PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

«Mise en place d'une démarche d'évaluation des RPS pour le personnel de conduite ».

Présentation congrès SMSTO, 06 octobre 2017

PRÉSENTATION
DE LA DEMARCHE

« une table ronde, c'est une première et ça c'est bien : chacun a amené ses points de vue, ses ressenties. »

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- Le protocole d'intervention
- Les résultats
  - grille RPS
  - grille ERGO
- Les axes d'amélioration

« c'est un veau »

« les suspensions, cela vieillit mal »

« je n'aime pas »

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les premières étapes :

1. La demande de la direction et reformulation

2 . Exploration des savoirs théoriques sur le sujet :

- Recherche et lecture documentaire existant sur l'activité et sur le thème de l'étude
- Sélection des modèles existants permettant de rendre compte de son étude

3. Recueil des données internes existantes

4. Constitution du comité de pilotage

5.Exploration des savoirs « métier » et communication :

- Accompagnement sur le terrain
- Entretien individuel avec les représentants du personnel, médecin du travail, responsables …

Le choix des conducteurs
à la lecture du bilan social 2015

30 Conducteurs

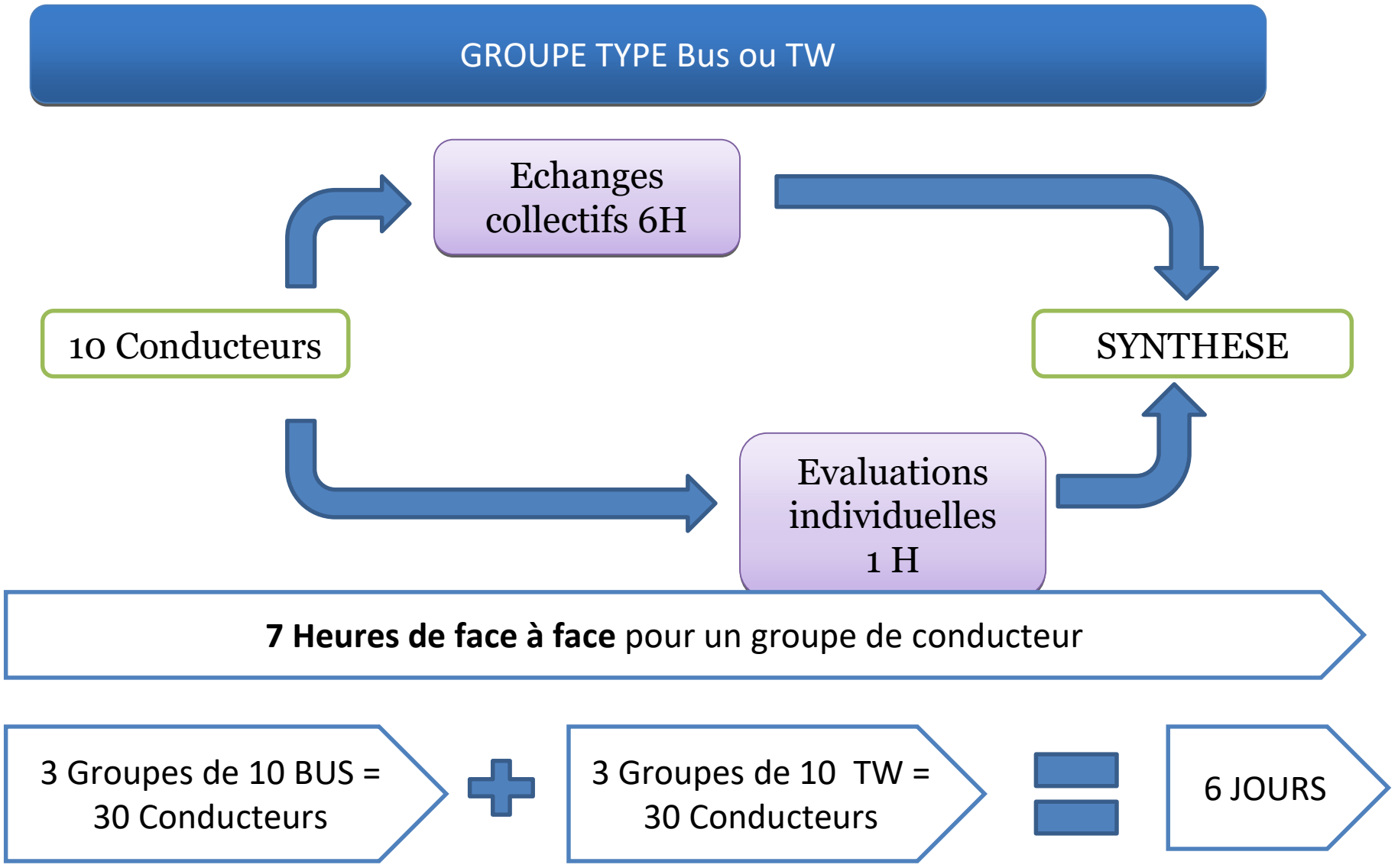
GROUPE St Herblain OUEST	GROUPE Dalby CENTRE - EST	GROUPE Trentemoult SUD
10	10	10

Le choix des conducteurs
à la lecture du bilan social 2015

30 Conducteurs

GROUPE St Herblain OUEST	GROUPE Dalby CENTRE - EST	GROUPE Trentemoult SUD
10	10	10

Les éléments méthodologiques de l'étude



Déroulement de la journée d'intervention

1. Présentation de la démarche
2. Questions exploratoires
3. Présentation de la grille RPS
4. Présentation de la grille ergonomie au poste de travail
5. Remplissage des 2 grilles : RPS et Ergonomie au poste de conduite
6. Rappel général sur les fondamentaux sur les RPS
7. Lecture et commentaire de la grille RPS remplie
8. Lecture et commentaire de la grille Ergonomie au poste de conduite remplie
9. Bilan

PRÉSENTATION DE LA ILLE RPS

Etape 2

Présentation de la grilles INRS

Les facteurs de RPS :

1. Intensité et complexité du travail
2. Horaires de travail
3. Exigences émotionnelles
4. Autonomie au travail
5. Rapports sociaux au travail
6. Conflits de valeurs
7. Insécurité de l'emploi et du travail

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Grille RPS TAN

Famille de facteurs de RPS	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
	Non Concerné	Faible	Modéré	Elevé
Intensité et complexité du travail	**NC**	**Faible**	**Modéré**	**Elevé**
1 – Contraintes de rythmes de travail				
2 – Niveau de précision des objectifs de travail				
3 – Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités				
4 – Compatibilité des instructions de travail entre elles				
5 – Gestion de la polyvalence				
6 – Interruption dans le travail				
7 – Attention et vigilance dans le travail				

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Horaires de travail difficile	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
	NC	Faible	Modéré	Elevé
8 – Durée hebdomadaire du travail				
9 – Travail en horaires atypiques				
10 – Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail				
11 – Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement				
12 – Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle				

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Exigences émotionnelles	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
	NC	Faible	Modéré	Elevé
13 – Tensions avec le public				
14 – Confrontation à la souffrance d'autrui				
15 – Maîtrise des émotions faibles				

Autonomie au travail	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
	NC	Faible	Modéré	Elevé
16 – Autonomie dans la tâche				
17 – Autonomie temporelle				
18 – Utilisation et développement des compétences				

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
Rapports sociaux au travail dégradés	**NC**	**Faible**	**Modéré**	**Elevé**
19 – Soutien de la part des collègues				
20 – Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques				
21 – Violence interne au travail				
22 – Reconnaissance dans le travail				

	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
Conflits de valeurs	**NC**	**Faible**	**Modéré**	**Elevé**
23 – Qualité empêchée				
24 – Travail inutile				

	Niveau d'intensité des facteurs de risques			
Insécurité de l'emploi et du travail	**NC**	**Faible**	**Modéré**	**Elevé**
25 – Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière…)				
26 – Conduite du changement dans l'entreprise				

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les axes qui se dégagent de l'évaluation RPS BUS et TW

Résultats :

❑ Les temps de parcours difficiles à respecter ➲ embouteillages, travaux, renseignements…
❑ La durée des vacations et le nombre de tours par ligne
❑Difficile de respecter les temps de parcours et avoir une conduite souple

❑ Ordres du Poste Central de Communication (PCC) distants du terrain
❑Vigilance continue ➲ fatigue morale et physique importante (tramway)

❑ Un fort soutien et un respect entre collègues
❑ Un soutien satisfaisant de la part de la hiérarchie directe

❑ Un manque de reconnaissance de la direction
❑ Un manque d'autonomie lié au métier de conduite intra-urbain

PRÉSENTATION DE LA GRILLE ERGO

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Grille Ergonomique au poste de conduite	Niveau d'intensité/de gêne des facteurs de risques			
Type de véhicule **Bus** ☐ **Tramway** ☐				
Dénomination du véhicule :	**Non Concerné**	**pas bien**	**bien**	**très bien**
Niveau d'appréciation général				
Evaluation du poste de conduite	**Non Concerné**	**pas bien**	**bien**	**très bien**
Niveau Appréciation de l'espace de conduite				
Niveau **visibilité interne** conduite				
Niveau **visibilité interne** vers usagers				
Niveau visibilité externe conduite				
Niveau visibilité externe vers usagers				
Ambiances Physiques	**Non Concerné**	**pas bien**	**bien**	**très bien**
Niveau du bruit				
Niveau des vibrations				

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Niveau d'intensité /de gêne des facteurs de risques

Matériel	Non Concerné	pas bien	bien	très bien
Niveau protection des agressions physiques				
Niveau réglages du siége				
Niveau de maitrise personnelle des réglages du siége				
Niveau réglage du volant				
Appréciation de la taille du volant				
Niveau réponse de freinage				
Niveau qualité des suspensions				
Gènes ou inconforts corporels ressentis	**Non Concerné**	**Gène faible**	**Gène moyenne**	**gène élevée**
Cervicales - haut du dos				
Lombaires - bas du dos				
Epaules				
Coudes				
Poignets				
Hanches				
Genoux				
Chevilles/pieds				

Les axes qui se dégagent de l'évaluation ERGO

La problématique du matériel

- Protection contre les agressions physiques non uniformisée
- Le bruit des ventilations
- Les vibrations des moteurs gazoles
- La problématique des sièges
  - la qualité des assises
  - les réglages
  - la maintenance
- **Le manque de visibilité externe** : nettoyage des vitres à revoir

  « Les pare-brises sont trop souvent sales »
- **Gènes ou inconforts corporels ressentis :**
  - Lombaires - bas du dos
  - Cervicales - haut du dos

Conclusion

Bilan de l'intervention :

- la validation de la démarche proposée
- le remplissage des grilles à 100 %
- une réelle implication de l'ensemble des participants
- le fait que la direction demande leur avis sur des axes de solution
- une forte attente des participants vis-à-vis de la direction sur la suite
- les échanges sur le retour d'expérience entre collègues
- les points de vue, le ressenti de chacun
- la liberté de parole
- un engagement de retour sur l'évaluation réaliser

« Agréable moment, devrait être souvent organisé »

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les axes d'amélioration

- Les temps de parcours
- La gestion du sommeil
- La gestion de l'hygiène des sanitaires sur le parcours (femmes)
- L'hygiène au poste de conduite
- La qualité des sièges
- La qualité de nettoyage des pare-brises
- L'aspect commercial et relationnel avec le client
- La connaissance du Document Unique

« Tout a été constructif »

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Propositions des participants

- Proposition de 3 vacations de journée. 3 lignes différentes dans la journée (+ de relâchement, moins de routine, moins de fatigue, moins de stress...)
- Proposition de rencontres entre personnel du PCC et personnel de conduite pour échanger sur leur pratique.
- Investir sur le plan de la sûreté, médiation (trop d'insécurité/trop d'incivilité)
- Sensibilisation des nouveaux produits au niveau des opérations commerciales
- Maintenir le pôle de formation. « il est très bien. On apprend beaucoup de choses »
- Proposition d'organisation régulièrement de tables rondes pour discuter/échanger/débattre sur les problèmes quotidiens.

BIBLIOGRAPHIE RPS

- Askenazy, P., Baudelot, C., Brochard, P., Brun, J. P., Cases, C., Davezies, P., ... & Grignon, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social*.
- Chouanière, D. (2010).*Et si il y avait du stress dans votre entreprise.* Paris : INRS (ED 973).
- Chouanière, D., François, M., Guillemy, N., ...& Dornier, G. (2013). *le stress au travail.*. Paris : INRS *(*ED 5021).
- Clot, Y. (2015). *Le travail à cœur: pour en finir avec les risques psychosociaux*. La découverte.
- Coutanceau, R., & Bennegadi, R. (2017). *Stress, burn-out, harcèlement moral: De la souffrance au travail au management qualitatif*. Paris : Dunod.
- Dejours, C. (2008). Travail usure mentale (essai de psychopathologie du travail).Bayard
- Guyot, S., Langevin,V., Montagnez, A. (2013). Évaluer *les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU.* Paris : INRS (ED 6140).
- Lerouge, L. (2014). Les «risques psychosociaux» en droit: retour sur un terme controversé. *Droit social*, (2), 152. Dalloz
- Lerouge, L. (2013). Les risques psychosociaux en Europe. Paris : L'Harmattan
- Majer, V., Salengros, P., Di Fabio, A., Lemoine, C. (2017). *Facteurs de la santé au travail : du bien être au mal être* (p. 113-124). Paris : L'Harmattan.
- Vézina, M., Bourbonnais, R., Marchand, A., & Arcand, R. (2010). L'autoévaluation du stress au travail: un indicateur de santé trompeur. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (12-2).

BIBLIOGRAPHIE RPS

INRS :
Le stress au travail, ED 5021
Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ? ED 973
Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140
Etudes et articles sur l'activité :
INRS : Dossier médico-technique (DMT) **:**
•**Les risques de TMS chez les chauffeurs de bus : une réalité,** TF161,2007
•**Conduite et santé,** TC 118, 2008
Les violences externes dans les transports de voyageurs, Carsat Sud-Est, 2010
Joëlle Maraschin, **Conduire, un métier qui rend cardiaque,** Revue, Santé & Travail n° 075, juillet 2011
Livia Scheller, **Le temps des conductrices de bus, pour un espace de pensée entre activité professionnelle et personnelle, , revue temporalité, 2009**
La prévention des risques professionnels des conducteurs de transport en commun, http://www.officiel-prevention.com

MERCI POUR VOTRE ATTENTION…

A VOS QUESTIONS ?