



GUIDE THEMATIQUE : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

RH

v1.3 -2018

 **SaaS Guru**
CONSEIL & ANALYSTE SAAS/CLOUD

SOMMAIRE

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT) : UNE OBLIGATION, MAIS AUSSI UNE OPPORTUNITE

- UNE OPPORTUNITE D'AMELIORER LE CLIMAT ET LES PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE
- LES APPORTS D'UNE SOLUTION NUMERIQUE

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS) : UN PETIT CLIC VAUT MIEUX QU'UN GRAND CRASH

- QU'ARRIVERAIT-IL SI...
- PREVENIR, OU GUERIR
- UNE SOLUTION NUMERIQUE POUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

QUELLES ACTIONS POUR LA PREVENTION DES RPS ?

PENIBILITE ET DRH : SI C'ETAIT MOINS PENIBLE A TRAITER ?

- PREVENIR ET COMPENSER
- LA PENIBILITE, C'EST PENIBLE
- PEUT-ON FAIRE SANS SOLUTION NUMERIQUE ?

QUELLES OBLIGATIONS POUR L'EMPLOYEUR EN MATIERE DE HARCELEMENT MORAL ?

L'ENTREPRISE CONFRONTEE A LA MALADIE GRAVE DE SES COLLABORATEURS

QI GONG EN ENTREPRISE POUR MIEUX GERER SON STRESS ET AMELIORER SON BIEN ETRE ?

DETOX, QI GONG ET MEDITATION EN SEMINAIRE D'ENTREPRISE POUR UN MIEUX ETRE PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

L'AUTEUR : LAURENT HERCE

DEPOSER UN APPEL D'OFFRES OU ESSAYER UNE SOLUTION

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT) : UNE OBLIGATION, MAIS AUSSI UNE OPPORTUNITE

La qualité de vie au travail, désormais résumée dans le sigle QVT, est un thème récent mais qui a rejoint l'agenda stratégique des entreprises.

En effet, au delà de quelques difficultés très médiatisées, il existe une réelle volonté de l'ensemble des acteurs de l'entreprise à aborder ce problème de fond, et à apporter des améliorations qui bénéficieront à tous.

Ainsi que le souligne l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), "...les partenaires sociaux ne s'y sont pas trompés et ont jugé utile de négocier, dans un domaine où rien ne les y contraignait, avec à la clé, **un accord national interprofessionnel (ANI) signé le 19 juin 2013**. Comme le souligne le texte : "La compétitivité des entreprises passe notamment par leur capacité à investir et à placer leur confiance dans l'intelligence individuelle et collective pour une efficacité et une qualité du travail. Elle dépend aussi de leur aptitude à conjuguer performances individuelles et collectives dans le cadre du dialogue social. La qualité de vie au travail contribue à cette compétitivité". Pour les signataires, performance et compétitivité sont donc des bénéficiaires directs de la qualité de vie au travail..."

Les orientations du troisième Plan Santé au Travail pour 2015-2019, validées par le gouvernement en janvier, confirment ce constat, car l'un des 7 axes retenus est l'accompagnement des entreprises dans leur démarche de QVT.

Une opportunité d'améliorer le climat et les performances de l'entreprise

Le 17 mars 2015, le ministère des finances et de l'économie organisait un séminaire intitulé " La qualité de vie au travail : contrainte ou opportunité pour les entreprises". (voir photo ci-dessous)

Dans le préambule, les organisateurs notaient : "Les entreprises s'engagent encore assez peu dans une démarche sur la qualité de vie au travail (QVT) souvent perçue comme une nouvelle contrainte susceptible d'engendrer des coûts. **Pourtant, l'absence de QVT est à l'origine de coûts macroéconomiques** (dépenses pour la branche maladie ou ATMP de la Sécurité sociale, impact négatif sur la productivité) et microéconomiques (absentéisme, multiplication des arrêts maladie ou difficultés de recrutement)."

Déjà, en 2013, Sylvie Brunet, Vice-présidente de l'Association nationale des directeurs des RH, notait sur le blog du Huffington Post que "...des études européennes ont pu chiffrer le coût du stress au travail de 2,6% à 3,8% du PIB des pays de l'Union Européenne. [...] Il apparaît que le manque de reconnaissance et la perte de sens font partie des facteurs les plus souvent cités, avec l'augmentation de l'insécurité de l'emploi. Pas étonnant alors que les derniers chiffres publiés par l'INRS estiment le coût annuel du stress professionnel en France de 1,9 à 3 milliards d'euros."

Elle notait aussi un peu plus loin : " ...le Bureau de Normalisation du Québec a construit une norme nationale "Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail". Les experts à l'origine de cette norme évoquent une rentabilité de 2,75 à 4 dollars canadiens par dollar investi dans la santé et la qualité de vie au travail et évaluent à +12% la productivité d'un employé actif physiquement !"

Les apports d'une solution numérique

L'une des approches pour améliorer la QVT est de pouvoir interroger, de façon étendue et si possible anonyme, les salariés de l'entreprise. Pour cela, une solution informatique peut apporter toute la souplesse et la disponibilité nécessaire.

C'est la voie choisie notamment par Bluekango, leader des solutions QHSE en France avec sa solution web BMS RH, qui intègre un module dédié à la QVT.

Les mesures recueillies auprès des salariés sont ainsi un complément important aux indicateurs plus classiques, tels la mesure de l'absentéisme ou l'évolution du taux d'accidents de travail. Au final, ces informations seront de nouveau enrichies par l'entretien individuel annuel.

C'est la raison pour laquelle la solution proposée par Bluekango est intégrée dans une suite RH plus globale, qui intègre aussi des modules EAI, pénibilité, Base de Données Economiques et Sociales (BDES), Risques Psychosociaux (RPS)...

Si la Qualité de Vie au Travail fait partie des opportunités auxquelles vous songez pour améliorer l'efficacité de votre entreprise, nous vous invitons à [tester cette solution gratuitement pendant 30 jours](#), dans le cadre de ce dossier et en accord avec Bluekango.

RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS) : UN PETIT CLIC VAUT MIEUX QU'UN GRAND CRASH

L'actualité nous le rappelle parfois très douloureusement : nulle entreprise, nulle organisation humaine, n'est à l'abri d'un effondrement psychique individuel.

