Wellbeing AT WORK

QUALITÉ DE VIE ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

DES INDICATEURS À PRENDRE EN COMPTE POUR PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- QUALITÉ DES PROJETS
- CONFIANCE DANS L'AVENIR
- QUALITÉ DE LA COMMUNICATION
- CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE
- RÉMUNÉRATION
- AUTONOMIE DANS L'EXÉCUTION
- PRISE EN COMPTE DES PROBLÈMES
- VARIÉTÉ DES ACTIVITÉS
- RECONNAISSANCE QUALITÉ DU TRAVAIL
- SOUTIEN DES COLLÈGUES
- SENTIMENT D'APPARTENANCE
- CLARTÉ DU TRAVAIL À FAIRE
- ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
- RELATIONS DE TRAVAIL
- CHARGES DE TRAVAIL
- POSSIBILITÉS DE PROMOTION
- PRESSIONS TEMPORELLES
- RELATIONS CLIENTS
- MOYENS MATÉRIELS SUFFISANTS

WWW.WELLBEINGATWORK.LU

WWW.WELLBEINGATWORK.LU

PRÉVENTION DE LA SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Formation continue, Conseil, Diagnostic, Accompagnement, Coaching

Wellbeing AT WORK

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Vous souhaitez améliorer les résultats de votre entreprise en sécurité et santé au travail et faire de la prévention un levier de performance ?

Les consultants du cabinet Wellbeing At Work vous apportent des solutions éprouvées pour :

- Ancrer **la culture sécurité et santé au travail** au coeur de votre entreprise
- Rendre les opérateurs **acteurs** de la sécurité et santé au travail
- Prévenir les **risques professionnels** et réduire les **accidents professionnels**
- Déployer des **plans de prévention** pour atténuer **le travail pénible** et les risques psychosociaux
- Développer le **dialogue social** au sein de l'entreprise en impliquant la délégation du personnel suite à **la loi du 23 juillet 2015**
- Implanter un **système de management** de la sécurité et santé au travail intégré

VOS INTERLOCUTEURS EN MATIÈRE DE SST

Claudine Schmitt est la fondatrice de Wellbeing at Work et dispense des formations en prévention de la santé et bien-être au travail. Le diagnostic des risques psychosociaux et l'élaboration d'un plan de prévention santé font partie des expériences pratiques dont elle a bénéficiées auprès de l'ANACT. Elle est coach diplômée, maître praticien PNL et formateur certifiée de l'outil DISC.

Eric Scholer a une expertise de plus que 20 ans dans les diagnostics et accompagnements des plans d'amélioration des conditions de travail, y compris en termes de risques psychosociaux. Il est formateur SST, spécialisé dans les formations-action et intervient comme conseiller sur les impacts SST des réorganisations d'entreprises ou institutions.

Nous disposons d'un réseau de 12 intervenants en conseil et formations qui nous accompagnent dans nos missions. Les outils que nous appliquons sont scientifiquement approuvés.

Wellbeing AT WORK

WELLBEING AT WORK SARL
Tél: 26 59 47 87
info@wellbeing.lu

www.wellbeingatwork.lu

MADE IN LUXEMBOURG · ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE · CHARTE DE LA DIVERSITÉ LËTZEBUERG · MLQC QUALITY MEMBER

Diagnostics RPS et plan d'action

Accompagnements sur la stratégie de mise en œuvre d'un projet de santé au travail

Accompagnements individuels ciblés

Prévention des risques professionnels

Conseil en SST

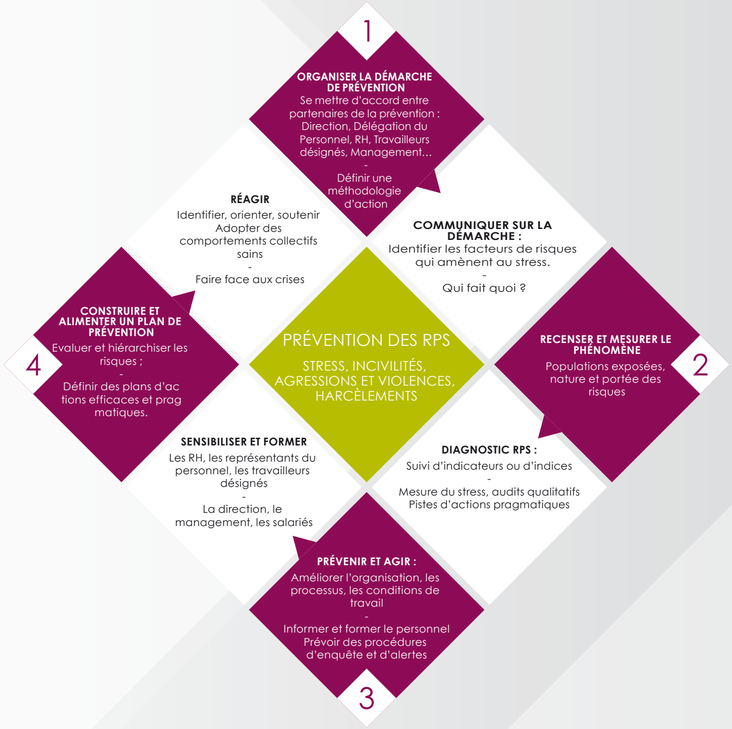
Formation action et accompagnements

PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RPS

Avantages de la mise en place d'une démarche d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux :

- Repérer les dysfonctionnements qui pénalisent votre production ou votre service au client,
- Optimiser votre productivité et la qualité de votre production ou de votre service au client,
- Diminuer les accidents de travail, les maladies professionnelles, l'absentéisme et le turn-over ainsi que les coûts qu'ils engendrent,
- Améliorer les conditions de travail de vos salariés, favoriser l'implication des vos salariés dans leur travail,
- Améliorer le climat social de votre entreprise et exercer la responsabilité sociale de votre entreprise.



QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION À LA SOURCE

- Adapter les situations de travail aux capacités et aux ressources des salariés (en tenant compte de leur âge, p.ex.).
- Organiser le travail pour permettre aux salariés de développer leurs compétences.
- Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun.
- Faire participer les salariés aux décisions et aux actions de changements qui affecteront leur travail.
- Améliorer la communication interne et réduire les incertitudes sur le devenir de l'entreprise.
- Faciliter les échanges et le dialogue social entre tous les acteurs de l'entreprise.

LE COÛT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS) POUR LES ENTREPRISES

Au Luxembourg, les dépressions et les troubles liés au stress contribuent le plus à l'augmentation du taux d'absentéisme de longue durée. Alors que cette raison médicale représentait 20% des jours de maladie en 2011, le chiffre est passé à 23% en 2012.

L'ABSENTÉISME

Les conséquences sont doubles :

1. **Financières** – En Europe 50 à 60% de l'absentéisme, c'est à dire de journées de travail perdues, serait directement imputable au stress et aux risques psychosociaux. A cela peut également s'ajouter des taux de cotisation patronales plus élevés pour les entreprises plus exposées que les autres ou ne prenant pas les mesures de prévention nécessaires.

2. **Humaines** - L'absentéisme d'un salarié impacte directement les salariés présents. Le travail doit être pour partie redistribué aux autres (accroissement de la charge de travail) où mis de côté pour être repris ultérieurement (accumulation de retard ou de travail non fait – moindre qualité).

   - **Le turn over** - Démissions, mutations, changement d'affectation, reclassement, départs anticipés à la retraite, inaptitudes, perte d'attractivité auprès des candidats au recrutement, sont autant de signes qui peuvent masquer une dégradation importante des conditions de travail et des ambiances de travail. L'entreprise éprouve alors les plus grandes difficultés à mobiliser, mais aussi à conserver, ses talents et ses compétences clés

   - **La perte de productivité et la baisse de la qualité des produits fabriqués ou des services délivrés** - Des salariés soumis durablement à des facteurs de RPS connaissent dans l'exercice de leur mission une baisse sensible de la concentration, de l'attention, de la vigilance, mais aussi de motivation et de mobilisation. Il résulte de cette situation des erreurs et un allongement des délais pour accomplir les travaux demandés,

   - **La dégradation du climat social** - L'altération des relations interpersonnelles des salariés avec la hiérarchie mais aussi avec d'autres collègues tend à s'étendre et à s'installer dans toute l'organisation. Si elle n'est pas traitée suffisamment tôt, cette situation peut devenir une source de conflit, tant au niveau individuel que collectif. L'employeur mais aussi l'encadrement seront considérablement freinés dans leur action quotidienne d'atteinte des objectifs de performance fixés.

   - **L'extrême difficulté de réussir les changements** - Les RPS inhérents aux projets de changement (fusion, réorganisation & restructuration etc.) sont très souvent sous-estimés, voire occultés. Les entreprises donnent le plus souvent la priorité à la dimension technique et économique des projets de transformation en omettant d'y intégrer la dimension humaine. Pourtant, pour les salariés, le changement est anxiogène : craintes sur le maintien de l'emploi, interrogation quant à sa propre capacité à répondre à nouvelles pratiques et de nouvelles exigences. Cette situation explique souvent la non adhésion des salariés au changement et parfois leur rejet.

   - **Le risque image** - Avec les RPS, l'entreprise joue directement sa notoriété et sa réputation auprès de ses clients, de ses partenaires et plus largement de tout acteur partie prenante de sa stratégie de développement. Les agences de notation extra-financière intègre aujourd'hui dans leurs critères d'évaluation le bien-être au travail des salariés et la capacité de l'entreprise à y apporter des réponses favorables.

Wellbeing AT WORK

Formation continue, Conseil, Diagnostic, Accompagnement, Coaching

PRÉVENTION DE LA SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

WWW.WELLBEINGATWORK.LU

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Vous souhaitez améliorer les résultats de votre entreprise en sécurité et santé au travail et faire de la prévention un levier de performance ?

Les consultants du cabinet Wellbeing At Work vous apportent des solutions éprouvées pour :

- Ancrer **la culture sécurité et santé au travail** au coeur de votre entreprise
- Rendre les opérateurs **acteurs** de la sécurité et santé au travail
- Prévenir les **risques professionnels** et réduire les **accidents professionnels**
- Déployer des **plans de prévention** pour atténuer **le travail pénible** et les risques psychosociaux
- Développer le **dialogue social** au sein de l'entreprise en impliquant la délégation du personnel suite à **la loi du 23 juillet 2015**
- Implanter un **système de management** de la sécurité et santé au travail intégré

Diagnostics RPS et plan d'action

Accompagnements sur la stratégie de mise en œuvre d'un projet de santé au travail

Accompagnements individuels ciblés

Prévention des risques professionnels

Conseil en SST

Formation action et accompagnements

PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE ET DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RPS

Avantages de la mise en place d'une démarche d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux :

- Repérer les dysfonctionnements qui pénalisent votre production ou votre service au client,
- Optimiser votre productivité et la qualité de votre production ou de votre service au client,
- Diminuer les accidents de travail, les maladies professionnelles, l'absentéisme et le turn-over ainsi que les coûts qu'ils engendrent,
- Améliorer les conditions de travail de vos salariés, favoriser l'implication des vos salariés dans leur travail,
- Améliorer le climat social de votre entreprise et exercer la responsabilité sociale de votre entreprise.

1

ORGANISER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION
Se mettre d'accord entre partenaires de la prévention : Direction, Délégation du Personnel, RH, Travailleurs désignés, Management…
-
Définir une méthodologie d'action

RÉAGIR
Identifier, orienter, soutenir
Adopter des comportements collectifs sains
-

COMMUNIQUER SUR LA DÉMARCHE :
Identifier les facteurs de risques qui amènent au stress.

1
ORGANISER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION
Se mettre d'accord entre partenaires de la prévention : Direction, Délégation du Personnel, RH, Travailleurs désignés, Management…
-
Définir une méthodologie d'action
COMMUNIQUER SUR LA DÉMARCHE :
Identifier les facteurs de risques qui amènent au stress.
-
Qui fait quoi ?
2
RECENSER ET MESURER LE PHÉNOMÈNE
Populations exposées, nature et portée des risques
DIAGNOSTIC RPS :
Suivi d'indicateurs ou d'indices
-
Mesure du stress, audits qualitatifs
Pistes d'actions pragmatiques
3
PRÉVENIR ET AGIR :
Améliorer l'organisation, les processus, les conditions de travail
-
Informer et former le personnel
Prévoir des procédures d'enquête et d'alertes
SENSIBILISER ET FORMER
Les RH, les représentants du personnel, les travailleurs désignés
-
La direction, le management, les salariés
4
CONSTRUIRE ET ALIMENTER UN PLAN DE PRÉVENTION
Evaluer et hiérarchiser les risques ;
-
Définir des plans d'ac tions efficaces et prag matiques.
RÉAGIR
Identifier, orienter, soutenir
Adopter des comportements collectifs sains
-
Faire face aux crises
PRÉVENTION DES RPS
STRESS, INCIVILITÉS, AGRESSIONS ET VIOLENCES, HARCÈLEMENTS

Faire face aux crises

-

Qui fait quoi ?

CONSTRUIRE ET ALIMENTER UN PLAN DE PRÉVENTION

Evaluer et hiérarchiser les risques ;

-

Définir des plans d'ac tions efficaces et prag matiques.

PRÉVENTION DES RPS

STRESS, INCIVILITÉS, AGRESSIONS ET VIOLENCES, HARCÈLEMENTS

RECENSER ET MESURER LE PHÉNOMÈNE

Populations exposées, nature et portée des risques

SENSIBILISER ET FORMER

Les RH, les représentants du personnel, les travailleurs désignés

-

La direction, le management, les salariés

DIAGNOSTIC RPS :

Suivi d'indicateurs ou d'indices

-

Mesure du stress, audits qualitatifs
Pistes d'actions pragmatiques

PRÉVENIR ET AGIR :

Améliorer l'organisation, les processus, les conditions de travail

-

Informer et former le personnel
Prévoir des procédures d'enquête et d'alertes

3

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION À LA SOURCE

- Adapter les situations de travail aux capacités et aux ressources des salariés (en tenant compte de leur âge, p.ex.).
- Organiser le travail pour permettre aux salariés de développer leurs compétences.
- Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun.
- Faire participer les salariés aux décisions et aux actions de changements qui affecteront leur travail.
- Améliorer la communication interne et réduire les incertitudes sur le devenir de l'entreprise.
- Faciliter les échanges et le dialogue social entre tous les acteurs de l'entreprise.

