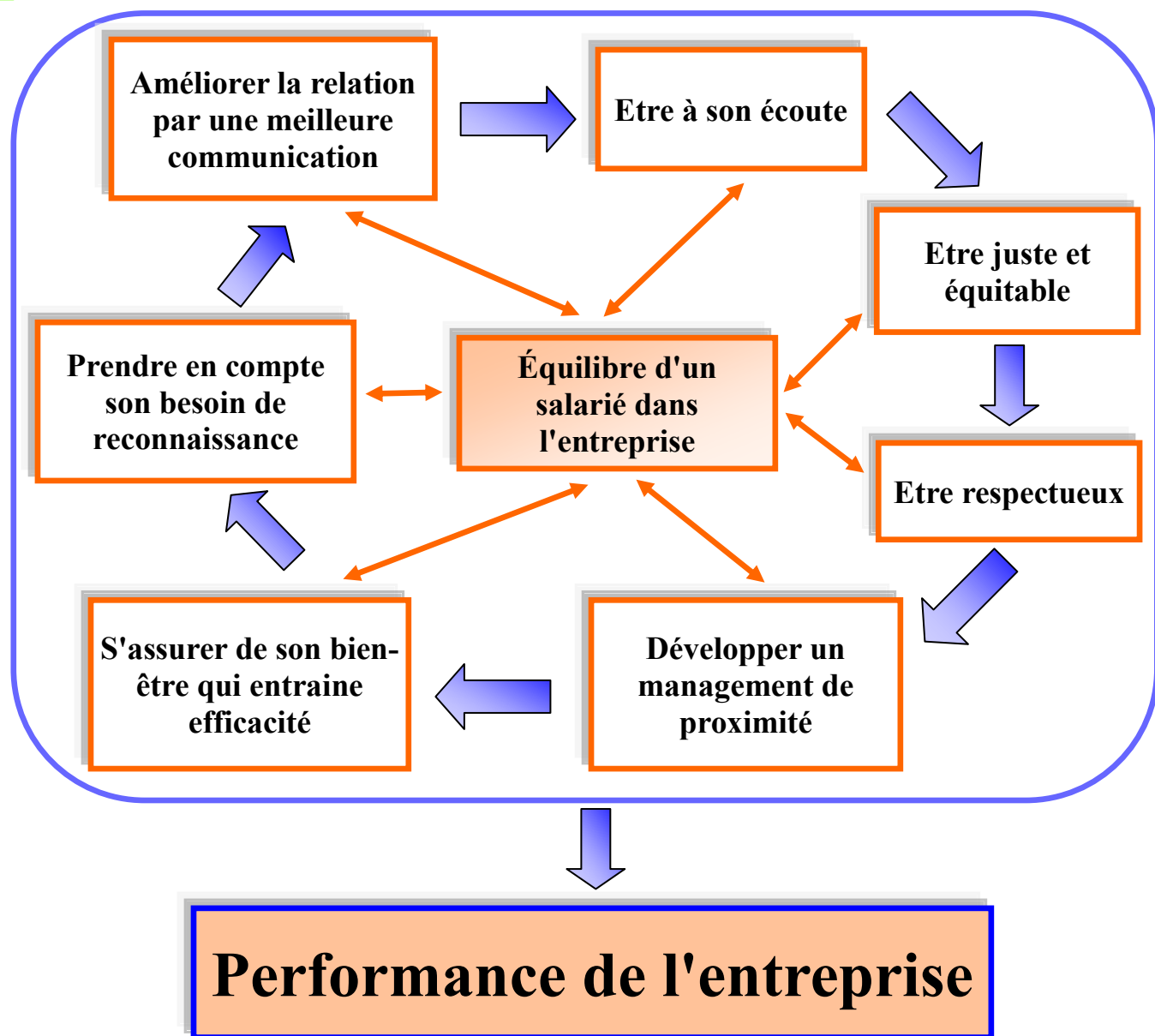


## Prévenir les risques psychosociaux



ORASE vous propose d'évaluer la qualité des relations humaines dans votre entreprise. Télécharger le questionnaire et les résultats sur [www.orase.nc](http://www.orase.nc) et vous serez fixé.

# ORASE

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise  
(Privée et Publique)

5 route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones : 687 76 48 19 - Béatrice Louvet-Levasseur / 687 76 28 64 - Gérard Joyault

orase@orase.nc - [www.orase.nc](http://www.orase.nc)

Avril 2014

N° 16

Sommaire :

Ce seizième numéro d'ORASE actualités porte sur les risques psychosociaux au travail.

Dans ce numéro :

Edito 1

Les risques psychosociaux au travail 2

Alors... que faire ! 3

Prévenir les risques psychosociaux 4

*Ce qu'on ne peut pas reprocher à la souffrance, c'est le manque de variété.*

**Anne Barratin**

Un journal sans faute, c'est comme un jardin sans fleur.

# actualités ORASE actualités

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise  
(Privée et Publique)

## Edito

### La souffrance au travail :

Sujet bien présent depuis quelques années dans le monde de l'entreprise.

Les entreprises sont montrées du doigt mais aucune structure n'échappe à la violence au travail. Les administrations et même les associations sont aussi touchées.

A l'époque où à l'école, dans la famille on enseigne aux enfants que le travail est important qu'il occupe une bonne part de la vie, qu'il est source de réalisation, de bien-être, d'épanouissement, les situations de souffrance remettent en cause cette vision de la vie.

