

« Une communication interviendra d'abord en 2013 au moment du lancement opérationnel de la phase de diagnostic avec notamment une information à l'ensemble des agents par tout moyen adapté, notamment par les sites internet et intranet des employeurs, et la diffusion d'un livret destiné à l'ensemble des agents portant sur la problématique des RPS et plus largement sur la prévention des risques ».

Accord national d'octobre 2013 sur les RPS au sein de la FP.



Fiche pratique: Communiquer sur les RPS

Savoir communiquer sur les risques psychosociaux

De plus en plus d'entreprises mettent en place des démarches internes de prévention des risques psychosociaux : groupe de travail, diagnostic, plan d'actions... Pour faciliter l'évaluation de ces risques et la mise en place d'actions de prévention, il est primordial pour les employeurs de **favoriser la communication interne auprès de leurs salariés et entre tous les acteurs de la prévention.**

La communication est un point clé de la réussite d'une démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux.

Pourquoi est-il important de communiquer en interne sur les risques psychosociaux ?

En matière de prévention et de gestion des risques psychosociaux, l'entreprise doit être perçue à la fois comme responsable, à l'écoute, transparente, et dans le contrôle de la problématique.

Bâtir une stratégie de communication adaptée

- Identifier les objectifs précis de la démarche de prévention
- Repérer les occasions de communication
- Déterminer les acteurs à impliquer dans la stratégie de communication et leur rôle
- Définir les obstacles à lever et les moyens à mettre en œuvre
- Elaborer un calendrier interne de communication et choisir les modes de communication

Il existe au moins deux bonnes raisons pour motiver la mise en place d'une communication interne efficace.

D'une part, il s'agit de prendre en compte les besoins humains :

- D'une manière générale, les salariés ont besoin d'être reconnus et soutenus. Communiquer vise à ne pas les laisser isolés, livrés à eux-

Préciser le cadre de la démarche de prévention des RPS

- S'accorder sur les définitions des RPS
- Communiquer sur le niveau de risque dans l'organisation et l'implication des différents acteurs
- Dans quelle mesure adopter une attitude de transparence ? Peut-on occulter ou minimiser certaines informations ?

Source : Comundi

mêmes face à leurs difficultés.

- Communiquer est essentiel pour retisser le lien social dans l'organisation et favoriser la remontée d'informations du terrain.

- Communiquer, c'est aussi valoriser la mission des managers sur le terrain. Ce sont des acteurs clés: ils doivent pouvoir exprimer les

« Orchestrer la communication autour d'objectifs »

difficultés qu'ils rencontrent et obtenir du soutien.

D'autre part, il s'agit « d'orchestrer » la communication autour d'objectifs de bons sens :

- Amener l'ensemble des acteurs à une représentation commune des concepts, sans langue de bois ni tabous,
- Partager le diagnostic de la réalité de la situation,
- Informer sur les actions concrètes qui sont mises en place et sur les résultats obtenus.

Pour prévenir et gérer les situations humaines difficiles, il faut favoriser le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise.

Quels sont les risques d'une absence de communication ou d'une mauvaise communication ?

La communication est un point clé de la réussite d'une démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux.

Une communication défaillante inquiète, car elle peut être vécue comme du déni, un manque de transparence ou une absence de prise en compte de la situation.

Or, ce qui nous inquiète alimente de l'anxiété et des rumeurs, ce qui nous semble nié ou minimisé nous déprime ou nous met en colère. Autant de ressentis qui nuisent à la fois à l'équilibre des personnes et au bon fonctionnement de l'entreprise.

Quelles sont les principales erreurs à éviter ?

- Le déni. Refuser de communiquer, c'est laisser se propager la rumeur, avec tous les effets pervers que cela peut provoquer dans le collectif de travail.
- Eviter les sujets sensibles en utilisant la « langue de bois ».
- Penser qu'il suffit de s'exprimer pour bien communiquer.

Si vous aviez 3 conseils à donner pour une stratégie de communication adaptée, lesquels seraient-ils ?

- 1) Avoir un message commun de la Direction et des Instances Représentatives du Personnel pour présenter une démarche claire et précise ; communiquer sur les résultats obtenus.
- 2) Communiquer au juste niveau (ni dramatiser, ni minimiser) et respecter l'intimité des personnes concernées.
- 3) Savoir retrouver des temps de convivialité.

Interview de Karine Boucher, Coach et ancienne professionnelle RH.

Source: Comundi



Communiquer sur le lancement de la démarche

La communication de lancement est d'autant plus nécessaire que l'adhésion des agents à la démarche est une nécessité, a fortiori dans la phase d'établissement du diagnostic.

Il s'agit bien sûr de les informer de manière factuelle de la démarche engagée (objectifs poursuivis, étapes,...) mais également de créer ou renforcer un climat de confiance, en particulier concernant la confidentialité des informations recueillies.

