

*Le bien-être des salariés,
énergie de l'entreprise*

DÉMARCHE

Bien-être en entreprise

Service Interprofessionnel de Santé au Travail
Ouest Normandie
www.santetravail-on.fr



L'employeur qui s'engage dans cette démarche investit dans la santé globale de son entreprise.

Ce document vous propose une méthode pour faire du bien-être de vos salariés une réalité et prévenir les risques psychosociaux.

BIEN-ÊTRE ET SANTÉ

Le bien-être au travail participe à la santé des salariés.

Au contraire, des situations répétées de stress ou d'épuisement au travail, tout comme l'accumulation de diverses insatisfactions dans la vie professionnelle, peuvent conduire à des troubles psychiques (anxiété, dépression, conduites addictives ...) et physiques (cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques, digestifs, immunitaires...).



Pour atteindre l'objectif du bien-être, et ainsi protéger au mieux l'état de santé des salariés, l'entreprise peut décider de mettre en place des facteurs de protection.

UN SALARIÉ, DES BESOINS

Au-delà de la relation contractuelle avec l'employeur, un grand nombre de salariés nourrissent plus ou moins consciemment des attentes plus larges vis-à-vis de leur travail. C'est en répondant autant que possible à ces besoins que l'organisation du travail peut créer les conditions du bien-être.

LES ATTENTES DES SALARIÉS

- **BESOIN DE SÉCURITÉ** : se sentir en sécurité au travail bien sûr, mais aussi compter sur une certaine forme de garantie de l'emploi et concilier au mieux sa vie professionnelle et sa vie familiale.
- **BESOIN DE MAÎTRISE** : se sentir efficace dans son travail grâce à des objectifs clairs et atteignables, une charge de travail réaliste, une formation et des moyens adaptés.
- **BESOIN D'ESTIME DE SOI** : cette nécessité d'être régulièrement reconnu pour ses efforts et réalisations, de sentir qu'on est utile, de travailler en accord avec ses principes.
- **BESOIN D'APPARTENANCE** : bénéficier du soutien de ses collègues et de son supérieur pour faire face aux difficultés, être fier de l'organisation ou de l'équipe à laquelle on appartient, être traité avec équité et respect par ses collègues et supérieurs.
- **BESOIN D'AUTONOMIE ET D'ACCOMPLISSEMENT** : pouvoir exercer un certain contrôle sur son travail, participer aux décisions, ce qui permet d'utiliser ses habiletés et ses compétences et d'en développer de nouvelles.

BIEN-ÊTRE ET PRODUCTIVITÉ

Il est démontré que le maintien durable de la motivation et de l'engagement des salariés dépend du sentiment de bien-être au travail. **Une démarche bien-être aura donc également un impact positif sur la santé de l'entreprise.**

L'INTÉRÊT POUR L'ENTREPRISE

→ VALORISER L'IMAGE DE VOTRE ENTREPRISE

Le climat est bon et cela se voit. Votre entreprise est attractive, le recrutement facile et de meilleure qualité.

→ COMPTER SUR UNE ÉQUIPE MOTIVÉE

Vos salariés sont épanouis. Ils s'investissent dans la vie de l'entreprise.

→ RÉDUIRE L'ABSENTÉISME

Les arrêts de travail désorganisent l'activité et fatiguent le reste de l'équipe.

→ STABILISER VOTRE ÉQUIPE

Vos collaborateurs se sentent bien dans l'entreprise. Ils ne pensent pas à partir. Vous pouvez compter sur eux et ne perdez pas de temps en recrutement ni en formation.

→ ÉVITER LES CONFLITS

Les conflits de personnes sont difficiles à gérer, altèrent l'ambiance et les résultats. Ils peuvent même coûter très cher à l'entreprise (ruptures de contrat de travail, procédures...).

Un environnement de travail confortable et peu contraignant contribue au bien-être des salariés.