LE COÛT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS) POUR LES ENTREPRISES

Au Luxembourg, les dépressions et les troubles liés au stress contribuent le plus à l'augmentation du taux d'absentéisme de longue durée. Alors que cette raison médicale représentait 20% des jours de maladie en 2011, le chiffre est passé à 23% en 2012.

L'ABSENTÉISME

Les conséquences sont doubles :

1. **Financières** – En Europe 50 à 60% de l'absentéisme, c'est à dire de journées de travail perdues, serait directement imputable au stress et aux risques psychosociaux. A cela peut également s'ajouter des taux de cotisation patronales plus élevés pour les entreprises plus exposées que les autres ou ne prenant pas les mesures de prévention nécessaires.

2. **Humaines** - L'absentéisme d'un salarié impacte directement les salariés présents. Le travail doit être pour partie redistribué aux autres (accroissement de la charge de travail) où mis de côté pour être repris ultérieurement (accumulation de retard ou de travail non fait – moindre qualité).

   - **Le turn over** - Démissions, mutations, changement d'affectation, reclassement, départs anticipés à la retraite, inaptitudes, perte d'attractivité auprès des candidats au recrutement, sont autant de signes qui peuvent masquer une dégradation importante des conditions de travail et des ambiances de travail. L'entreprise éprouve alors les plus grandes difficultés à mobiliser, mais aussi à conserver, ses talents et ses compétences clés

   - **La perte de productivité et la baisse de la qualité des produits fabriqués ou des services délivrés** - Des salariés soumis durablement à des facteurs de RPS connaissent dans l'exercice de leur mission une baisse sensible de la concentration, de l'attention, de la vigilance, mais aussi de motivation et de mobilisation. Il résulte de cette

situation des erreurs et un allongement des délais pour accomplir les travaux demandés,

- **La dégradation du climat social** - L'altération des relations interpersonnelles des salariés avec la hiérarchie mais aussi avec d'autres collègues tend à s'étendre et à s'installer dans toute l'organisation. Si elle n'est pas traitée suffisamment tôt, cette situation peut devenir une source de conflit, tant au niveau individuel que collectif. L'employeur mais aussi l'encadrement seront considérablement freinés dans leur action quotidienne d'atteinte des objectifs de performance fixés.

- **L'extrême difficulté de réussir les changements** - Les RPS inhérents aux projets de changement (fusion, réorganisation & restructuration etc.) sont très souvent sous-estimés, voire occultés. Les entreprises donnent le plus souvent la priorité à la dimension technique et économique des projets de transformation en omettant d'y intégrer la dimension humaine. Pourtant, pour les salariés, le changement est anxiogène : craintes sur le maintien de l'emploi, interrogation quant à sa propre capacité à répondre à nouvelles pratiques et de nouvelles exigences. Cette situation explique souvent la non adhésion des salariés au changement et parfois leur rejet.

- **Le risque image** - Avec les RPS, l'entreprise joue directement sa notoriété et sa réputation auprès de ses clients, de ses partenaires et plus largement de tout acteur partie prenante de sa stratégie de développement. Les agences de notation extra-financière intègre aujourd'hui dans leurs critères d'évaluation le bien-être au travail des salariés et la capacité de l'entreprise à y apporter des réponses favorables.

VOS INTERLOCUTEURS EN MATIÈRE DE SST

Claudine Schmitt est la fondatrice de Wellbeing at Work et dispense des formations en prévention de la santé et bien-être au travail. Le diagnostic des risques psychosociaux et l'élaboration d'un plan de prévention santé font partie des expériences pratiques dont elle a bénéficiées auprès de l'ANACT. Elle est coach diplômée, maître praticien PNL et formateur certifiée de l'outil DISC.

Eric Scholer a une expertise de plus que 20 ans dans les diagnostics et accompagnements des plans d'amélioration des conditions de travail, y compris en termes de risques psychosociaux. Il est formateur SST, spécialisé dans les formations-action et intervient comme conseiller sur les impacts SST des réorganisations d'entreprises ou institutions.

Nous disposons d'un réseau de 12 intervenants en conseil et formations qui nous accompagnent dans nos missions. Les outils que nous appliquons sont scientifiquement approuvés.

WELLBEING AT WORK SARL
Tél: 26 59 47 87
info@wellbeing.lu

www.wellbeingatwork.lu

MADE IN LUXEMBOURG

ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE

CHARTE de la DIVERSITE LËTZEBUERG

Mouvement luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence PERFORMANCE • DURABLE QUALITY MEMBER