

Campagne CHRIT 2012 sur les risques psychosociaux

du 15 septembre au 15 décembre 2012

Notice d'accompagnement du questionnaire

Secteur médico-social :

- ▶ 3 guides : OETH, ARACT Languedoc Roussillon, DIRECCTE PACA.

Commerce de détail alimentaire :

- ▶ CCN n°25 avenant temps partiel, 17 juillet 2008.
- ▶ Tableau de synthèse durée du travail DIRECCTE Haute Normandie.
- ▶ Accord entreprises CASINO et CARREFOUR.

Références :

- ▶ Guide DGT 2012 : contrôle des risques d'atteinte à la santé physique et mentale (en ligne en septembre 2012).

Documentation INRS :

- ▶ ED 6011 Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention INRS, 2007.
- ▶ ED 6012 Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider INRS, 2007.

Arrêt forfait jours : Cass. Sociale. 29 juin 2011.

A - Renseignements d'ordre général

1. Contrôle réalisé par



En cas de visite conjointe inspection du travail/CARSAT-CRAM-CGSS, un seul questionnaire doit être transmis (par l'IT de préférence).

4. Champ du contrôle



Le tableau ci-après présente les secteurs et activités retenus pour la campagne. Toutefois, les types d'activités ne sont pas exhaustifs, l'agent de contrôle pourra ainsi viser toute autre entreprise relevant de l'activité ou du secteur ciblé.

Les secteurs d'activité visés par la campagne de contrôle

IDCC /NAF	INTITULÉ DE LA CONVENTION COLLECTIVE	ACTIVITÉS VISÉES PAR LA CAMPAGNE
IDCC 413 NAF 85.3A 85.3B 85.3C 85.3D 85.3H	CCN des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées 15 mars 1966 mise à jour 15 septembre 1966 Non étendue	- Accueil enfants handicapés enfants en difficulté - Accueil adultes handicapés - Accueil personnes âgées - ESAT
IDCC 29	CCN établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif 31 octobre 1951- Non étendue	- Ensemble des établissements hospitaliers d'assistance privée à but non lucratif
IDCC 2264 NAF 86-10/10Z 87-10A/10B/10C 87-30A 88-10B	CCN hospitalisation privée du 18 avril 2002 Étendue par arrêté du 29 octobre 2003	- Etablissements d'accueil de personnes âgées à caractère lucratif
IDCC 2216 NAF 47.11C	CCN du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire du 12 juillet 2001	- Superettes : magasin d'une surface de vente comprise entre 120 m2 et

NAF 47.11D NAF 47.11F	étendue 26 juillet 2002.	400 m2 NAF 47.11C - Supermarchés : magasin d'une surface de vente comprise entre 400 m2 et 2 500 m2 NAF 47.11D - Hypermarchés : magasin d'une surface de vente supérieure à 2 500 m2 NAF 47.11F
--------------------------	--------------------------	--

5. Effectif total des salariés de l'établissement contrôlé



Il convient de saisir l'effectif salarié (personnes physiques) au moment du contrôle quelle que soit la nature du contrat de travail. Cet indicateur permettra une exploitation des résultats par tranche d'effectifs pour chacun des secteurs identifiés.

B - Contrôle sur des points de réglementation



Le contrôle de l'évaluation des risques psychosociaux n'obéit pas à une réglementation spécifique et s'inscrit dans le cadre de l'obligation générale d'évaluation de tous les risques professionnels liés à l'activité de travail, conformément aux articles L4121-1 et suivants du CT.

Dès lors, le contrôle de cette obligation peut être conduit de deux façons :

1. A partir d'une visite, faire porter le contrôle sur les contrats de travail « précaires » (CDD et temps partiels dans ces secteurs), la durée du travail, les locaux, le fonctionnement des IRP puis poursuivre sur le DUER, la prise en compte des RPS en faisant le lien avec les premiers constats.
2. Ou à partir du DUER, contrôler les points qui peuvent donner lieu à des constats (existence du DUER, mise à jour, mise en place d'un plan d'action, respect des principes généraux de prévention, association des IRP...) et poursuivre par un contrôle sur des champs de droits spécifique (précarité, durée du travail, locaux et IRP).