Cet environnement se traduit généralement par les espaces et les volumes de travail, le dimensionnement des postes, les ambiances telles que le bruit, l'éclairage ou encore la pollution atmosphérique.

SIST Ouest Normandie peut vous accompagner dans ces diverses évaluations.

TEST INDICATEURS

Le personnel est stable, sans turn-over.

Les objectifs sont atteints.

Le climat est détendu.

Les salariés ont des temps de pause et d'échange.

Il y a peu d'accidents de travail et de maladies professionnelles.

Le médecin du travail ne vous a pas signalé de difficulté.

Le nombre des arrêts de travail est parfois un indicateur de mal-être, ce qui ne signifie pas que l'inverse est vrai quand il n'y a pas d'absentéisme.

Si vous êtes totalement d'accord avec ces affirmations, c'est bon signe, mais dans tous les cas, il est préférable de poursuivre l'état des lieux.

VOTRE DIAGNOSTIC BIEN-ÊTRE

→ INTENSITÉ ET RYTHME DE TRAVAIL

Les salariés suivent-ils facilement le rythme demandé par l'activité ?	OUI	NON
Les objectifs sont-ils atteints ?	OUI	NON
Les procédures de travail sont-elles accessibles et compréhensibles par tous ?	OUI	NON
Les priorités sont-elles clairement définies et comprises par tous ?	OUI	NON
Les imprévus sont-ils fréquents ?	OUI	NON
D'après-vous, les salariés ont-ils le sentiment de faire un travail de qualité ?	OUI	NON
Tous les salariés ont-ils reçu une formation (initiale et continue) adaptée à leur activité ?	OUI	NON

→ TEMPS DE TRAVAIL

Existe-il des horaires postés et/ou de nuit ?	OUI	NON
Existe-il des horaires en coupure, en soirée et/ou de week-end ?	OUI	NON
Les jours et horaires de travail sont-ils planifiés mensuellement (a minima) ?	OUI	NON
Est-il possible d'accorder aux salariés les congés payés au moment où ils le souhaitent ?	OUI	NON
Existe-t-il du présentéisme (salariés qui dépassent les horaires en permanence, travaillent le soir et le week-end, viennent malades ou souffrants au travail,...) ?	OUI	NON

→ ÉMOTIONS

Les salariés sont-ils confrontés à des difficultés avec les clients ou usagers (incivilités, agressions...) ?	OUI	NON
Sont-ils exposés à des situations de détresse de par leur métier ?	OUI	NON
Existe-t-il des situations dangereuses liées à l'activité (risques difficiles à maîtriser, exposition à des violences, risque routier...) ?	OUI	NON

→ AUTONOMIE

Les salariés disposent-ils d'une souplesse dans l'organisation de leur travail et l'ordre de leurs tâches ?	OUI	NON
Ont-ils la possibilité d'exploiter et de développer leur potentiel ?	OUI	NON
Les activités de chacun des salariés sont-elles variées ?	OUI	NON
L'activité de chaque salarié est-elle quotidiennement contrôlée ?	OUI	NON

→ RELATIONS DE TRAVAIL

Avez-vous connaissance de tensions au sein des équipes ?	OUI	NON
L'effort et l'investissement sont-ils régulièrement remerciés, reconnus et/ou récompensés ?	OUI	NON
Les salariés trouvent-ils écoute et soutien lors de difficultés ou de réorganisations ?	OUI	NON

→ VALEUR PARTAGÉE

Arrive-t-il que des salariés expriment un décalage entre leur conscience professionnelle et certains objectifs de l'entreprise ?	OUI	NON
D'après vous, les salariés ont-ils en général le sentiment de faire un travail utile ?	OUI	NON

→ SÉCURITÉ DE L'EMPLOI

Y-a-t-il une stabilité et une certaine forme de garantie de l'emploi dans l'entreprise ?	OUI	NON
Les exigences des postes de travail permettent-elles le maintien des seniors à leur poste ?	OUI	NON
Certains métiers ou postes de l'entreprise sont-ils amenés à disparaître ?	OUI	NON

Les réponses de couleur **rouge** vous indiquent des points de vigilance. Vous n'aurez peut-être pas de leviers sur tous mais certains vous aideront à définir des axes de progrès.