Une fois connues les causes de l'accident de l'Airbus Germanwings, l'attention des médias et des foules en général s'est portée immédiatement sur une question, oh combien complexe et sensible, le suivi psychologique des salariés.

Certes, le contexte d'une compagnie aérienne, et surtout le cas particulier d'un pilote de ligne, peut sembler éloigné de la plupart des contextes de travail généralement rencontrés en entreprise. Pourtant, on aurait tort d'évacuer cette question en la qualifiant de simple "cas particulier", car nous allons le voir, il est assez facile de trouver des exemples de dangers bien réels. Et ceci dans quasiment tous les environnements de travail et tous les secteurs d'activité.

Qu'arriverait-il si...

Mettons-nous quelques instants dans la peau d'un scénariste Hollywoodien.

Certes, les lecteurs pourraient m'objecter qu'il faut raison garder, et ne pas envisager des hypothèses trop "abracadabrantes". Malheureusement, je leur répondrais attristé que l'actualité nous démontre qu'il ne faut écarter aucune hypothèse, fusse-t-elle improbable.

Me voilà donc scénariste, mais néanmoins manager ou directeur des ressources humaines. Je dois imaginer le pire, pour mieux m'y préparer et essayer d'en atténuer les conséquences. Voici ce que pourraient donner 4 cas dans différents contextes d'activité, du plus sensible au plus anodin.

Cas 1 : Centrale nucléaire

Je suis sûr que vous avez frémis rien qu'en lisant cet intitulé. Rassurez-vous : je frémis aussi en l'écrivant. Cette hypothèse s'impose pour illustrer les conséquences possibles d'un désordre psychologique survenant chez un individu isolé, mais dans un environnement hyper sensible. Les 2 accidents majeurs, de niveau 7 (maximal) répertoriés à ce jour dans l'industrie nucléaire, Tchernobyl et Fukushima, ne sont pas directement liés à un désordre psychologique. Pour autant, on ne peut nier que le facteur humain a été prépondérant dans les 2 cas. Qu'arriverait-il alors si un employé "déséquilibré" utilisait sa position et ses compétences pour créer volontairement une catastrophe ?

En 2012, Rue 89 notait dans un article que *"...EDF, le principal exploitant français, ne fournit pas les garanties permettant d'assurer qu'il garde la maîtrise des conditions de travail et des comportements de ses sous-traitants. Et, pour l'instant, l'ASN laisse faire."* Pour y remédier, l'Autorité de sûreté nucléaire préconisait notamment la mise en place sur chaque site d'un « noyau dur » de dispositions matérielles et organisationnelles permettant de maîtriser les fonctions fondamentales de sûreté dans des situations extrêmes.

Depuis, la catastrophe de Fukushima est venu rappeler le danger inhérent à l'industrie nucléaire. Est-ce que des mesures de suivi psychologique des personnels du nucléaire ont été mise en place ? La question mérite d'être posée.

Cas 2 : Trading

Là, vous reviennent en mémoire quelques cas célèbres. Vous avez raison, car il n'est nul besoin d'imaginer ce qui est déjà advenu dans le passé. En matière de "trading", le danger ne porte pas forcément sur des pertes humaines, mais plutôt sur des pertes financières qui peuvent être considérables (donc engendrer des dommages collatéraux humains tout aussi considérables).

Citons parmi les cas célèbres de crashes financiers ayant pour origine une seule et unique personne, ceux de:

- Nick Leeson, BARINGS, perte : 1,3 milliard de dollars
- John Rusnak, Allfirst financial, perte : 691 millions de dollars
- Yasuo Hamanaka, Sumitomo Corporation, perte : 2,5 milliards de dollars
- Brian Hunter et le hedge fund Amaranth, perte : 6,5 milliards de dollars
- Jérôme Kerviel et la SocGen, perte : 7,1 milliards de dollars

Dans chacun de ces cas, la question se pose de savoir si les personnes incriminées étaient en pleine possession de leurs moyens, ou si des facteurs psychologiques, voire une altération de la santé mentale, est aussi en jeu. Difficile d'y répondre, mais le trading financier est typiquement une activité où le stress, le "présentéisme", et la surexploitation de capacités nerveuses et mentales jouent des rôles majeurs.

Cas 3 : Direction des Systèmes d'Informations

Vous en êtes probablement conscient, la DSI peut-être source de dangers considérables pour une entreprise, l'actualité nous le démontre régulièrement. Mais nous avons tendance, probablement, à assimiler ces risques à des risques techniques, ou à des facteurs externes (piratage). Or les études démontrent que les incidents ont souvent pour origine... des erreurs internes. Voici ce qu'en dit par exemple une étude de 2014 réalisée par BalaBIT IT Security : *"...La plus grande source de risque aujourd'hui est liée au facteur humain, aux collaborateurs d'une entreprise qui seraient susceptibles de piller ou de perdre des données. Ce risque est interne à l'entreprise, 51 % des personnes sondées par l'étude prétendent que c'est un risque majeur pour le système d'information d'une entreprise en matière de perte financière. Et pourtant, ce même risque n'est prioritaire que dans 13 % des budgets SI des entreprises."*

Le 13 novembre 2014, par exemple, Google voyait la totalité de ses bannières publicitaires disparaître pendant 2 heures de l'ensemble de son réseau, suite à... une erreur humaine.

Il est important de noter que si le risque est essentiellement interne, il doit être traité autant d'un point de vue technique que d'un point de vue humain : à quoi servirait de sécuriser les systèmes d'information, si dans le même temps on néglige la surveillance des Risques Psychosociaux, notamment auprès du personnel qui gère ou accède aux données essentielles pour l'entreprise ?

Cas 4 : Harcèlement et suicide en entreprise

Les 3 contextes évoqués ci-dessus, tout comme l'actualité récente du crash de l'airbus de Germanwings, peuvent laisser penser à certains que les Risques Psychosociaux (RPS) sont assez éloignés du quotidien de l'entreprise lambda, donc de la votre.