La première option permet à l'agent de contrôle :

- d'être sur un terrain qui lui est familier ;
- de prendre en compte des informations, des plaintes portées à sa connaissance et qu'il entend contrôler dans tous les cas ;
- de faire le lien entre les infractions constatées et le fait qu'elles sont susceptibles selon leur nature et leur ampleur de déjà constituer une source de risques psychosociaux ;
- d'être en position de demander à l'employeur de prendre des initiatives sur l'évaluation des RPS qui devront tenir compte des constats qui ont été faits.

Cette approche est développée dans le guide DGT 2012 sur «le contrôle des risques d'atteinte à la santé physique et mentale ».

B.1. Répartition par type de contrats



Le caractère précaire des CDD et des contrats à temps partiel subis est déjà en soi un facteur de RPS, le non respect des exigences légales contribue à renforcer l'incertitude liée à la nature même de ces contrats. Le recours à l'intérim n'a pas été retenu car moins répandu dans ces deux secteurs d'activité.

6.a/b - Combien de salariés sont-ils en CDD et en temps partiels ?



Le nombre de salariés sous CDD et à temps partiel sont des données qui figurent dans le registre d'entrées/sorties du personnel, ainsi que dans le rapport annuel sur la situation économique remis au CE : article R2323-9-II pour les entreprises de 50 à 299 salariés, et article R2323-10 pour les entreprises de 300 salariés et plus.

7. Globalement la gestion des CDD et des temps partiels est-elle satisfaisante ?



La gestion des CDD et de contrats à temps partiels est considérée comme « satisfaisant » eu égard aux résultats du contrôle sur les points suivants :

- | | |
|----------------|--|
| CDD | <ul style="list-style-type: none">- Motif de recours – L1242-1 et suivants- Succession de CDD – L1244-3- Proportion de CDD sur l'effectif total quel que soit le motif de recours - L1242-1 (alerte si > 10% de l'effectif)- Information sur les CDI à pourvoir - L1242-17 |
| Temps partiels | <ul style="list-style-type: none">- Contrats à temps partiel non choisis 25 heures hebdomadaires, ou 108h mensuelles conformément à la CCN du commerce de détail, avenant n°25 du 17 juillet 2008, art. 6.8.1- Respect du délai de prévenance 7 jours en cas de modification du contrat à temps partiel L3123-21 ; 2 semaines conformément à la CCN du commerce de détail, avenant n°25 du 17 juillet 2008 article 6.8.6- Respect du nombre et de la durée des coupures dans les contrats à temps partiel L3123-16 cf. aussi CCN du commerce de détail - avenant N°25 du 17 juillet 2008 article 6.8.4- Priorité de passage d'un temps partiel à un temps plein - L3123-8 et CCN du commerce de détail - avenant n°25 du 17 juillet 2008, article 6.3 |

Lorsque le contrôle permet de constater des écarts mineurs relatifs à la gestion de tel ou tel type de contrat, la situation peut être considérée comme « satisfaisante » ; en cas contraire elle sera considérée comme « non satisfaisante ».

B.2 - Durée du travail



Le respect de la durée du travail et des temps de repos font partie des droits des salariés pour lesquels les situations d'infractions ont des conséquences à la fois sur l'organisation de l'activité professionnelle, la charge mentale de travail, l'intensité du travail et la vie personnelle.

- | | |
|--------------------------|--|
| Accès à l'information | <ul style="list-style-type: none">- Possibilité pour le salarié d'accéder par tous moyens au décompte de la durée travail D3171-2 CT (affichage) D3171-8 CT et suivants (horaire non collectif)- délais, modalités de prévenance en cas de modification des horaires – D3171-3 CT |
| Durées maxi | <ul style="list-style-type: none">- Durée maxi quotidienne 10h – L3121-34 CT- Durée maxi hebdomadaire 48h – L3121-35 CT |
| Temps de repos | <ul style="list-style-type: none">- Repos quotidien 11h – L3131-1 CT- Repos hebdomadaire : 24h+11h = 35h – L3132-2 CT- Repos dominical – L3132-3 CT- Temps de pause 20mn au bout de 6h - L3121-33 CT |
| Convention forfait jours | <ul style="list-style-type: none">- Cadres autonomes ; salariés dont la durée de travail ne peut être prédéterminée et disposant d'une réelle autonomie - L3121-43 CT- Suivi régulier de la charge de travail (Cass. Soc. 29 juin 2011)- Document de contrôle des jours, demies journées de travail, repos, congés, (Cass. Soc. du 29 juin 2011) |
| L3121-43 et suiv. CT | <ul style="list-style-type: none">- Entretien annuel portant sur l'organisation du travail et l'amplitude des journées d'activité L3121-46 CT |

Pour chacun des quatre items relatif à la durée du travail, lorsque le contrôle permet de constater des écarts mineurs la situation peut être considérée comme « satisfaisante » ; en cas contraire elle sera considérée comme « non satisfaisante ».

B.3 - Organisation de l'environnement physique de travail



Les dispositions de l'article L4221-1 fixent une obligation générale de résultat :

« Les établissements et locaux sont aménagés de manière à ce que leur utilisation garantisse la **sécurité des travailleurs** [notamment bruit, éclairage, manutention manuelle, etc.].

Ils sont tenus dans un état constant de propreté et présentent les conditions d'hygiène et de **salubrité propre à assurer la santé des intéressés** ». (notamment installations sanitaires R4228-1 et suiv. ; local de repos R4228-25 ; aération et assainissement R4222-1).

Les constats et les données recueillis au cours de la visite peuvent être confortés par l'analyse des questions traitées en réunion de DP et / ou de CHSCT, les observations contenues dans la fiche d'entreprise.

Cet ensemble de données permet à l'agent d'apprécier si l'environnement de travail est aménagé et entretenu de façon à assurer la sécurité et la santé des travailleurs au regard de la nature de l'activité qui s'y exerce.

Exemple des facteurs de risques liés à l'environnement physique de travail

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Topographie du site : aménagement des zones de circulation en lien avec les caractéristiques de l'activité ; - Nuisances physiques : bruit, chaleur ; - Conditions de manutention des personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie des postes de caisse. - Efforts, ports de charges lourdes : caisse, réserves, mise en rayons ; - Contraintes visuelles : éblouissement, éclairage insuffisant ; - Environnement bruyant.

B.4 - Fonctionnement des DP/CHSCT/ CE/ DUP et qualité du dialogue social

10. L'entreprise est-elle dotée de DP/CHSCT/ CE/ DUP ?



Les élections de DP / CHSCT / CE / DUP ont été organisées par l'employeur :

- constat de **carence** : pas de candidature ;
- **situation d'infraction** : l'employeur n'est pas à jour de ses obligations ;
- **non concerné (NC)** : le seuil d'assujettissement n'est pas atteint.

11. Une formation générale a-t-elle été organisée pour les membres CHSCT/DP ?



La formation des membres de CHSCT est obligatoire et doit intervenir lors du début du mandat et lorsqu'un élu voit son mandat renouvelé au terme des 4 ans consécutifs ou non (L4614-14 al. 1). Celle des DP l'est également dans les établissements où il n'existe pas de CHSCT (L4614-14 al.2). Sa durée est de 3 jours dans les établissements de moins de 300 salariés (R4614-24).

12. Une formation spécifique aux RPS a-t-elle été organisée pour les membres CHSCT ?

La formation des membres du CHSCT sur les RPS n'est pas identifiée en tant que telle dans le contenu des formations de membres de CHSCT (R 4614-21 et suiv). Cependant, il est important d'identifier si les entreprises ont pris l'initiative d'en faire bénéficier leurs élus aux CHSCT.

13. Globalement comment qualifiez-vous la qualité du dialogue social dans l'entreprise ?



Lorsque les seuils d'effectifs sont atteints, la mise en place des instances représentatives du personnel permet d'organiser une communication entre la direction et les salariés sur les événements marquants qui concernent la vie de l'entreprise et ses conséquences sur le travail. Elle offre aussi aux salariés une possibilité d'expression par l'intermédiaire de leurs élus sur des situations d'inquiétude notamment pour l'emploi ou des situations d'atteinte à la santé physique ou mentale.

La présence d'IRP ne saurait à elle seule garantir la qualité du dialogue social. Quelques points de contrôle permettront d'apprécier certains aspects de ce dialogue complétés par une appréciation qualitative de l'agent.

Le fonctionnement des IRP est jugé satisfaisant au regard à la fois des trois premiers points de contrôle ci-dessous, et de l'appréciation que fait l'agent de la qualité du dialogue qui transparait à la fois des écrits et de sa connaissance de l'entreprise.

Fonctionnement des IRP	<ul style="list-style-type: none">- Respect du rythme des réunions ;- Comptes rendus écrits des réunions pour chaque IRP ;- Réalisation d'enquête AT et MP par le CHSCT, DP si absence de CHSCT – L4612-5 CT ;- Appréciation qualitative : le fonctionnement n'est pas que formel, mais est le reflet d'un dialogue entre toutes les parties ; il donne lieu à des suites (notamment des réponses précises apportées aux questions des DP ; des points abordés en réunion de CHSCT qui donnent lieu à des décisions suivies dans un délai raisonnable).
------------------------	--

C - Focus sur les risques psychosociaux



Il importe de ne pas se contenter d'un contrôle formel mais de s'assurer de la prise en compte des points essentiels qui permettent d'apprécier si l'employeur respecte ou non la réglementation :

La démarche de prévention doit être participative et pluridisciplinaire (question 15) et centrée sur le travail (question 17).

Si l'employeur déclare avoir engagé une démarche de prévention des RPS, l'agent contrôlera que celle-ci répond à 3 caractéristiques :

- **elle est participative** : il s'agit d'une participation des salariés sur l'ensemble de la ligne hiérarchique selon des modalités définies par l'employeur après consultation du CHSCT ou des DP (question 15).

- **elle est pluridisciplinaire** : si le médecin du travail a été sollicité pour donner son avis, apporter des conseils, être associé à la démarche selon des modalités qu'il définit avec l'employeur (question 15).

Si l'employeur a pris en compte la fiche d'entreprise du médecin du travail et le cas échéant les observations qu'il a pu consigner sur les RPS (question 16).

- **elle est centrée sur le travail** : si l'évaluation a porté sur plusieurs facteurs de RPS liés à l'organisation du travail. Ce ne serait pas le cas d'une évaluation dont l'objet serait de repérer les salariés en situation de fragilité (question 17).

C.1 Participation des acteurs à la démarche de prévention

14. Le chef d'entreprise déclare-t-il avoir engagé une démarche de prévention des RPS ?



L'agent recueille la déclaration du chef d'entreprise. Si la réponse est négative, l'agent passera à la question 16 pour vérifier si le médecin du travail n'a pas apporté des mentions sur la fiche d'entreprise concernant la présence de facteurs des RPS.

15. Si oui, qui est associé à cette démarche ?



Cette question permet d'apprécier si la démarche est participative et pluridisciplinaire.

- **Le CHSCT et à défaut les DP** doivent être réunis et consultés afin de donner leur avis sur l'initiative et les modalités de la démarche que l'employeur compte mettre en œuvre (L4612-3 CT).

- **L'association des salariés** doit permettre de recueillir l'expression de toutes les catégories professionnelles et pas uniquement l'encadrement.

La circulaire DRT du 18 avril 2002 précise au titre de l'association des acteurs internes à l'entreprise que « *les travailleurs eux mêmes, apportent une contribution indispensable sachant qu'ils disposent des connaissances et de l'expérience de leur propre situation de travail et des risques qu'elle engendre* ». Les modalités de l'association des salariés sont proposées par l'employeur et recueillent l'avis du CHSCT ou des DP.

- **Le médecin du travail** doit pouvoir participer à la démarche de prévention, dans le cadre de l'exercice de ses missions. Il donne son avis, apporte des conseils, est associé à la démarche selon des modalités qu'il définit avec l'employeur.

- En raison des spécificités du risque psychosocial, un appui externe pourra également être sollicité par l'entreprise tel que les services des **CARSAT/CRAM/CGSS et des ARACT**.

16. La fiche d'entreprise comporte-t-elle des observations sur les risques psycho-sociaux?



Le médecin du travail est chargé d'établir, de mettre à jour et de fournir une fiche d'entreprise sur laquelle sont consignés notamment les risques professionnels et les effectifs de salariés exposés (D4624-37 CT). Dans ce cadre, s'il relève des situations de travail exposant les salariés à des RPS, il en fait mention sur la fiche d'entreprise qui est transmise à l'employeur (D4624-39 CT). Ce document lui sert pour élaborer et mettre à jour son document unique d'évaluation des risques.

Vérifier si une mention particulière est portée sur les RPS ; s'assurer que l'employeur en a pris connaissance.

Le contrôle ne porte pas sur l'application des nouvelles dispositions issues de la loi du 20 juillet 2011 et notamment l'article L4624-3 CT qui prévoit une procédure d'alerte écrite du médecin du travail à l'employeur.

C.2 - Evaluation des risques psychosociaux

17. Quels facteurs de RPS en lien avec l'organisation du travail ont fait l'objet d'une évaluation ?



Pour les RPS, comme pour d'autres risques liés à l'organisation du travail, la compréhension de l'origine du risque, c'est à dire « les facteurs de risque » est essentielle pour agir en prévention. L'origine du risque est dite « psychosociale » parce qu'il prend racine, pas seulement dans l'environnement physique identifiable, mais dans les contraintes ou les tensions qui influent sur le travail, les relations humaines au travail, et la façon dont le salarié les vit.

L'évaluation des RPS doit être centrée sur le travail. Pour cela elle doit prendre en compte les facteurs de RPS : les travaux les plus récents les regroupent sous six catégories qui sont présentées ci-dessous avec des illustrations pour chacun des deux secteurs visés par la campagne. Tous ne sont pas nécessairement présents dans l'entreprise.

Il est demandé de cocher ceux qui ont fait l'objet d'une évaluation.

Intensité et temps de travail

L'intensité, la complexité et certaines composantes de l'organisation du travail sont des facteurs de risques importants. Ils se manifestent notamment par :

- Une quantité de travail excessive,
- Des délais non réalistes,
- Des interruptions fréquentes,
- Des horaires excessifs,
- Des difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Charge de travail : augmentation des tâches liée notamment au non remplacement des absents ; pression temporelle (sentiment de toujours devoir se dépêcher) ; difficulté à respecter les temps de pause. - Organisation des rythmes de travail : rythmes irréguliers et horaires atypiques ; amplitude des journées de travail ; difficulté de conciliation avec la vie personnelle. - Remplacement « au pied levé » de collègues pour assurer une continuité du service. 	<p>→ → → idem</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation des rythmes de travail : rythmes irréguliers et horaires atypiques, en particulier chez les salariés à temps partiel ; recours important aux avenants ; difficulté de conciliation avec la vie personnelle. - Intensité des tâches (en caisse notamment).

Exigences émotionnelles

Les relations avec le public ou les usagers revêtent une dimension émotionnelle qui peut affecter les salariés dans certains cas. Il peut s'agir de situations telles que :

- Le contact avec un public difficile (clients mécontents, personnes en détresse, etc.) ;
- Les violences verbales ou physiques ;
- Le fait de devoir cacher ses émotions ou d'afficher vis-à-vis du public des émotions non ressenties ou contraires à celles que l'on éprouve (par exemple sourire malgré un sentiment d'énervement).

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnements organisationnels qui peuvent être à l'origine de situations de maltraitance. - Difficulté à concilier l'exigence de qualitatif dans le relationnel qui est le cœur de métier, avec les contraintes temporelles et la charge physique de travail. - Difficultés liées à la confrontation à la souffrance l'accompagnement de fin de vie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Politique marketing du « client roi » : renchérissement des exigences des clients sur les délais, la qualité, le prix ; tensions ou violences avec le client. - Situations qui peuvent se présenter dans les « drive » (le client vient chercher une commande passée sur internet) si les délais de préparation de commandes sont trop restreints : risque de tensions ou d'incivilités, sentiment de culpabilité sur les délais non tenus. - Le Standard du Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci (SBAM) pour les hôtesses de caisse imposé et contrôlé constitue une exigence émotionnelle pesante.

Autonomie

Le manque d'autonomie peut se traduire par :

- De faibles marges de manœuvre dans la manière de faire son travail ;
- Des contraintes de rythme de travail imposé ;
- La « sous-utilisation » des compétences.

L'autonomie ne signifie pas laisser les salariés « se débrouiller » ou leur donner des objectifs flous. Il s'agit de leur permettre d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser (choix des façons de faire, des outils) et d'utiliser voire de développer leurs compétences.

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Marges de manœuvre réduites du fait de la place prise par les procédures et le reporting au détriment du travail réel et de la recherche du travail de qualité. - Insuffisance de gestion des emplois et des compétences : manque d'accompagnement de l'évolution de la pyramide des âges, absence de parcours d'intégration des nouveaux salariés. - Dans le cas de rattachement à une structure nationale, l'établissement éloigné des centres de décisions voit sa marge de manœuvre réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de variété dans le travail qui ne permet pas d'apprendre des choses nouvelles (caissières). - Manque de marge de manœuvre et d'autonomie sur les postes de caissières ; rythme de travail, choix des pauses contraints avec pour conséquence un risque d'apparition de TMS. - Polyvalence subie avec multiplication d'activités connexes aboutissant à la perte d'autonomie et de marges de manœuvre.

Les rapports sociaux au travail

La qualité des relations au sein de l'entreprise, entre collègues et entre hiérarchie et salariés, repose notamment sur :

- La clarté des objectifs : les salariés doivent avoir une vision claire des tâches qu'ils ont à accomplir, de la répartition de ces tâches entre collègues. Il est important d'éviter les contradictions dans ce qui leur est demandé.
- Le collectif de travail et la solidarité entre collègues : entraide entre collègues, disponibilité du supérieur hiérarchique ...
- L'expression des salariés : fonctionnement et animation des instances représentatives du personnel.
- La reconnaissance des efforts déployés par les personnes pour réaliser un travail de qualité. Il s'agit avant tout de l'expression du respect et de l'estime pour le travail accompli, pouvant également se traduire en termes d'évolutions de carrière et de rémunération.
- Le rôle de l'encadrement de proximité : il est déterminant non seulement dans l'organisation des tâches, mais également dans l'animation de l'équipe et la résolution des difficultés.

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none"> - Manque de clarté dans le secteur associatif sur le projet de l'institution avec des écarts de positions Direction / conseil d'administration composé de bénévoles. - Manque d'aide ou d'appui de la part des collègues / ou de l'encadrement peu participatif. - Absence de procédure et de compétences développées pour gérer les conflits interpersonnels. - Manque d'équité dans les décisions, notamment répartition des plannings. - Absence de temps d'échange sur le travail et de moments de convivialité (pas de pause commune). 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence de cohésion d'équipe liée notamment → aux différences de statut ; → à la stratégie de turnover du personnel encadrant qui rend difficile la construction d'un lien de confiance avec l'équipe ; → mise en concurrence des salariés sur les résultats. - Pression du chiffre sur les vendeurs par des managers de moins en moins issus du terrain qui ne connaissent pas le travail réel. - Reconnaissance faible en termes de rémunération, perspectives de carrière pour les emplois peu qualifiés. → → → idem - Exigences de résultats imposés par la direction aux managers et répercutées dans la chaîne de commandement. → → → idem

Sens du travail

Le travail concourt de manière importante à donner un sens à l'existence de chacun. Perdre le sens de son travail ou ne pas en trouver est donc un facteur de déséquilibre psychologique et peut nuire à la santé. Le sentiment d'utilité, le fait de pouvoir échanger avec les collègues et l'encadrement sur les objectifs et les manières de faire le travail sont des éléments qui contribuent à lui donner du sens. De même le sentiment de faire un travail de qualité, dont on est fier, est protecteur.

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none">- Le temps contraint pour effectuer une toilette (15mn) qui ne prend pas en compte la variété des situations et la place du lien humain.- Demandes de prise en charge, tâches, qui ne relèvent pas du métier : remise de médicaments par du personnel qui n'est pas infirmier.	<ul style="list-style-type: none">- Règles n'autorisant pas la caissière à aider la personne âgée à chercher la monnaie dans son porte monnaie.- Conflits éthiques liés aux pratiques managériales visant à mettre à mal les solidarités entre collègues (ententes sur des aménagements d'horaires).

Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail et de l'emploi est un facteur de risque pour la santé des salariés dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation. Elle comprend :

- L'insécurité socio-économique : peur de perdre son emploi, d'avoir des retards dans le versement des salaires, contrats précaires, etc.
- L'absence de maîtrise sur le changement des tâches et des conditions de travail : incertitude sur l'avenir de son métier ou de ses conditions d'exercice, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé.

Secteur sanitaire et social	Commerce de détail alimentaire
<ul style="list-style-type: none">- Absence d'accompagnement des dynamiques de changement liées à l'évolution des publics accueillis, et aux restrictions budgétaires des autorités de tutelle.- Peur de ne pas être capable de tenir son poste dans la durée (jusqu'à l'âge de la retraite).	<ul style="list-style-type: none">- Incertitude de l'emploi liée au travail précaire : contrats à temps partiel contraints et CDD.- Menaces sur certains métiers peu qualifiés compte tenu des évolutions technologiques et organisationnelles (caisse automatique, drive).- Craintes liées aux pratiques de gestion individualisées des sureffectifs en dehors de toute procédure collective.

C.3 - Actions de prévention

19.a - L'entreprise a-t-elle mis en place un plan d'actions de prévention sur les RPS prenant en compte l'organisation du travail ?



Après avoir évalué les facteurs de risques psychosociaux présents au sein de sa structure, l'entreprise doit élaborer un programme d'actions pour prévenir ces risques.

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L4121-1 CT sur le fondement des principes généraux de prévention afin de définir et d'engager des actions de prévention, des méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs (L4121-2 et L4121-3 CT). Ce programme d'actions doit par conséquent être centré sur l'organisation du travail pour agir à la source des RPS. Si ce n'est pas le cas, la réponse est négative.

19.b – Les actions menées par l'entreprise



Exemples d'actions de prévention pour chacun des facteurs de risques psychosociaux : il s'agit d'illustrations données à titre indicatif.

Il est demandé de cocher le ou les facteurs de risque pour lesquelles des actions de prévention ont été identifiées et mises en œuvre.

Des actions peuvent être mises en avant par l'employeur du type «numéro vert» ou «séances de relaxation». Ce type d'action ne peut pas être rattaché à un de ces facteurs de risques et n'a pas de portée sur l'organisation du travail. Dans ce cas cocher la case « autre ».

Intensité et temps de travail

- Planifier le travail suffisamment à l'avance.
- Dialoguer avec les salariés sur les objectifs et estimer régulièrement si les moyens pour les atteindre sont suffisants ;
- En cas de surcharge : déterminer si elle est ponctuelle ou récurrente ; s'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités ; s'assurer que les salariés ont les moyens de traiter la surcharge ; répartir la charge dans le temps ou entre les salariés ; anticiper les pics d'activité et adapter les ressources.
- Adapter les horaires de travail au mieux, pour les rendre compatibles avec la vie familiale et sociale (par exemple lorsque l'on fixe les horaires des réunions).
- Dans le cas de recours aux heures supplémentaires : établir une programmation communiquée à l'avance ; assurer la transparence du décompte des heures ; garantir leur récupération ou leur paiement.

Exigences émotionnelles

- Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage, prévoir pour les salariés une issue de secours différente de l'entrée du public) et mettre en place des procédures et des moyens d'alerte et de protection (hygiaphones, bouton d'alerte, numéros d'urgence, etc.).
- Prévoir des moments permettant aux salariés d'évoquer les situations difficiles et la façon dont ils les gèrent, pour leur permettre de partager les manières de faire.
- Donner la possibilité de parler entre collègues après un échange difficile avec un client.
- Dans tous les cas il est important d'analyser les origines des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service, impossibilité d'apporter une réponse, etc.) pour agir sur les causes (salariés placés dans une situation où ils ne sont pas en capacité de répondre efficacement à des demandes exigeant un certain niveau d'expertise ou d'information).

Autonomie

- Associer les salariés chaque fois que possible à l'organisation, la modification des tâches afin de mettre à profit leur expérience et leur savoir faire.
- Déléguer les responsabilités et les tâches valorisantes qui peuvent l'être.
- Permettre les prises d'initiatives de la part des salariés.
- Encourager les remontées d'informations sur les difficultés rencontrées par les salariés, les échanges de pratiques.
- Valoriser et développer les compétences des salariés.
- Mettre en place un plan de formation qui prend en compte les besoins de l'entreprise et les souhaits exprimés par les salariés.

Rapports sociaux au travail

- Favoriser le dialogue social : en organisant des élections de délégués du personnel ; en créant un CHSCT (même si la taille de l'entreprise ne l'impose pas.) ; en respectant une régularité dans les réunions des instances représentatives du personnel ; en diffusant les comptes rendus de ces réunions.
- Rendre possible des échanges sur le travail entre collègues et avec la hiérarchie.
- Eviter les postes de travail isolés. S'ils existent, prévoir des moments permettant aux salariés d'avoir des échanges avec des collègues pour qu'ils se sentent partie prenante d'un collectif.
- Faciliter les pauses collectives et les moments de convivialité.
- Elaborer et diffuser une procédure permettant la résolution des conflits.

- Encourager les échanges sur le rôle de l'encadrement de proximité, y compris par des actions de formation.

Sens du travail

- Rendre possible les moments d'échanges contradictoires sur les façons de faire le travail.
- Expliquer les tenants et les aboutissants des tâches confiées aux salariés ; montrer aux salariés la réalisation finale du produit ou de la prestation auxquels ils ont contribué.
- Eviter les situations pouvant mettre les salariés en porte-à-faux vis-à-vis des patients ou des clients (exemple : promesse commerciale ou délais intenable).
- Eviter les situations où le salarié doit faire des choses qu'il réprouve (par exemple vendre un produit précis même s'il ne répond pas au besoin du client, encourager un nouvel achat plutôt qu'une réparation même quand celle-ci est possible)
- Faire un retour régulier sur la qualité du travail, dire ce qui va bien et ce qui ne va pas, expliquer pourquoi.

Insécurité du travail

- Avant tout changement, communiquer avec les salariés afin de réduire les risques d'interprétation, de déformations, ou de rumeurs.
- Former et préparer les salariés aux nouveaux procédés et à l'évolution du métier et des techniques pour maintenir leur employabilité.
- Respecter un délai de prévenance pour les fins de mission d'intérim et de CDD.
- Limiter et réguler le recours à l'intérim et aux CDD qui alimentent le sentiment d'insécurité.

D.3- Appréciations qualitatives

Cette espace permet à l'agent d'identifier succinctement une démarche qui lui paraît relever d'une pratique intéressante. Elle peut porter par exemple sur une forme précise d'implication de la direction ; le rôle particuliers joué par les IRP ou des moyens spécifiques qui leur sont donnés; les modalités de participation des salariés en l'absence d'IRP ; des actions significatives retenues etc.

Ces données feront l'objet d'une analyse spécifique dans le bilan.