

La prévention des risques psychosociaux

La souffrance au travail

CONFERENCE organisée par le CHSDI de l'Yonne
Intervenante : Mme SCIACCA experte en santé psychologique au travail

Comprendre et prévenir les risques psycho-sociaux

Dans le contexte de la création de la DGFIP et de la future DDFIP et plus largement des réformes affectant les autres services financiers (Douane, DIRECCTE), le CHSDI a souhaité mettre en place un programme d'accompagnement humain du changement visant à renforcer l'écoute et le dialogue entre les différents acteurs et à préserver la santé psychologique au travail.

Le premier temps de cette action sera une conférence consacrée à la prise en compte des risques psycho-sociaux et des facteurs de prévention, dans un contexte de changement.

- Quels sont les enjeux de la santé psychologique au travail sur le plan humain, juridique, et économique ?
- Bien être professionnel et efficacité sont-ils incompatibles ou intimement liés ?
- Quels sont les facteurs de risque et les facteurs de protection, notamment lorsque l'environnement est changeant ?

Autant de questions sur lesquelles nous échangerons :

le mardi 15 mars 2011 de 9heures à 12 heures 30

le lundi 21 mars 2011 de 9 heures à 12 heures 30
Salle de conférences de l'Abbaye Saint-Germain
2 bis place Saint-Germain à Auxerre

Nadine SCIACCA, experte en santé psychologique au travail :

Psychothérapeute et experte en prévention des risques psycho-sociaux, Madame SCIACCA intervient comme consultante et formatrice au sein des entreprises pour favoriser la santé psychologique des salariés, notamment dans les contextes de changement ou de conflits (Banque de France, France Telecom, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole...).

BULLETIN DE PARTICIPATION

La prévention des risques psychosociaux :
La souffrance au travail
Conférence organisée par le CHSDI de l'Yonne

Dates : jeudi 17 mars 2011 de 14h à 17h30 ou le mardi 22 mars 2011 de 14h à 17h30
Lieu : Salle de la Poterne, 21 bd du 14 Juillet, 89100 SENS

A renvoyer avant le 1er Mars 2010 à votre ACO.

La participation est basée sur le volontariat.

L'autorisation d'absence devra être demandée, conformément à la procédure en vigueur dans l'administration d'origine.

Participant Mme Mlle M

Prénom NOM

Fonction :

Service

Adresse :

Code postal / Ville :

Téléphone :

Attestation de présence oui non (cocher la mention utile)

Je participe à la conférence du 17 mars 2011 après-midi à la Salle de la Poterne

Je participe à la conférence du 22 mars 2011 après-midi à la Salle de la Poterne

Date et signature de l'agent :

**COMITE HYGIENE ET SECURITE DEPARTEMENTAL
INTERDIRECTIONNEL DE L'YONNE**

CONFERENCE PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

QUESTIONNAIRE

1. Le sujet de la conférence vous a semblé ?

Très intéressant Intéressant Moyennement intéressant Peu intéressant Très peu intéressant

2. La manière dont l'intervenante a traité le sujet vous a semblé ?

Très satisfaisant Satisfaisant Plutôt satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

3. Les échanges qui ont suivi la conférence vous ont semblé ?

Très intéressants Intéressants Moyennement intéressants Peu intéressants Très peu intéressants

4. La durée de la conférence vous a semblé ?

Satisfaisante

Si non, quel aurait été le format souhaité ?

5. La/les idées principales que vous retenez de cette conférence est/sont ?

.....
.....

6. Commentaires libres sur la conférence :

.....
.....

7. Pour aller plus loin sur ce sujet, vous seriez intéressé par :

- Un stage d'une journée sur « Comment gérer son stress ? »
- Un stage de deux jours sur « Comment prévenir et gérer les relations conflictuelles ? »
- Participer à un atelier d'expression d'1/2 journée sur les difficultés occasionnées par la fusion et la proposition de pistes de solutions

Synthèse questionnaires de satisfaction
Conférence RPS DGFIP

AUXERRE (92 questionnaires)

1^{ère} conférence : 38 questionnaires

2^{ème} conférence : 54 questionnaires

Le sujet de la conférence :

Très intéressant : 70

Intéressant : 21

Moyennement intéressant : 1

Peu intéressant : 0

Très peu intéressant : 0

Note moyenne : 4,73 sur 5

La manière dont l'intervenante a traité le sujet :

Très intéressant : 66

Intéressant : 22

Moyennement intéressant : 4

Peu intéressant : 0

Très peu intéressant : 0

Note moyenne : 4,67 sur 5

Les échanges qui ont suivi la conférence :

Très intéressants : 11

Intéressants : 43

Moyennement intéressants : 13

Peu intéressants : 2

Très peu intéressants : 0

Note moyenne : 3,91 sur 5

La durée de la conférence :

