

FLASH INFO RPS

Ce FLASH INFO créé par la Délégation Académique Sécurité, Hygiène et Conditions de travail, DASH-CT, en coordination avec la DRRH, est destiné à accompagner les personnels encadrants de l'**académie d'Aix-Marseille dans la prévention des risques psychosociaux (RPS)** ou de l'encadrement de la qualité de vie au travail (QVT).

S'il n'est pas souhaitable de faire reposer la politique de prévention des risques et de promotion de la santé uniquement sur les personnels encadrants, ils y occupent néanmoins un rôle déterminant. Ils peuvent être un facteur de risques ou de protection pour les membres de leurs équipes. Ils peuvent agir sur plusieurs leviers afin de limiter l'apparition de situations difficiles. Pour illustrer ces leviers des pistes ont notamment été trouvés par des personnels encadrants lors de diverses sessions de formation.

Pour en savoir plus : Site DASH-CT rubrique famille de risques : https://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/shchttps://www.pedagogie.ac-aix-marseille.fr/jcms/c_95321/fr/risques-psychosociaux

Agissons... sur des leviers

- Renforcer la relation de management individualisée ([Fiche 1](#) [Fiche 2](#) [Fiche 5](#))

- mettre en place des entretiens individuels périodiques et réguliers pour faire le point avec le collaborateur
- s'assurer du bon équilibre objectifs/moyens/compétences
- aborder les difficultés pour les traiter et apporter du soutien
- souligner la contribution de chacun au collectif
- accompagner la réflexion sur les attentes en matière de parcours professionnels et faciliter les transitions

- Développer les pratiques de reconnaissance ([Fiche 4](#))

Pour développer les pratiques de reconnaissance, il convient de connaître au préalable les principaux types de reconnaissance et de les alimenter au quotidien : – la reconnaissance existentielle, – la reconnaissance de l'effort, – la reconnaissance des résultats, – la reconnaissance de la façon de faire.

Pistes : valoriser le travail des collaborateurs et contextualiser leur fonction et utilité sociale, partager l'information

- Favoriser le soutien social au travail ([Fiche 3](#))

- définir une mission commune et des objectifs communs pour fédérer les énergies ;
- communiquer régulièrement sur les missions communes;
- adopter collectivement les règles de fonctionnement de l'équipe;
- tenir régulièrement des réunions d'équipe avec un ordre du jour pré établi;
- prévoir un programme d'accueil pour les nouveaux;
- encourager les actions communes, la coopération, l'entraide entre collègues, les pratiques de solidarité, organiser le partage d'expériences ;
- fêter les réussites collectivement.

Pistes : échanger, « écouter » « des conseils des supérieurs », voir si des réorganisations peuvent être envisagées, prioriser les responsabilités et aider à prioriser, arbitrer de manière éclairée /neutre et repousser les tâches dans le temps, veiller à ce que les choses soient possibles, préciser le cadre, information préalable, débriefing, roulement

- Développer l'équité et le respect

- définir la limite en terme de respect, établir un code de conduite;
- être exemplaire;
- réaliser un groupe de travail sur le respect au travail;
- sanctionner en cas de comportement non respectueux;
- intervenir rapidement en cas d'incivilité ou de conflit; ([Fiche 7](#))
- veiller à l'équité des décisions qui affectent les personnes.

- Améliorer le contenu et le sens du travail

- aborder avec le collaborateur la finalité de son travail, la finalité d'un projet ;
- donner des consignes qui s'inscrivent dans un tout cohérent;
- confier, dans la mesure du possible, des tâches stimulantes et variées.

Pistes : Mettre en œuvre une formation continue, des temps de dialogue formels ou non, travail collectif®, tutorats, débats, ne pas laisser des rôles stratégiques dans les mains d'une seule personne. En cas d'absence, qu'une personne puisse prendre les relais. Identifier le maillon faible de l'organisation.

- Encourager et accompagner l'autonomie

- permettre l'expression des attentes et des points de vue ;
- permettre aux collaborateurs de participer aux décisions qui les concernent ;
- accepter de négocier des marges de manœuvre pour l'atteinte des objectifs ;
- faire appel à l'intelligence collective pour améliorer les situations de travail, en y associant les personnels de direction, entrer dans une réflexion avec tous les personnels dans une réflexion sur le .changement qui tient compte des savoir-faire de chacun, des analyses de pratiques de terrain d'aujourd'hui.