Malheureusement, les exemples ne manquent pas pour prouver qu'il n'en est rien. Si une difficulté liée à un problème psychologique individuel ne dégénère pas forcément en catastrophe, il n'en reste pas moins que l'impact sur l'entreprise, ou au delà si le problème est médiatisé, peut être considérable. Nous gardons tous dans notre inconscient quelques cas célèbres, tels les vagues de suicides qui ont endeuillés de grandes entreprises françaises. Ce fut le cas de France Telecom, 35 suicides étant recensés entre 2008 et 2009 avec des soupçons de harcèlement moral. [Le magazine "l'Express"](#) souligne que : *"...engagée dans des restructurations après le passage de l'Etat sous les 50% dans le capital du groupe en 2004, l'entreprise avait supprimé 22 000 postes entre 2006 et 2008 et procédé à 10 000 changements de métier durant cette même période."*

Autre cas célèbre, celui de Renault, avec 4 salariés se donnant la mort en invoquant des raisons professionnelles en 2006 - 2007.

Le Dr Bertrand Gilot, psychiatre, explique pour le site [medisite.fr](#) : *"...La souffrance au travail pouvant conduire au suicide peut toucher tous les étages de la hiérarchie et toutes les fonctions. Il ne s'agit pas, comme on le croit souvent, de personnes ayant un tempérament susceptible ou fragile. Ce sont plutôt des gens qui se sentent très investis dans leur mission professionnelle et qui n'ont pas tendance à se rebeller contre leurs chefs. Quand ils sont mis en difficultés, ils s'approprient les critiques et se déprécient : "On me dit que je suis nul donc je suis nul"..."*

Prévenir, ou guérir ?

La question mérite d'être posée, même si la réponse est assez évidente : s'agit-il, en entreprise, d'identifier, de prévenir ou d'intervenir sur les Risques Psychosociaux ? Il ne faut sans doute pas imaginer l'entreprise comme toute puissante, et capable de résoudre des problèmes qui ne relèvent pas de son champ d'action immédiat. Par contre, il est certain que le travail est un domaine clé pour la plupart des individus, et qu'il faut donc au minimum identifier les risques potentiels, qu'ils soient purement liés à un individu, ou qu'ils soient amplifiés par des facteurs internes à l'entreprise.

Donc l'identification des risques psychosociaux est importante au sein d'une entreprise, avec 2 conséquences éventuelles : proposer des supports et des aides aux salariés (lorsque c'est possible), et identifier les causes internes auxquelles on pourrait remédier, et qui pourraient aggraver ces RPS.

Parmi les outils possibles, les solutions numériques offrent des arguments à prendre en compte.

Une solution numérique pour les risques psychosociaux ?

Il peut sembler curieux de se tourner vers le numérique pour tenter de répondre à une problématique RPS. On peut penser que ce qui relève profondément du domaine de l'humain trouvera une solution par l'humain, donc avec l'intervention de personnel de santé par exemple. Malheureusement, un plan de grande ampleur basé sur l'intervention humaine est coûteux et complexe à mettre en œuvre, même s'il ne faut pas l'exclure, notamment en situation de crise où il peut s'imposer. L'avantage d'une solution numérique est d'agir préventivement, et sur le long terme.

Même si ces solutions ne peuvent pas prétendre résoudre tous les problèmes, elles présentent de nombreux avantages pour les entreprises de toutes tailles, et constituent un point d'entrée dans le traitement des problèmes RPS, pénibilité ou QVT (Qualité de Vie au Travail) :

- elles sont accessibles à toutes les entreprises, PME y compris, car il en existe en mode Web, sur abonnement (donc sans investissement de départ, voir la solution BMS RH ci-dessous)
- elles s'adressent à l'ensemble des collaborateurs, même disséminés sur plusieurs sites (ou hors site, puisqu'accessible directement par le web).
- elles s'insèrent si besoin dans un dispositif global qui peut être plus étendu et plus complexe (formation, sensibilisation, rdv individuels...)
- elles adressent toute une série de problématiques liées : RPS, mais aussi Santé, QVT, Pénibilité, Document unique, BDU-BDES...

Dans la mesure où certaines des problématiques ci-dessus sont aussi (ou seront) des obligations légales, une solution numérique représente un point d'entrée idéal, qui permet à peu de frais de lancer une action significative dans des domaines connexes (santé - sécurité - obligations légales), tout en mobilisant l'attention de toutes les ressources humaines de l'entreprise.

Le fait de pouvoir accéder à ces solutions, souvent basées sur des questionnaires, directement depuis un terminal mobile comme une tablette, un ordinateur portable, voire un smartphone, facilite la participation d'un maximum de salariés.

En ce sens, le numérique trouve parfaitement sa place dans une politique de détection ou de prévention des risques psychosociaux. Et dans la mesure où certaines solutions sont [disponibles en test gratuit](#), il semble utile de s'en préoccuper dès aujourd'hui.

QUELLES ACTIONS POUR LA PREVENTION DES RPS ?

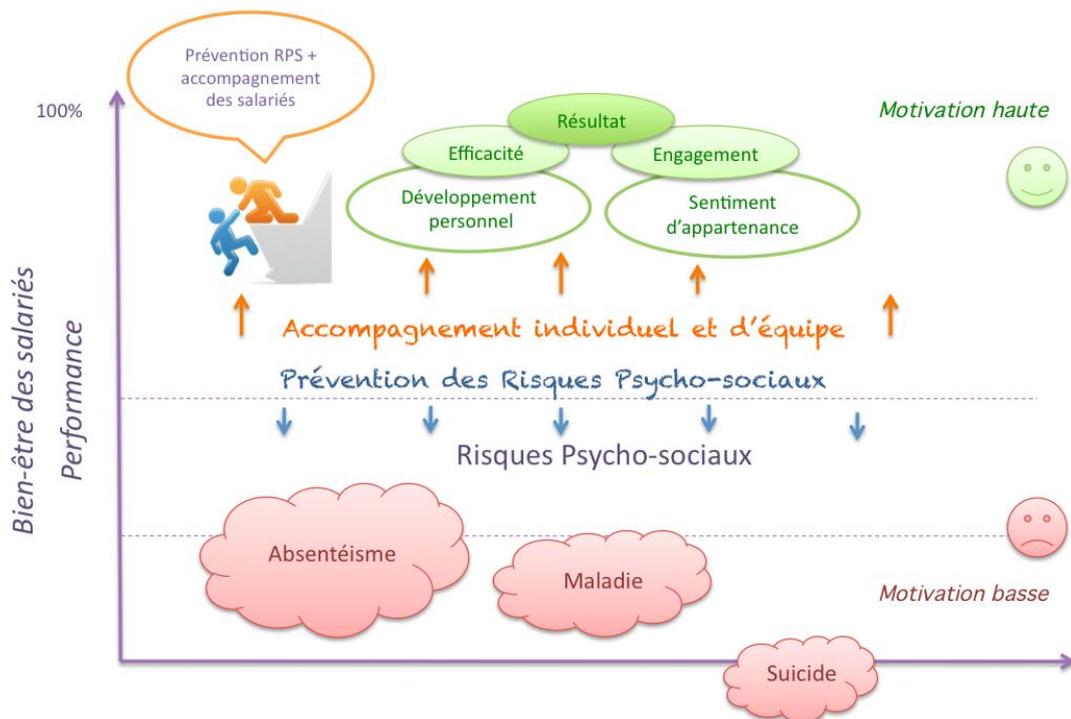
Que nous apprennent les sciences sur le bien-être au travail ?