Satisfaisante : 83

Autre format souhaité :

- la journée entière : 2
- la disposition des chaises ne prêtait pas à l'échange
- mettre des ateliers d'expression pour les agents l'après-midi

Idées retenues, commentaires libres :

➤ **Importance de former les cadres sur le sujet des RPS**

- Cette conférence devrait être obligatoire. Il faut sensibiliser tous les acteurs du monde du travail y compris nos cadres supérieurs

- Qu'il y a encore du travail à faire auprès des chefs de service
- Le mal être ou le bien être dépend du chef de service. Mais que faire quand le mal être est causé par le chef de service (pas forcément de manière volontaire) et que nous n'avons personne de plus gradé à qui en parler ou alors la personne gradée refuse de voir le problème.
- Le stage « Comment gérer les conflits » doit être obligatoire pour les chefs
- Le contenu s'imbrique dans une formation management. Il est regrettable de constater que les cadres (décideurs, chefs de service) ne se sentent pas concernés car ils étaient très peu nombreux à ce jour (15/3/11).
- Essayer de former les chefs de service pour gérer les cas de stress.
- Importance de sensibiliser tous les personnels et surtout les encadrants
- Je vais essayer de convaincre mes chefs de service de suivre cette formation
- Cette conférence devrait être obligatoire pour les personnels encadrants, même les plus gradés parce que ce serait eux qui ont les moyens de faire changer les choses. Or certains ne se sentent pas concernés parce qu'ils ne souffrent pas (je précise que je suis moi même chef de service).
- Le stress existe bel et bien. Puissent nos « managers » enfin comprendre ce qu'ils subissent et nous font subir, et mettre en place une véritable organisation du travail au quotidien.
- Savoir faire remonter le mal être vers la hiérarchie, par la hiérarchie intermédiaire qui a souvent peur pour sa propre carrière.

➤ *Importance de l'écoute*

- Ecoute, échanges, mais avec redescende car sinon frustrante
- La nécessité de dialogue au sein des services pour prévenir et tenter de gérer les conflits
- Développer l'écoute en considérant le salarié comme un être humain et non comme un rouage dans un système productif
- Le dialogue et l'écoute sont importants dans la vie d'une entreprise ou administration
- Difficultés si non adhésion de l'individu, à quelque niveau que ce soit
- L'écoute et l'implication des gens sont une solution à la gestion des risques
- Importance de l'écoute
- Verbaliser la souffrance de l'autre plutôt que la relativiser
- La souffrance est présente mais pas entendue dans notre administration
- Importance de pouvoir « vider son sac »

➤ *Etre attentif aux personnes en souffrance*

- Il faut intervenir lorsque l'on détecte un mal être chez l'autre
- Plus d'attention envers les collègues en difficulté
- Difficulté d'aider les collègues qui ne vont pas bien, « t'inquiète pas ça va aller » n'est pas la bonne solution
- Déceler la souffrance, la détresse ; reconnaissance, écoute, gérer l'agressivité
- Il faut repérer ces cas de stress, proposer d'écouter et d'accompagner la personne.
- Etre attentif les uns aux autres, je confirme que la souffrance existe.
- La détection du stress est l'affaire de tous
- Etre à l'écoute de soi-même et des autres
- La prévention des RPS est l'affaire de tous

➤ *Les RPS sont réels à la DGFIP*

- Dommage que beaucoup d'agents n'aient pu venir par manque de temps, preuve que la DGFIP est à minima en zone orange
- La réalité des RPS est un fait. Leur prise en compte au sein de la DGFIP est une nouveauté.
- Nous sommes en plein dedans ! Restructuration + déménagement : assez
- Souffrance reconnue mais pas de ressources supplémentaires
- La conférence avait été présentée dans le cadre de l'accompagnement de la fusion. Or les échanges font apparaître que les RPS sont liés à des comportements indépendants de la fusion.
- La situation générale détériorée n'est pas uniquement liée au changement à venir (fusion)
- La lutte contre les RPS doit s'appuyer sur une véritable volonté et la part de la direction générale et ne pas être seulement un effet de mode
- Prise en compte réelle du stress ou essayer d'apprendre aux agents à prendre sur eux-mêmes, l'avenir le dira

➤ *Lien entre bien être et performance*

- Les gens sont plus performants lorsque la souffrance au travail n'existe pas
- L'impact du stress sur le travail, l'individu et sur le comportement qui en découle
- Le stress est néfaste pour la personne mais aussi pour l'institution.
- Amélioration du côté humain et lien entre productivité et bien être