Selon les organisations, **la communication passe par des vecteurs différents**

(intranet, courrier, note interne, réunions de service,...).

En l'occurrence, **une communication écrite**, qui peut certes être relayée oralement par les représentants du personnel ou la ligne hiérarchique, est préférable dans une démarche de ce type.

Un accord formel entre l'employeur et le CHSCT sur le contenu de cette communication écrite est un gage d'efficacité.

Plus largement, cette communication de lancement joue un rôle symbolique de sortie d'un éventuel déni du risque psychosocial.

Eu égard à la nature même des RPS, ce déni est très fréquent dans de nombreuses organisations.

Il est le fait de l'employeur mais parfois également de l'agent en souffrance qui n'arrive plus à démêler facteurs professionnels et personnels.

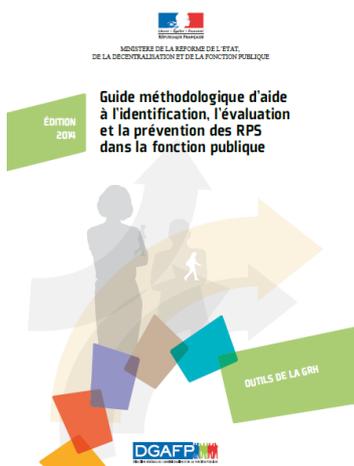
La communication visera à informer **sur les priorités, les objectifs, la méthode, les résultats et les actions à venir.**

En matière de prévention des RPS, la communication gagnera à être débattue en CHSCT avant une diffusion à l'ensemble des agents.

C'est un moyen efficace de s'assurer qu'un écart ne se creuse pas entre les messages communiqués et la perception de la situation par les agents.

Pour plus d'impact et d'efficacité, la communication aura intérêt à être organisée à double sens : une communication descendante, une information remontante.

Source:



Modèle de lettre pour informer d'une démarche de diagnostic

Madame, Monsieur,

Notre établissement s'engage, dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels, dans une démarche de diagnostic des risques psychosociaux (RPS). Cette démarche vise à évaluer le niveau d'exposition des agents de l'établissement aux RPS dans le but de définir, dans un second temps, les mesures de prévention nécessaires à mettre en œuvre.

La réussite de cette démarche repose sur votre participation. A ce titre, vous serez prochainement sollicité pour participer à des entretiens -collectifs ou individuels- et à des groupes de travail, mais également pour répondre à un questionnaire confidentiel concernant vos conditions de travail. Nous garantissons une entière confidentialité de l'ensemble des échanges qui auront lieu dans le cadre de cette démarche.

Par ailleurs, un comité de pilotage a été créé afin d'assurer le suivi de la mission. Il est composé des membres suivants :

Enfin, si des informations complémentaires vous semblent nécessaires, vous avez la possibilité de prendre contact avec l'une des personnes citées ci-dessus.

Cordialement,

Double signature :

Employeur

CHSCT

La communication de lancement est d'autant plus nécessaire que l'adhésion des agents à la démarche est une nécessité, a fortiori dans la phase d'établissement du diagnostic.

Un accord formel entre l'employeur et le CHSCT sur le contenu de cette communication écrite est un gage d'efficacité.

COTECH RPS du 6 juillet

Elaboration d'une politique de communication

L'UFICT s'interroge sur :

- le contenu du message communiqué
- l'objectif du message communiqué
- les cibles du message
- les vecteurs et supports du message
- les éléments de réitération de la communication
- les moyens financiers alloués à cette communication
- les moyens humains affectés à celle-ci
- le calendrier de mise en œuvre

Questions complémentaires :

- Le consultant est-il associé ? Quelle est sa place dans le plan de communication ?
- Le CHSCT sera-t-il associé ? Sera-t-il amené à se prononcer sur le plan de communication ?
- Est-il pertinent de communiquer en juillet et/ou août au regard de l'échec du pré-diagnostic réalisé sur cette période ?

Sur le plan méthodologique, il serait bien que chaque COTECH soit précédé de l'envoi de documents :

- Eléments de connaissances sur le sujet
- Position de l'employeur
- Propositions du chef de projet.

Un travail préparatoire et préalable à chaque COTECH est nécessaire.

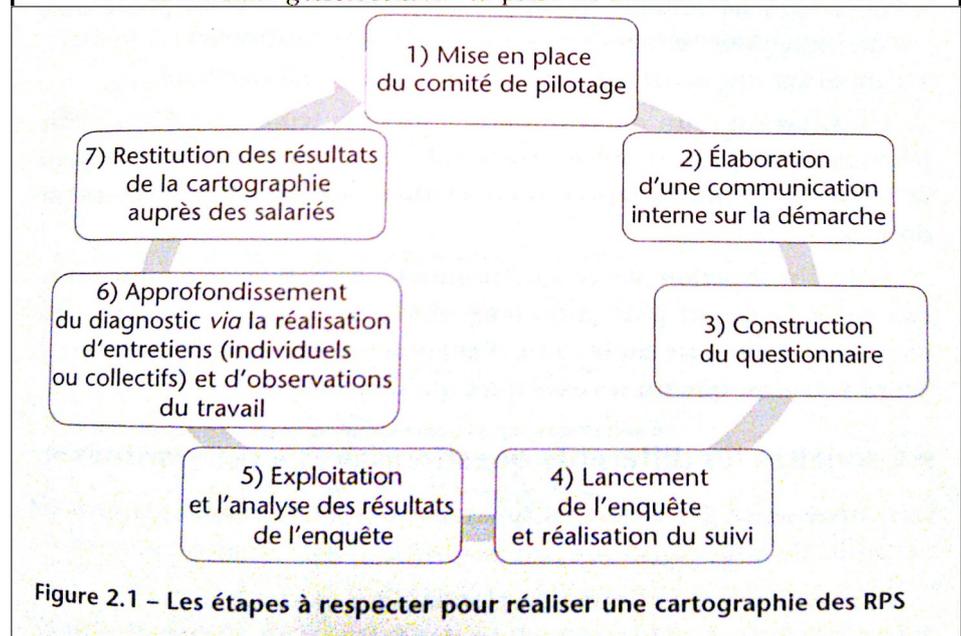
L'UFICT Reims métropole

L'élaboration d'une communication interne sur les RPS

Le lancement d'une démarche de prévention des RPS ne peut se faire sans une adhésion forte des salariés. De ce fait, **il est important d'assurer une communication tout au long du processus** à la fois pour informer les salariés, les associer, mais également les rassurer au regard de la confidentialité des données qui seront traitées.

Chaque établissement doit choisir les canaux de communication les plus en adéquation avec sa culture interne (courrier annexé à la fiche de paie, affichage, messagerie, etc.). Si la communication écrite doit être privilégiée (même information pour tous), elle peut également être relayée par une communication orale au sein des réunions de service, ou bien de manière spontanée par les différents membres du comité de pilotage.

Le courrier ci-après vous donne un exemple du type de communication (cas de la cartographie des RPS) qui peut être réalisée dans un premier temps. La double signature « direction – secrétaire de CHSCT » est un facteur favorisant généralement la prise de confiance des salariés.



Source:

Aller plus loin

Observatoire des RPS
des Fonctions Publiques Territoriales
ressources humaines

Prévenir les risques psychosociaux

Des outils pour agir sur la pénibilité et préserver la santé au travail

Élodie MONTREUIL

2^e édition

DUNOD

<http://www.observatoiredesrpsauseindelafmt.fr/>

Centre virtuel de ressources
Observatoire des Risques Psycho Sociaux au sein de la Fonction Publique Territoriale
Centre virtuel de ressources

Accueil | Pourquoi un observatoire ? | RPS, RPO, TPS ou VPO, de quoi parle-t-on ? | Le régime juridique des RPS | Téléchargements

Forum: à vous la parole | Participer - contribuer - adhérer | S'abonner | Contact

L'urgence des RPS
Depuis le début des années 2000, les pathologies liées au travail ont évolué. Certaines ont laissé place à d'autres, comme les Risques Psycho-Sociaux (dépression, stress, violences...) ou RPS, en constante augmentation.

Les RPS apparaissent désormais en deuxième position dans l'ordre des pathologies professionnelles, devant les maladies de la peau et les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Ce phénomène est devenu une préoccupation majeure collective en raison de son coût (3% à 4 % du PIB) et de ses implications juridiques.

Selon La Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS), 20 % des causes des arrêts maladie de plus de 45 jours seraient liés à des troubles psychosociaux. Ce processus généralisé de dégradation de la qualité de vie au travail fait dire à Yves Clot, titulaire de la chaire de

27 Mai 2015
Document Unique : Comment intégrer l'inégalité homme femme ?
La loi a changé récemment sur l'évaluation des risques professionnels avec l'apparition d'une nouvelle disposition concernant l'égalité homme/femme. Dans cet article nous aborderons successivement : « le cadre juridique », les chiffres concernant la disparité...
#Etudes et ouvrages, #Outils de prévention

17 Mai 2015
Management des risques psychosociaux : une

17 Mai 2015
DOSSIER RPS, du CIG Grande

APPROCHES JURISPRUDENTIELLES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – QUALIFICATION, ÉVOLUTIONS, ACTUALITÉ

APPROCHES JURISPRUDENTIELLES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – QUALIFICATION, ÉVOLUTIONS, ACTUALITÉ – APPROCHES JURISPRUDENTIELLES, rps.pdf
#Cadre juridique des RPS