« Œuvrer au bien être des collaborateurs est un vecteur de performance économique ».

Depuis une quinzaine d'années, les recherches scientifiques ont progressivement accumulé de nombreux d'indices qui établissent un lien entre bien-être et performance*. Les études de Jacques Fradin, médecin et neuroscientifique démontrent en effet qu'un individu en situation de mal-être « se réfugie dans son cerveau reptilien et n'accède alors qu'aux états d'urgence primaires qui le rendent agressif, apeuré ou apathique ». C'est une réaction au stress.

D'autres travaux en psychologie positive tendent à démontrer qu'un individu qui se sent bien « voit son champ de conscience et ses facultés élargis, lui permettant même progressivement de bâtir de nouvelles compétences durables. »

Un lien de cause à effet, scientifiquement démontré, se dessine donc entre bien-être et facultés biologiques et émotionnelles. La capacité de l'être humain à s'adapter à son environnement et à résoudre des problèmes relève de la capacité à comprendre ses émotions, à les exprimer et à les réguler : il s'agit donc de développer l'intelligence émotionnelle et sociale des individus.



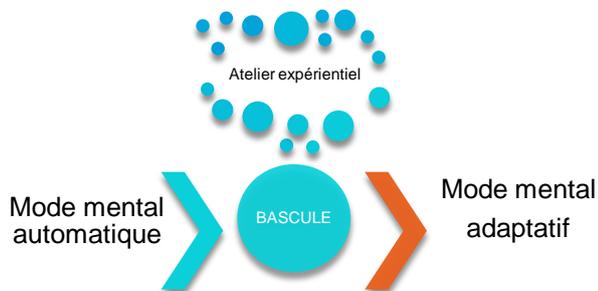
Quelles sont les solutions concrètes favorisant l'épanouissement des collaborateurs ?

Individuellement, le chemin du bien-être est un chemin de développement personnel et de prises de conscience.

Une formation préventive au burn-out (coaching individuel ou atelier de groupe) est une solution pour éveiller les individus aux piliers qui garantissent leur équilibre en entreprise :

- Mieux se connaître en améliorant sa relation à soi et aux autres
- S'équilibrer pour mobiliser son énergie de façon constructive.
- Mieux communiquer pour entrer efficacement en relation
- Se révéler pour exprimer et développer ses compétences

Il s'agit aussi de développer l'intelligence adaptative des individus. Celle qui permet de faire la bascule entre un mode mental automatique (celui de la routine, des process et de la simplification) vers un mode mental plus adaptatif (celui de la curiosité, de la souplesse et de l'intuition).



Les études des psychologues et neuroscientifiques sur les mécanismes cérébraux de la créativité, indiquent que la pensée divergente et la flexibilité mentale sont les nouvelles clés pour innover plus efficacement.

Les ateliers « expérientiels » de créativité ou les ateliers d'intelligence collective tels que le codéveloppement sont une solution pour faire émerger le meilleur de chacun, créer des connexions authentiques entre les personnes.

Les animateurs-coachs ne délivrent pas une formation mais facilitent le dialogue et valorisent les participants par les feed-backs réguliers. Ils sont aussi les garants des règles de bienveillance et de franc-parler indispensables pour créer la coopération et la confiance collaborative.

Il s'agit de développer l'entraide entre les participants, la prise de recul, l'empathie authentique et la compassion en introduisant une communication différenciée pour fluidifier sa relation avec l'autre : l'écoute active et la "communication non violente » sont les principes de base de l'intelligence relationnelle.

** Fondée en 2011, la Fabrique Spinoza, le think-tank du bonheur citoyen, est un laboratoire d'idées politiques et économiques, multi-partisan, qui s'est donné pour mission de rendre au « bonheur » toute sa place au cœur de notre société.*

Catherine FOUILLAND

Fondatrice d'Akadi, révélateur de créativité, Catherine Fouilland est consultante, coach certifiée spécialiste du développement de l'intelligence relationnelle et facilitatrice d'ateliers d'intelligence collective (Co-développement et Bigger Game®, un atelier exclusif en France, pour bâtir un environnement qui révèle et mobilise le potentiel créatif de chacun.)

Elle est membre de l'ICF (Fédération Internationale de Coaching) et de la communauté Teal for Teal.

PENIBILITE ET DRH : SI C'ETAIT MOINS PENIBLE A TRAITER ?

La pénibilité au travail est aussi un thème d'actualité RH. Mais cette problématique se situe dans un champ légèrement différent de la Qualité de Vie au Travail (QVT) et des Risques Psychosociaux (RPS) que nous avons abordé précédemment.