« PROGRESSONS ENSEMBLE DANS LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX »

- Clarifier les rôles

- échanger régulièrement en réunion sur le rôle des membres de l'équipe ;
- préciser clairement les attentes vis-à-vis des collaborateurs, des pairs et des supérieurs hiérarchiques ;
- définir clairement le rôle et l'autonomie des collaborateurs ;
- favoriser les échanges entre les différents services.

Pistes : Mettre en œuvre une formation continue, des temps de dialogue formels ou non, travail collectif®, tutorats, débats,

- Accompagner le changement (Fiche 6)

- communiquer sur le changement, redescendre l'information; soigner la communication sur le changement, inscrire la communication sur le changement dans un espace de dialogue- Prendre le temps du dialogue pour anticiper le temps perdu démesuré à rattraper les conflits
- tenir compte des émotions des collaborateurs liées au changement
- identifier les résistances face au changement
- accompagner les collaborateurs dans leurs difficultés; Faire appel à l'intelligence collective pour améliorer les situations de travail
- encourager les comportements allant dans le sens du changement
- fixer des objectifs intermédiaires.
- prendre en considération les critiques constructives
- concevoir que le travail réel¹ sera toujours plus complexe que le travail prescrit²

Pistes : besoin de protection de l'agent, gérer son propre stress pour ne pas le transmettre, souligner l'importance de chacun et être dans l'écoute et l'empathie "moi à la place je ferai ça ...", impliquer les autres membres des équipes dans la recherche de solutions, ne pas laisser la situation s'enliser, analyser les conséquences plus en amont, interpeller d'autres acteurs (hiérarchie, médecins de prévention, assistantes sociales, psychologue clinicienne, DRRH...)

travail réel¹ : celui qui est fait par la personne

travail prescrit² : celui qui est demandé à la personne

Un moyen de prévention des RPS : la mise à jour du Document Unique

1-Risques liés à l'intensité et la complexité du travail	<input type="checkbox"/> Contrainte de rythme de travail <input type="checkbox"/> Niveau de précision des objectifs <input type="checkbox"/> Adaptation des objectifs avec les moyens et les responsabilités <input type="checkbox"/> Compatibilité des instructions de travail entre elles <input type="checkbox"/> Gestion de la polyvalence <input type="checkbox"/> Interruption inopinée dans le travail <input type="checkbox"/> Attention et vigilance dans le travail
2-Risques liés aux horaires de travail difficiles	<input type="checkbox"/> Durée hebdomadaire du travail <input type="checkbox"/> Travail en horaire atypique <input type="checkbox"/> Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail <input type="checkbox"/> Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leurs changements <input type="checkbox"/> Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle
3-Risques liés aux exigences émotionnelles	<input type="checkbox"/> Tension avec le public <input type="checkbox"/> Confrontation avec la souffrance d'autrui <input type="checkbox"/> Maîtrise des émotions
4-Risques liés à la faible autonomie du travail	<input type="checkbox"/> Autonomie de la tâche <input type="checkbox"/> Autonomie temporelle <input type="checkbox"/> Utilisation et développement des compétences
5-Risques liés aux rapports sociaux dégradés	<input type="checkbox"/> Soutien des collègues <input type="checkbox"/> Soutien des supérieurs hiérarchiques <input type="checkbox"/> Violence interne au travail <input type="checkbox"/> Reconnaissance dans le travail
6-Risques liés aux conflits de valeurs	<input type="checkbox"/> Qualité empêchée <input type="checkbox"/> Travail inutile
7- Insécurité de l'emploi et du travail	<input type="checkbox"/> Insécurité socio (emploi, salaire, carrière ...)

Vous trouverez une proposition de grille ([lien grille](#)) qui vous permettra de transcrire dans le document unique les résultats de l'évaluation des risques. Le document unique doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail (équipe disciplinaire, circo,...). Il doit faire l'objet d'une mise à jour régulière (au moins une fois par an) et lorsqu'une modification survient (survenance d'un accident du travail, révélation de risques non identifiés jusqu'alors, ...)

A ce titre, il se doit d'inclure les « nouveaux » risques professionnels, que ce soit sur le plan physique (les Troubles Musculo Squelettiques par exemple) ou mental (et donc les RPS)

®Pour vous aider dans la résolution d'une situation problème, une grille vous est proposée en suivant [ce lien](#)

« PROGRESSONS ENSEMBLE DANS LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX »