



Novembre 2021

DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX QUI S'ADDITIONNENT...

La lutte contre la propagation du coronavirus a exigé le confinement et donc pour beaucoup un télétravail prolongé.

Plus largement, cette crise sanitaire, le caractère inédit et brutal de la situation, balaie de nombreux repères et peuvent créer un choc émotionnel intense.

A ce stade identifions plusieurs types de risques qui peuvent se cumuler :

- Perte de repères et difficultés à s'organiser
- Stress pénalisant les missions habituelles
- Charge mentale liée à la superposition des agendas personnels et professionnels
- Conflits familiaux engendrés par un huis clos inhabituel
- Sentiment d'isolement
- Ennui et perte de sens notamment chez les hyper actifs
- Inquiétudes liées à la responsabilité de "faire école" à ses enfants
- Angoisses liées à la crainte d'être infecté soi-même
- Insécurité liée aux perspectives économiques
- Arrêt des activités sportives et sociales.

Ces risques peuvent aboutir à un mauvais état de santé.

≠1 LEVIERS D'ACTION

- Enrichissement du contexte social
- Evaluation des facteurs de risques
- Détermination d'un plan d'action
- Mise en œuvre du plan d'action.



≠2 ENTRÉE DANS L'ACTION

- Les conditions de travail
- Le lien social
- Le niveau de bien-être au travail
- La reconnaissance

Et quelques idées :

- Améliorer le confort du lieu de travail
- Favoriser le lien social
- Inciter au travail collaboratif
- Anticiper et lutter contre le stress au travail.

En tout état de cause, le rôle du manager est CENTRAL. Il doit être garant de la bonne communication interne et moteur de motivation.

La santé du collaborateur, autant que la performance de l'entreprise, sont en jeu.

≠3 DES INDICATEURS POUR ANTICIPER

Les conséquences sont directement visibles à travers des **indicateurs représentatifs de l'absentéisme**, des maladies professionnelles et des accidents du travail. Côté explicatif et préventif, il faut chercher des mesures représentatives des conditions de travail comme la charge par personne, la pression des objectifs et délais, l'autonomie, la reconnaissance au travail, les relations avec le public, etc.

La plupart de ces données se récoltent par **l'intermédiaire d'entretiens individuels**.



#4 Manager : Mener un entretien avec une personne en difficulté

1. Préparer son entretien

- Quels est l'objectif de l'entretien ?
- Quelles questions allez-vous poser ?
- Quels sont les éléments factuels sur lesquels vous appuyez ?

2. Ecouter et rassurer

- Réaffirmer votre confiance et votre volonté d'un échange authentique.
- Poser des questions ouvertes pour comprendre la situation.
- Ecouter/Approfondir.
- Enoncer et rechercher des éléments factuels.
- Proposer votre aide et réfléchir avec le collaborateur.

3. Conclure l'entretien

- Remercier le collaborateur pour la qualité des échanges et l'assurer de votre soutien.
- Proposer que chacun puisse réfléchir suite à cette discussion.
- En fonction de la gravité de la situation que vous percevez :
 - Proposer au collaborateur de rencontrer le RH
 - Proposer au collaborateur de rencontrer le médecin du travail
 - Fixer le prochain point.

Et si cela est aussi un problème personnel ?

- L'écouter avec bienveillance
- Lui proposer d'en parler lui-même avec l'acteur de la prévention adéquat (assistante sociale, médecin, RH)
- Rester d'autant plus attentif aux signaux d'alerte.

4. La posture adaptée

- Faire preuve d'écoute et de bienveillance
 - Laisser le collaborateur s'exprimer
 - Montrer son empathie, sa compréhension des difficultés.
- Reformuler les propos du collaborateur pour témoigner de sa qualité d'écoute
- Être pleinement disponible
 - Couper son téléphone, fermer sa messagerie
 - Prendre le temps nécessaire
 - Veiller à son langage corporel, adopter une voix calme, posée et un regard bienveillant.

5. Les erreurs à éviter

- Parler à la place du collaborateur.
- Poser les questions et faire les réponses.
- Culpabiliser le collaborateur.
- Reporter uniquement sur l'organisation la responsabilité de la situation difficile.
- Proposer une solution de façon unilatérale.
- Rester seul face à la situation.
- Penser que tout le monde réagit au stress de la même façon.

#5 Pourquoi inscrire la satisfaction collaborateurs comme enjeu majeur pour l'entreprise ?

Parce que le sujet est particulièrement en vogue, les études se multiplient et révèlent des résultats surprenants.

L'impact de la satisfaction des collaborateurs est positif.

3 bénéfices majeurs

1. Un individu heureux est plus productif et plus performant.

Le bon accomplissement des tâches prend d'autant plus d'importance que le niveau de motivation croît. Et au-delà de la simple exécution des ordres, le collaborateur approfondit son travail pour lui donner une autre dimension. Il passe la vitesse supérieure en toute autonomie, sans intervention de la hiérarchie. La marge de l'entreprise s'en trouve augmentée.

2. La satisfaction des collaborateurs augmente l'attractivité de l'entreprise.

La marque employeur gagne en notoriété, dans des proportions telles que l'entreprise attire de nouveaux talents, et les fidélise. A l'heure où les jeunes actifs changent de job à la moindre contrariété, l'atout concurrentiel est notable. Et avec moins de turnover, le gain de temps en process de recrutement est également bénéfique.

L'entreprise s'entoure des meilleures ressources humaines et les maintient en poste.

3. La réputation globale de l'entreprise est améliorée.

Cette image valorisée véhicule auprès des prospects et clients des valeurs positives. L'entreprise est fiable, digne de confiance. La satisfaction des collaborateurs devient un atout marketing pour gagner de nouveaux clients.

Le chiffre d'affaires augmente.

Aujourd'hui, les entreprises sont de plus en plus conscientes de leurs responsabilités et obligations en matière de prévention de ces risques pour la santé physique et mentale des salariés. Néanmoins, à la volonté d'agir se heurte encore un manque de méthodes et d'outils pour s'emparer de ce sujet complexe et surtout pour passer à l'action.

Il s'agit pour l'entreprise de préserver sa performance. Elle doit pouvoir s'appuyer sur un personnel compétent et motivé. L'impact des risques psychosociaux peut se répercuter sur le fonctionnement de l'entreprise : absentéisme, départ de collaborateurs compétents, non atteinte des objectifs, baisse de qualité ou de rendement...