En effet, il ne s'agit pas vraiment ici d'un problème de **détection**, même s'il faut continuer à écouter et recueillir la souffrance de certains salariés qui n'aurait pas été prise en compte. On peut considérer que **le volet détection est en grande partie du ressort des partenaires sociaux**, et du gouvernement, qui ont élaboré une liste précise des facteurs de pénibilité à prendre en compte en 2015. Les voici récapitulés dans un tableau :

Facteurs de pénibilité	Intensité minimale	Durée minimale
Interventions ou travaux exercés en milieu hyperbare	1 200 hectopascals	60 interventions ou travaux par an
Travail de nuit	1 heure de travail entre minuit et 5 heures	120 nuits par an
Travail en équipes successives alternantes	Travail en équipe impliquant au minimum 1 heure de travail entre minuit et 5 heures	50 nuits par an
Travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste, à une cadence contrainte avec un temps de cycle défini	<ul style="list-style-type: none"> • Temps de cycle inférieur ou égal à 1 minute • ou 30 actions techniques ou plus par minute avec un temps de cycle supérieur à 1 minute 	900 heures par an

Bien entendu, rien n'interdit (probablement) aux entreprises d'aller au delà de ces facteurs "réglementés", pour traiter d'autres aspects et y apporter des compensations, ou mieux, des aménagements qui pourraient les faire disparaître.

Mais il y a fort à parier qu'une majorité d'entreprises va baser ses actions en matière de pénibilité sur les stricts cadres réglementaires. C'est donc sur cette base que nous allons construire cet article.

Gardons en tête aussi qu'au 1er janvier 2016, de nouveaux facteurs de pénibilité pourraient s'appliquer. En effet, la loi du 20 décembre 2014 relative à "la simplification de la vie des entreprises" (dans le cas présent, ce nom est assez malvenu !) prévoit que ces facteurs seront réexaminés avant fin juin 2015.

Il ne s'agit pas ici de juger les facteurs retenus, ni le principe de la pénibilité sur le fond, car il est évident que de nombreux salariés doivent être protégés et que toutes les activités n'ont pas les mêmes effets sur la santé à long terme. **Il faut juste noter que le problème est complexe, et qu'il ne pourra que le devenir encore plus, avec la prise en compte d'éventuels nouveaux facteurs.**

Prévenir et compenser

Pour le moment donc, la problématique des entreprises est essentiellement de prévenir et compenser la pénibilité au travail dans le cadre réglementaire.

Ceci recouvre inévitablement 3 aspects différents :

- L'obligation générale de prévention
- La fiche individuelle de prévention
- Le compte personnel de prévention de la pénibilité

Nous n'allons pas ici rentrer dans les détails, puisqu'ils sont complexes et que l'on peut se référer aux textes réglementaires par ailleurs.

Mais le simple fait de devoir, pour une entreprise, mettre en place un dispositif qui va simultanément conjuguer obligation, fiche individuelle et compte individuel **donne une bonne idée des difficultés qui se présentent.**

D'autant que toutes les entreprises sont impactées, quelle que soit leur taille, ainsi que le précise les textes : *"Toute entreprise doit prévenir la pénibilité au travail, **quels que soient sa taille**, son statut juridique et ses activités. Lorsqu'un salarié est exposé à des facteurs de pénibilité au-delà de certains seuils, l'employeur doit établir une fiche individuelle d'exposition. Le salarié bénéficie alors d'un compte personnel de prévention de la pénibilité sur lequel il peut accumuler des points."*

La pénibilité... c'est pénible

Encore une fois, ne jugeons surtout pas cette réforme sur le fond, car elle marque une avancée dans le domaine social, mais constatons seulement ses effets sur les entreprises et leurs directions Ressources Humaines : **ils sont considérables.**

On peut considérer que **l'un des effets collatéraux de cette mesure est d'accroître la pénibilité pour ceux qui auront à la gérer**, ceci dit sans ironie aucune.

Il faudra en effet pour se conformer aux textes légaux, tout à la fois gérer la fiche et le compte de chacun des salariés, mais aussi le faire tout au long de la vie du salarié, avec des communications aux services de santé, des rectificatifs possibles à la demande, et par exemple remise de sa fiche au salarié dans les cas suivants :

- arrêt de travail d'au moins 30 jours consécutif à un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- arrêt de travail d'au moins 3 mois dans les autres cas,
- déclaration de maladie professionnelle,
- départ de l'établissement.

Et tout ceci dans un cadre légal assez fluctuant, puisqu'il faudra tenir compte des modifications citées plus haut (nouveaux facteurs de risque par exemple...).

Il y a de quoi nourrir certaines angoisses chez les DRH.

Peut-on faire sans solution numérique ?

A ce stade, et pour une fois, la question tombe sous le sens : sera-t-il possible à une entreprise de gérer cette obligation légale sans faire appel à la puissance et la souplesse d'une solution numérique ?

Certes, en d'autres temps, on pouvait envisager le recours à de simples fiches cartonnées ou imprimées soigneusement rangées dans des chemises de couleur, elles-mêmes conservées précieusement dans de beaux classeurs ou dans des boîtes archives. On peut à la limite concevoir qu'une TPE s'en contente aujourd'hui.

Mais au delà d'une poignée de salariés, cela semble impossible pour différentes raisons :

- les rectificatifs éventuels qu'il faut apporter aux fiches et / ou au compte si le salarié le demande
- les modifications ou mises à jour législatives
- la pérennité du compte et des fiches : quid d'un sinistre qui ferait disparaître les données accumulées au cours des ans ? quid de l'impact (énorme) sur la retraite du salarié ?
- la complexité inhérente au dispositif : un "support" ou aide en ligne semble quasiment nécessaire

Nous sommes ici en présence d'un cas de figure où le numérique peut être le recours quasi indispensable aux DRH, que l'on en soit ou non partisan et défenseur .

Et c'est notamment vrai lorsque la solution numérique est disponible en mode web ou SaaS, donc si elle peut être adaptée au nombre variable de salariés, disposer d'une sauvegarde efficace et sécurisée, et de

mises à jour qui s'adapteront automatiquement au cadre législatif (même si la DRH est passée à côté de la modification, la solution l'aura prise en compte).

C'est pourquoi les solutions pour traiter la pénibilité sont apparues récemment (une fois le cadre législatif défini), et pourquoi elles rencontrent un franc succès.

Plutôt que de traiter cette obligation de prévention de pénibilité au travail isolément, certains éditeurs de solution ont choisis de l'inclure dans une solution plus globale traitant aussi les aspects Santé, Qualité de Vie au Travail, Risques Psychosociaux...

Cette piste semble raisonnable, car elle concentre toutes les données recueillies auprès d'un salarié en matière de santé au travail, et permet de s'y référer tant pour des entretiens individuels que pour la gestion des documents légaux.

Si vous êtes confrontés à ces nouvelles difficultés, mais que vous restez dubitatif face à l'intrusion du numérique dans les DRH, sachez que des [solutions sont testables gratuitement](#) pendant une période de temps suffisamment longue pour vous permettre de vous faire votre propre opinion.

QUELLES OBLIGATIONS POUR L'EMPLOYEUR EN MATIERE DE HARCELEMENT MORAL ?

Cyrielle Bonny nous apporte son éclairage juridique en matière de harcèlement moral au travail, en lien avec la QVT (qualité de vie au travail).

La qualité de vie au travail est une thématique de plus en plus abordée et qui regroupe diverses problématiques telles que le harcèlement moral au travail.

Le harcèlement moral au travail est plus que jamais un sujet d'actualité et de nombreuses affaires sont portées devant les tribunaux.

Par ailleurs, il n'est pas rare de constater que pour beaucoup le harcèlement moral résulte d'un rapport employeur-salarié. Ce n'est pourtant pas toujours le cas. Le harceleur peut être un autre salarié, un manager par exemple.

Pour autant, **le rôle et le comportement de l'employeur-non harceleur** sont à prendre en compte lorsqu'un salarié est victime de harcèlement moral au travail. L'employeur se doit de maintenir une qualité de vie au travail pour ses salariés.

C'est pourquoi nous vous proposons de traiter de la qualité de vie au travail à l'aune du harcèlement moral au travail et de l'obligation de sécurité de résultat de votre employeur.

Qualité de vie au travail : Rappel de l'obligation de sécurité de résultat de l'employeur

Votre employeur a, envers vous, **une obligation de sécurité de résultat**. Ce concept de sécurité fut introduit par la loi du 6 décembre 1976 qui lui impose de :

- Prendre en compte l'objectif de prévention des risques
- Former ses salariés aux règles de sécurité au sein de son entreprise.

Cette obligation de sécurité est dite de résultat depuis les nombreuses affaires relatives à l'amiante. **L'obligation de sécurité de résultat qui pèse sur l'employeur est très lourde dans la mesure où l'échec n'est pas permis.**

La responsabilité de l'employeur est nécessairement engagée en cas de manquement à son obligation même s'il a tout mis en œuvre pour la respecter. Toutefois, on peut nuancer le propos en précisant que la responsabilité de l'employeur n'est pas engagée dans deux hypothèses : si l'échec est dû à la faute exclusive du salarié ou si l'échec résulte de circonstances relevant de la force majeure.

Pour satisfaire à cette obligation de sécurité de résultat, **vo**tre employeur doit également respecter un **devoir de prévention et de vigilance**. En somme, il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité et protéger votre santé au travail et préserver une certaine qualité de vie au travail.

Le harcèlement moral, lorsqu'il est constaté, porte nécessairement atteinte à l'intégrité physique et/ou morale du salarié ainsi qu'à sa dignité. Bien souvent, la victime de harcèlement moral assigne son harceleur en justice. Pour rappel, le harceleur n'est pas forcément l'employeur. Or, même dans ce cas de figure, l'employeur doit-il être inquiété.

C'est tout l'objet de cette récente jurisprudence du [11 mars 2015 rendue par la Cour de cassation](#).

Manquement de l'obligation de sécurité de résultat de l'employeur face à un salarié victime de harcèlement

Pour mieux comprendre, revenons dans un premier temps sur les faits de l'arrêt. Il s'agit d'une salariée victime de harcèlement moral. Lorsque l'employeur a connaissance des faits, il prend la décision de licencier le harceleur. Pour autant, la victime estime **que son employeur a manqué à son obligation de sécurité de résultat. Elle prend alors acte de la rupture de son contrat de travail.**

La prise d'acte de rupture du contrat de travail est un mode de rupture du contrat de travail qui intervient à l'initiative du salarié dès lors que son employeur a gravement manqué à l'une de ses obligations. Ce manquement est d'une telle gravité que le maintien du salarié dans l'entreprise est impossible.

Au-delà de ces termes juridiques, **il est assez simple d'établir un lien entre harcèlement moral et obligation de sécurité de résultat de l'employeur**. Votre employeur a l'obligation de vous protéger et d'assurer votre santé physique et morale. Si vous êtes victime de harcèlement alors votre santé est mise à mal. Par conséquent, l'obligation de votre employeur fait défaut. Aucun salarié ne doit subir des faits de harcèlement moral au travail.

La démarche de la salariée se comprend dès lors très bien. Mais pourtant, l'employeur avait licencié le harceleur. Malgré cela, la salariée victime avait donc pris acte de la rupture du contrat de travail. Or, souvenez-vous, la prise d'acte résulte d'un manquement d'une gravité telle que le maintien du salarié est rendu impossible.

Les juges de la cour d'appel n'ont pas regardé si le maintien était ou non possible et c'est bien là ce que reprochent les juges de la Cour de cassation. Attention, la Cour de cassation ne remet pas en cause les faits de harcèlement moral et la responsabilité de l'employeur. Même s'il a pris les mesures nécessaires en licenciant le harceleur, **il a tout de même manqué à son obligation de sécurité de résultat.**

Cette décision, très importante, cherche aussi à instaurer un certain équilibre. L'employeur est quoiqu'il arrive tenu pour responsable quand il manque à son obligation de sécurité de résultat si bien qu'un salarié victime peut lui demander le versement d'indemnités. La prise d'acte, elle, emporte d'autres conséquences pour l'employeur. En effet, la prise d'acte produit les mêmes effets qu'un licenciement sans cause réelle et sérieuse, si bien que l'employeur doit en plus verser les indemnités à ce titre.

C'est pour cela que la prise d'acte est valable que si le maintien du salarié victime est rendu impossible. **A nouveau et il faut le rappeler**, une prise d'acte annulée ne remet pas en cause la responsabilité de l'employeur ni les faits de harcèlement moral.

Cyrielle BONNY du site www.coindusalarie.fr

Passionnée de droit du travail et après deux expériences en cabinet d'avocats, Cyrielle BONNY a rejoint le Coin du Salarié en tant que Chef de Projet droit du travail afin de mettre à profit ses connaissances et son enthousiasme auprès des salariés.

L'ENTREPRISE CONFRONTÉE À LA MALADIE GRAVE DE SES COLLABORATEURS.

Chronique ou non, évolutive ou non, transmissible ou non, de bon ou mauvais pronostic de guérison, accompagnée ou non d'une reconnaissance de handicap... la maladie grave touchant ses collaborateurs fait partie des préoccupations de l'entreprise. Elle peut être annoncée à l'entreprise par le salarié qui en est atteint au moment de son recrutement, être seulement révélée –parfois avouée- quelques temps après l'embauche ou alors, se déclarer chez le salarié après des années passées dans l'entreprise. La maladie évoluera dans un cadre raisonnablement prévisible ou parfois y échappera.

Des répercussions importantes

Les répercussions de la maladie grave sur le plan humain, organisationnel, productif et financier sont désormais connues par les entreprises et les enjeux sont importants.

Lorsqu'une maladie grave est diagnostiquée chez un collaborateur c'est l'ensemble du service dans lequel il travaille qui est impacté dans son mode de fonctionnement. Dans le service concerné, le choc émotionnel qui fait suite à l'annonce de ce diagnostic -par le salarié directement concerné, son manager et parfois même un collègue- est toujours très important et vient interférer avec la dynamique professionnelle. Les modes de collaboration habituellement observés dans le service sont mis en échec, des attentes et représentations exacerbées à l'égard des différents acteurs de l'entreprise apparaissent. Certains salariés touchés par la maladie grave se mettent en arrêt de travail peu après le diagnostic, d'autres choisissent de rester dans l'entreprise pendant une partie ou toute la durée des traitements. Dès que la maladie grave touche un membre de son équipe, la situation à laquelle le manager direct est confronté dépasse tout ce qu'il avait pu jusqu'alors rencontrer. Son rôle sera pourtant déterminant dans l'évolution de la situation.

Différentes politiques d'accompagnement

L'entreprise peut décider de mettre en place une politique globale d'accompagnement de la maladie grave ou bien d'accompagner au cas par cas les situations problématiques suite au diagnostic d'une maladie grave chez un collaborateur. Ce choix sera guidé par sa taille, sa « culture » santé souvent en rapport avec les métiers fondateurs de son activité, sa démographie – par exemple une entreprise à forte population féminine peut être tout particulièrement concernée par le cancer du sein, son mode d'organisation ...

L'accompagnement au cas par cas a pour objectif d'instaurer au sein d'un service une nouvelle dynamique de travail lorsque celle-ci a été mise à mal par la survenue d'une maladie grave chez un collaborateur. Il est réalisé par des intervenants externes à l'entreprise, le plus souvent psychologues de la santé ou en organisation, sur la base d'entretiens individuels. Les situations étant toujours singulières, il peut être décidé de privilégier l'accompagnement d'une seule ou plusieurs personnes dans le service concerné, salarié touché par la maladie grave, collègues et manager direct. Cependant en aucun cas le manager ne doit être dessaisi de son rôle auprès de l'équipe, l'objectif étant de le doter, en situation, de tous les éléments lui permettant de décrypter la situation et d'identifier pour les renforcer ses points de « faiblesse ». Il peut s'agir par exemple de l'aider à comprendre l'afflux émotionnel en réaction à l'annonce du diagnostic, pour ses collaborateurs et pour lui-même ; comprendre les réactions d'une personne atteinte gravement par la maladie, de la confirmation du diagnostic (on rencontre même des situations où le manager est mis dans la confiance dès la suspicion du diagnostic !), au retour au travail incluant le temps séquentiel et même au-delà, lorsque s'est instaurée la routine des examens de contrôle ; décrypter les attentes de la personne touchée par la maladie et de ses collègues et en réponse apporter les comportements les plus adaptés... Il n'est pas rare qu'un manager pourtant capable d'ajustements spontanés tout à fait bénéfiques à la situation, n'ait pas, à un moment ou un autre besoin d'aide. Il est souhaitable que cet

accompagnement des salariés touchés directement ou indirectement par la maladie grave puisse être mis en place au plus tôt après que soit connue l'atteinte d'un salarié par la maladie, pour éviter que la situation ne devienne une situation problématique, dite de crise.

L'entreprise qui décide de mettre en place une politique globale d'accompagnement de la maladie grave systématise l'approche au cas par cas. Elle instaure visiblement, par le biais de communications diverses, charte de la maladie grave touchant les salariés, sensibilisation, formation, lieux dédiés..., les conditions pour que tout salarié touché directement ou indirectement par la maladie grave puisse se saisir du dispositif et bénéficier d'un accompagnement spécifique, garantissant ainsi une égalité de traitement des situations.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'entreprise face à la maladie grave, merci de nous contacter par mail à cette adresse: maladie.grave.et.entreprise@gmail.com

QI GONG EN ENTREPRISE POUR MIEUX GERER SON STRESS ET AMELIORER SON BIEN ETRE ?

Le Qi Gong en entreprise est l'une des réponses à apporter à la question de bien vivre ensemble au travail et de réduire les effets pathologiques d'une mauvaise gestion du stress et des modes relationnels dégradés jusqu'aux collusions étouffées ou manifestées. Au jour d'aujourd'hui les psychologues suivis par les sophrologues occupent le terrain.

Pratiquer le Qi Gong au sein de son entreprise a pour avantage de ne pas avoir à courir pour aller à un cours près de chez soi après une journée de travail.

Mais c'est plus que cela, car les vertus du Qi Gong permettent de prendre une douche énergétique salvatrice en pleine journée de labeur.

Combattre la peur au travail ?

Comme toutes les émotions de base, la peur physiologique est nécessaire à la survie de l'homme, sur le plan individuel et collectif. Cette peur innée est là pour prévenir et protéger l'espèce humaine des dangers et de sa disparition. Elle est portée par l'intelligence raisonnée et intuitive de l'homme.

