que des mesures de prévention peuvent éviter.

NÉGOCIER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Faire entendre vos propositions

Prévention, diagnostic, organisation du travail, indicateurs, accord, plan d'action

AVEC SYNDEX :

- > Identifiez les situations où des salarié·e·s sont exposé·e·s à des risques psychosociaux (analyse des indicateurs, questionnaire d'évaluation des risques psychosociaux).
- > Déterminez vos priorités d'action et formulez des propositions en vue de la (re)négociation d'un accord.
- > Établir le bilan d'un accord qualité de vie au travail.

>> VOS OUTILS

L'EXPERTISE SUR LA POLITIQUE SOCIALE
L'APPUI À LA NÉGOCIATION ET À LA
RÉALISATION D'ENQUÊTES

>> LE PLUS

L'EXPERTISE RISQUE GRAVE

INTERPRÉTER LES CHIFFRES



Suivre les indicateurs pour repérer les axes de négociation

Évolution du nombre d'actes d'incivilité à l'encontre des chargé-e-s d'accueil au cours de l'année



Les violences à l'encontre des salarié-e-s en contact avec le public constituent un risque psychosocial. Leur augmentation, repérée lors la consultation sur la politique sociale et les conditions d'emploi, montre un manque dans la politique de prévention. Les représentants des salarié-e-s ont donc proposé d'intégrer un plan de prévention sur le sujet à l'accord sur la qualité de vie au travail. Ce plan prévoit notamment le réaménagement des espaces d'accueil du public, une organisation favorisant l'autonomie des chargé-e-s d'accueil et des actions de sensibilisation du public. Le dispositif est complété par la mise en place d'une procédure effective pour traiter les remontées d'événements indésirables.

QUEL CADRE POUR L'INTERVENTION DE L'EXPERT ?

Expertises risque grave et projet important

Ces deux expertises doivent être réalisées par un expert habilité (L. 2315-96).

L'expertise risque grave est prise en charge à 100% par la direction, celle sur projet important à 80% (100% dans certains cas).

Assistance lors d'une enquête suicide

Le CSE peut être accompagné par un expert habilité lors d'une enquête à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

Consultation politique sociale

Le recours à l'expert est prévu dans le cadre de la consultation obligatoire du comité social d'entreprise sur la politique sociale, dont un des axes porte sur les conditions de travail et la prévention (L. 2312-17 et 2315-88). Cette expertise est prise en charge à 100% par la direction.

Nous pouvons aussi vous former et vous accompagner en fonction de vos besoins dans un cadre contractuel.

POURQUOI FAIRE APPEL À SYNDEX ?

Travailler avec un cabinet expérimenté

Syndex, cabinet pionnier, est engagé auprès des représentant·e·s des salarié·e·s depuis 50 ans. Nos 350 experts mettent leurs compétences économiques ou en matière de santé, sécurité et conditions de travail à votre service.

Bénéficier des compétences d'une équipe habilitée

Nos 40 consultant·e·s spécialistes des questions de santé, sécurité et conditions de travail vous aident à caractériser les situations vécues à l'aide de méthodes d'analyse du travail éprouvées.

Être accompagnés pour construire vos avis

Nos travaux s'inscrivent dans le cadre de votre action. Ils servent à alimenter les avis que vous aurez à formuler.

Avoir un partenaire tout au long de la consultation et en vue de la négociation

Nous définissons avec vous les objectifs de notre accompagnement, en fonction de votre situation et de vos enjeux.

CONTACTEZ-NOUS !

Syndex AQUITAINE

Bordeaux - Tél. : 05 56 89 82 59
contact-aqu@syndex.fr

Syndex AUVERGNE-LIMOUSIN

Clermont-Ferrand
Tél. : 04 73 98 53 24
contact-auv@syndex.fr

Syndex BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Besançon - Tél. : 03 81 47 71 80
contact-bfc@syndex.fr

Syndex BRETAGNE

Rennes - Tél. : 02 99 87 16 87
Quimper - Tél. : 02 98 53 35 93
contact-bzh@syndex.fr

Syndex CENTRE

Tél. : 06 17 62 53 76
contact-centre@syndex.fr

Syndex GRAND-EST

Villers-lès-Nancy
Tél. : 03 83 44 72 61
Strasbourg - Tél. : 03 88 79 20 10
contact-grandest@syndex.fr

Syndex HAUTS-DE-FRANCE

Villeneuve-d'Ascq
Tél. : 03 20 34 01 01
contact-hdf@syndex.fr

Syndex ÎLE-DE-FRANCE

Paris - Tél. : 01 44 79 13 00
contact@syndex.fr

Syndex NORMANDIE

Hérouville-Saint-Clair
Tél. : 02 14 99 50 50
contact-normandie@syndex.fr

Syndex OCCITANIE MÉDITERRANÉE

Montpellier - Tél. : 04 67 10 49 90
contact-lr@syndex.fr

Syndex OCCITANIE PYRÉNÉES

Toulouse - Tél. : 05 61 12 67 20
contact-mp@syndex.fr

Syndex PAYS-DE-LA-LOIRE-POITOU-CHARENTES

Avrillé - Tél. : 02 41 68 91 70
Nantes - Tél. : 02 40 72 82 40
contact-pdl@syndex.fr

Syndex PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR

Aix-en-Provence
Tél. : 04 42 93 73 53
contact-paca@syndex.fr

Syndex RHÔNE-ALPES

Villeurbanne
Tél. : 04 72 56 22 90
contact-ra@syndex.fr

SSCT

Tél. : 01 44 79 15 20
contact-ssct@syndex.fr

NOUVELLE-CALÉDONIE

Tél. : +33 6 70 88 64 30
contact-nc@syndex.fr

RÉUNION

Tél. : +33 6 01 97 45 57
contact.reunion@syndex.fr

EUROPE

contact-europe@syndex.fr



SOCIÉTÉ D'EXPERTISE COMPTABLE
EXPERT AGRÉÉ CHSCT et CSE
22, rue Pajol - CS 30011 - 75876 Paris cedex 18
Tél. 01 44 79 13 00 - www.syndex.fr