➤ *Commentaires généraux sur la conférence :*

- Très bon
- Très bien
- Très captivant, Beaucoup de sujets à développer antérieurement.
- Mme Sciacca est intéressante et j'ai beaucoup apprécié ce séminaire
- Conférencier extrêmement intéressant, clair. Contenu correspondant exactement à mes attentes.
- Très enrichissant
- Conférence très intéressante, les supports utilisés sont bien documentés, petit bémol : les propos de l'intervenante concernent surtout le privé
- Conférence intéressante mais trop ciblée sur secteur privé (culture professionnelle très différente du secteur public)
- Présente bien l'ensemble de la thématique du stress et des pistes pour tenter de le résorber
- Cette conférence devrait être obligatoire pour tous (agents et cadres)
- Merci de parler vrai, la réalité quotidienne ne se réduit pas à des objectifs

➤ *Divers :*

- Le stress dépend de chacun XXX
- Stress : prise en compte à ne pas négliger. Identifier le stress pour le gérer.
- Les répercussions du stress sur la vie quotidienne
- Le stress est lié à la gestion de l'imprévu et à la capacité d'adaptation
- Le stress, phénomène de société, mais des solutions existent
- Le tabouret, explication de la chaîne sur le changement
- Equilibre du tabouret
- Réduction des ressources = réduction des objectifs XX
- Si on veut conserver l'efficacité, il faut faire des choix

- Les facteurs de risque XX
 - L'implication de tous les acteurs en vue de la prévention des risques
 - La variabilité de la reconnaissance selon les individus
 - Incidence sur la santé de l'agent XX
 - Sonder mon équipe à l'exposition aux RPS
 - Encadrer est un métier
 - Tenir compte des RPS dans le management au quotidien
 - Les conflits au travail.
 - Ce qui préoccupe le plus les agents : la fusion, prévoir des ateliers
 - Préoccupation déjà prise en compte dans le management du service
 - Importance de la prévention
 - Anticiper les périodes de stress ingérables
 - Prise de conscience de la souffrance au travail
 - Signalétique de la réunion très approximative voire inexistante. Les moyens proposés lors du stage semblent en contradiction avec la démarche de l'administration
 - En tant que manager, entre les deux et sursoir les problèmes d'aval et d'amont
-
- La déclaration liminaire du TPG était de trop
 - L'intervention du TPG était trop longue et non pertinente
 - L'intervention du TPG n'était pas en phase avec le sujet de la conférence
 - L'intervention du TPG : malvenue
 - Intervention du TPG inadéquate voire choquante
 - Intervention du TPG trop longue et trop orientée
 - Intervention par le TPG trop longue et manquant de neutralité
 - Supprimer le discours d'introduction du TPG trop long et erroné
 - Intervention du TPG sur son comportement d'autosatisfaction inapproprié
 - Propos introductifs un peu longs, autosatisfaction sur les méthodes de la CP un peu difficiles à digérer

Pour aller plus loin, intérêt de participer à :
--

➤ Un stage de deux jours sur « **Comment prévenir et gérer les relations conflictuelles** » ?

- **60 personnes**

➤ Un stage d'une journée sur « **Comment gérer son stress** » :

- **58 personnes**

➤ Un **atelier d'expression** sur les difficultés occasionnées par la fusion et la proposition de pistes de solutions :

- **35 personnes**

- Sujet particulièrement important à l'heure actuelle où la dégradation des conditions de travail a un impact direct sur les comportements des agents et des cadres au travail

➤ *Importance de l'écoute*

- Il faut prendre/donner le temps de s'exprimer
- Gérer le stress s'est s'intéresser aux autres, être plus humain et dialoguer avant que la situation soit ingérable

➤ *Lien entre bien être et performance*

- La souffrance de l'individu a d'importantes conséquences sur la personne et sur l'organisation
- Le mépris au travail est corrélié à la performance

➤ *Divers :*

- Être à l'écoute de son équilibre psychique, ne pas le sacrifier au volume de travail
- Impact sur la santé XXX
- Reconnaissance au travail
- La dissonance émotionnelle induit du stress
- Mettre des mots sur la sensation de mal être au travail
- La reconnaissance, le droit à l'erreur

➤ *Commentaires généraux sur la conférence :*

- Beaucoup de références ont été faites par rapport au privé et non à la fonction publique
- Vos informations sont très intéressantes
- La conférencière maîtrise très bien le sujet, en l'illustrant d'exemples personnels. Cela répond à un besoin personnel.
- Intervenante très intéressante, conférence émaillée d'exemples concrets
- Formation d'éveil qui nécessite des stages complémentaires
- Annonce de la conférence par un autre moyen que courriel

Pour aller plus loin, intérêt de participer à :

➤ Un stage de deux jours sur « **Comment prévenir et gérer les relations conflictuelles** » ?

- **19 personnes**

Date des stages en pleine campagne IR

➤ Un stage d'une journée sur « **Comment gérer son stress** » :

- **16 personnes**

➤ Un **atelier d'expression** sur les difficultés occasionnées par la fusion et la proposition de pistes de solutions :

- 11 personnes