L'étape suivante consiste à définir les moyens pour renforcer les conditions de bien-être au travail.

...IDÉES



ALLER PLUS LOIN

Le questionnaire vous ayant permis de repérer des points pouvant constituer des axes d'amélioration, la prochaine étape consiste à définir un plan d'action.

COMMENT RÉALISER VOTRE PLAN D'ACTION «BIEN-ÊTRE» ?

- ➔ Mobiliser, au sein de l'entreprise, un groupe de personnes motivées qui seront chargées de réaliser un tableau reprenant chaque thème du questionnaire précédent.

Ce tableau peut prendre la forme ci-dessous.

Pour compléter le tableau de bord :

- ➔ Recenser et noter les actions déjà engagées et les évaluer.
- ➔ Questionner les salariés de chaque unité de travail, collecter leurs réflexions et transcrire leurs propositions.

CONSEILS

Chercher à faciliter l'expression des savoirs et savoir-faire.

Amener chacun à construire ses propres réponses.

Pour être complet, le plan d'action précise les délais de réalisation des actions et les personnes en charge de leur réalisation.

EXEMPLE DE TABLEAU DE BORD POUR UN THÈME

	Niveau de risque	Exemples d'actions	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation
Intensité et rythme de travail	☹️	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail... - Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...). - Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil). 	Formation de 5 jours pour chaque nouvel arrivant	<ul style="list-style-type: none"> Réunion mensuelle avec les chefs d'équipe pour planification du travail Notification de toutes les pannes machines et analyse 	<ul style="list-style-type: none"> A partir de septembre Janvier 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la fabrication Service maintenance

Tableaux extraits de la brochure INRS «Évaluer les facteurs de Risques psychosociaux : l'outil RPS - DU» ED6140.

VOUS FAIRE AIDER SI BESOIN

Il est important de rester attentif aux signaux de souffrance afin d'essayer de construire ou de restaurer un environnement de travail contribuant au bien-être des salariés.

Où pouvez-vous trouver de l'aide ? Auprès :

→ **DU C2SCT** (Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail) : ces membres peuvent être vos interlocuteurs sur ces questions de mal-être, de stress au travail... ;

→ **DU MÉDECIN DU TRAVAIL ET DU SERVICE INTER-PROFESSIONNEL DE SANTÉ AU TRAVAIL OUEST NORMANDIE** : ils peuvent vous proposer différents services :



❖ **Démarche stress au travail** : accompagner l'entreprise dans l'identification et la prévention des risques psychosociaux en utilisant une approche collective et participative de la part de l'ensemble des acteurs ;



❖ **Incivilités** : aider les salariés et les employeurs à appréhender les situations d'incivilités au travail pour mieux s'en protéger ;



❖ **Événements graves** : réduire les effets négatifs dus à la survenue d'un événement traumatique dans l'entreprise (ex : accident mortel, suicide dans l'entreprise, braquage...)

→ D'ORGANISMES DE PRÉVENTION

Vous pouvez vous rendre sur leurs sites internet et/ou consulter leurs brochures.

CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail)
www.carsat-normandie.fr

INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)
www.inrs.fr

ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
www.basse-normandie.anact.fr

MSA (Mutualité Sociale Agricole)
www.msa-cotesnormandes.fr

OPPBTP (Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics)
www.oppbtp.com

Service Interprofessionnel de Santé au Travail Ouest Normandie

CS 43509 - 107, Rue Auguste Grandin - 50009 SAINT-LÔ Cedex
Tél. : 02.33.57.12.93 - Fax : 02.33.57.40.97

www.santetravail-on.fr

Imprimé par nos soins.