Le stress, la démotivation, l'absentéisme, devraient être des signaux d'alerte qui poussent à réagir avant d'arriver à une dégradation qui peut conduire à des situations dramatiques.

On parle aujourd'hui de risques psychosociaux. Pour regarder en face ces situations de souffrance au travail, il faut en chercher les

causes individuelles ou collectives, pas pour trouver un responsable et le pointer du doigt, mais pour comprendre la situation et bâtir une stratégie pour agir de manière appropriée et efficace.

Un vieux dicton dit « les mêmes causes produiront les mêmes effets. » Il faut donc changer le mode de fonctionnement de nos structures quand il y a souffrance au travail.

Valoriser la prise en compte des facteurs humains et mettre en œuvre des compétences relationnelles va modifier les pratiques professionnelles, mais ce sont les outils principaux pour prévenir les risques psychosociaux.

Béatrice Louvet-Levasseur  
Gérard Joyault  
Médiateurs



## Les risques psychosociaux au travail

### De quoi parle-t-on ?

Il s'agit de stress, de conflits latents ou bien visibles, de violence entre collègues dans l'équipe, ou entre un encadrant et son équipe, ou entre un encadrant et une personne de l'équipe, ou entre deux équipes, etc. et cela peut déboucher sur des situations parfois qualifiées de harcèlement moral.

### Les causes ?

Comme l'explique très bien Carole Michiels consultante et psychologue du travail en métropole dans un article du N° 333 de « Non- violence actualités » :

« Les causes en sont multiples : augmentation de la charge de travail, associée à une baisse des effectifs, manque d'évaluation des compétences requises pour un poste donné, rôles et missions mal définis, absence d'intervention de l'encadrement dans la gestion d'un conflit, réorganisation mal accompagnée sans implication des salariés, envahissement du professionnel dans la vie privée (notamment depuis l'avènement des technologies de l'information et de la communication) »

« Il est toujours nécessaire de rechercher les causes dans l'organisation du travail qui est, à quelques exceptions près, à l'origine des risques psychosociaux. »

« Le management ne s'improvise pas. Encadrer du personnel nécessite de nombreuses compétences : organiser, déléguer, contrôler, planifier l'activité mais aussi savoir communiquer, vérifier la charge de travail, l'adéquation entre les compétences et les tâches de travail à accomplir, développer l'esprit d'équipe, la coopération, être équitable, etc. La maîtrise des compétences relationnelles fait partie intégrante des compétences managériales au même titre que les compétences techniques ou opérationnelles. »

### Les conséquences ?

**Pour les salariés** les conséquences sont, outre un « mal-être » chronique, des atteintes à leur état de santé.

- Les troubles peuvent être d'ordre physique : trouble musculo-squelettiques, cardio-vasculaire ou autre.

- Ils peuvent aussi être d'ordre psychique : anxio-dépressifs (irritabilité, troubles du sommeil, cauchemars etc.), ou carrément dépressifs, des états d'épuisement, de burnout.

**Pour l'entreprise**, les conséquences portent sur l'activité : manque d'attention et donc erreurs à répétition, absentéisme, démotivation, baisse de la productivité.

**Or la santé des salariés va de paire avec celle de l'entreprise.**

*On aide plus un être en lui donnant de lui-même une image favorable qu'en le mettant sans cesse en face de ses défauts.*

**Albert Camus**

## Alors...Que faire ?

Aujourd'hui de plus en plus d'encadrants reconnaissent que les tensions répétitives, les frictions récurrentes, les pressions constantes, les objectifs impossibles à atteindre, les conflits mal gérés ou non gérés sont des dysfonctionnements qui dévorent l'énergie, sapent la motivation, et plombent la productivité.

Alors sensibiliser les managers à l'écoute, à la prévention et à la gestion constructive des conflits, les initier aux techniques de médiation, peuvent être des outils efficaces pour prévenir en amont les risques psychosociaux.

La médiation préventive c'est une action de veille qui permet d'éliminer dès leurs premières manifestations, les germes d'une détérioration du climat de l'entreprise. C'est savoir reconnaître les situations difficiles pour agir avant qu'elles ne dégèrent.

Elle est faite d'écoute : écoute de soi et de ses propres ressentis, écoute de l'autre avec l'accueil de ses ressentis voire de ses émotions.

C'est aussi savoir dire les choses, et la communication non violente à toute sa place pour exprimer ou faire exprimer les attentes et les besoins de tout un chacun.

C'est savoir désamorcer un conflit latent, ou régler un conflit existant avant qu'il ne prenne de l'ampleur et qu'il ne contamine le service ou l'équipe, le département voire l'entreprise.

La médiation préventive c'est une approche de terrain faite de vigilance, d'ouverture aux autres, d'attention à l'autre, qui doit générer un dialogue apaisé. C'est ce dialogue nouveau qui permettra des échanges constructifs générateurs de progrès, de considération et au final de reconnaissance et de bien-être au travail.

N'est ce pas cette démarche de médiation qui devrait faire partie intégrante du management des dirigeants pour diminuer les risques psychosociaux ?

Donnez aux managers les outils pour gérer leurs équipes !

Posez-vous la question : les formations nombreuses qui leurs sont proposées à ce jour sont elles appropriées et suffisantes pour développer efficacité, performance et bien-être dans leurs équipes ?

*Le premier travail d'un manager n'est pas d'apporter la motivation mais de supprimer les obstacles.*

**Scott Adams**