Cette peur prend racine dans notre capacité à réagir avec justesse et promptitude à la réalité ; encore faut-il avoir les pieds sur terre, être bien ancré.

La peur stimule le courage, la détermination, la volonté. Elle fait s'exprimer notre force de vie et notre instinct de survie. Elle invite à l'action.

La peur au travail est une réalité unique à chacun qui est faite de nombreuses composantes. Elle est alimentée d'inquiétudes et de craintes récurrentes qui se manifestent par de l'angoisse :

- Peur de ne pas avoir assez de temps
- Peur de l'échec
- Peur du jugement négatif des autres
- Peur de changer de poste ou de site
- Peur de modifier des habitudes
- Peur de ne pas être capable de s'adapter aux nouveautés (hiérarchie, organisation, équipe, tâches, demandes de résultats...)
- Peur de subir
- Peur de souffrir
- Peur d'être harcelé
- Peur du chômage
- Peur de tout perdre...

La peur au travail inhibe et pousse l'individu à fuir plutôt qu'à lutter. Si c'est la stupeur qui le tétanise, les réactions peuvent être brutales : crises de nerf, agressivité, violences...

Quelles sont les solutions à cela ?

- Accepter sa peur
- Faire de sa peur un atout, un déclencheur d'action
- Développer la conscience
- Identifier les peurs et la peur principale
- Hiérarchiser ses peurs
- Envisager différentes interprétations

- Reconnaître la part subjective et la part objective
- Travailler le détachement
- Nourrir l'espoir
- Fortifier la volonté, le courage, la détermination
- Restaurer la confiance en soi, l'estime de soi
- S'auto-reconnaître pour ne plus être en attente de la reconnaissance des autres
- Inventer ses solutions
- Développer l'indulgence, la bienveillance, l'empathie pour soi, pour les autres
- Apprendre à se détendre pour gérer les manifestations physiologiques de la peur
- Dialoguer
- Retrouver le plaisir
- Se laisser aller à être humain
- Oser changer
- Être soi, courageusement, avec fierté

Le Qi Gong en entreprise, porté par ses enseignants attentifs va tenir compte de tous ces aspects sans pour autant mettre le doigt dessus. Et c'est là la force et tout l'intérêt de cette discipline ancestrale.

Les bénéfices de la pratique régulière du Qi Gong :

- Calme et détend
- Dé-fatigue
- Dé-stresse
- Harmonise le corps, le mental et le psychisme qui ne font qu'un
- Régule les émotions
- Régule le sommeil
- Assouplit et tonifie à la fois
- ...

Au sein de l'entreprise, le Qi Gong est bénéfique à tous les échelons de la pyramide, de l'employé au dirigeant, car aujourd'hui, personne n'est épargné.

Pour en savoir plus, vous pouvez nous envoyer un email à l'adresse taichi.qicong.bienetre@gmail.com en précisant l'objet de votre demande.

DETOX, QI GONG ET MEDITATION POUR UN MIEUX ETRE EN ENTREPRISE ?

Il est possible d'aller plus loin que par la simple pratique du Qi Gong pour initier une connexion corps esprit et guider les salariés vers un mieux être général qui aura un impact fort dans leur vie personnelle et professionnelle. La société [Jeûner Actif](#) propose un concept intéressant qui allie cure de détox, à la pratique du Gi Gong et de la méditation en parallèle de séminaires d'entreprise.

Ces cures de Détox sont innovantes car elles prennent en charge globale la globalité de l'être et donc de sa santé. Elles s'articulent autour de **4 axes incontournables** pour être et rester performant tant sur le plan professionnel que personnel :

- 1. La performance métabolique dans nos assiettes gourmandes pourtant détox**
- 2. L'équilibre des systèmes énergétiques grâce à la pratique du qi gong/méditation**
- 3. L'activité physique en pleine conscience pour un sommeil récupérateur**
- 4. Des boissons toniques et non toxiques pour stimuler l'énergie des glandes surrénales ou l'énergie vitale**

Les cures de Détox varient en termes d'objectifs avec les saisons.

HIVER :

Objectifs : revitalisation, régénération, entretien et augmentation de son capital santé

PRINTEMPS :

Objectifs : désintoxication, élimination et régénération pour un renouveau de l'organisme, renouvellement et oxygénation cellulaire, rajeunissement ou renouvellement de la force vitale, détoxination de tous les émonctoires pour une forme optimale, une énergie vitale renouvelée de l'intérieur vers l'extérieur.

ETE :

Objectifs : détoxination, favorisation et augmentation des réserves vitales, équilibre du système cardiovasculaire, acquisition d'une plénitude intellectuelle et sexuelle, sérénité profonde pour performance physique et intellectuelle assurées, travail sur les réserves énergétiques vitales.

AUTOMNE :

Objectifs : désintoxication et régénération, renforcement des défenses immunitaires, nettoyage du côlon pour des neurotransmetteurs équilibrés source de bon moral et de forme physique, réflexion intellectuelle performante, moment de transformation personnelle et /ou professionnelle, amélioration de la clarté de l'esprit pour prendre les bonnes décisions.

Le concept Jeûner Actif est simple mais finement élaboré et délivré pour équilibrer les différents systèmes de santé. Il n'est pas possible de redonner de l'énergie dans l'assiette sans un sommeil correct, ou sans faire redécouvrir une activité sportive sans une alimentation adaptée à l'âge des participants. La santé globale des stagiaires est au cœur du travail de Jeûner Actif pour que la réussite des cures soit optimale tant sur le plan physiologique que psychologique.

Voici par exemple le programme type d'un séminaire/stage de 2 jours :

JOUR 1

9h - arrivée du groupe

9h-9h30 - Brief général mixte (Jeûner Actif + votre formateur) autour d'un jus d'accueil detox hépatobiliaire

9h30 - 11h30 - Session de travail

11h30 - 12h30 : Qi Gong (3/4h) et Méditation (1/4h)

12h30-13h30 : Repas - Bouillon et Assiette détox gourmande du jour (3 recettes à étudier entre vous et notre chef)

13h30-14h : Partage 'Autour de votre assiette' pour des échanges sur les bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée

14h-16h : session de travail

16h- 16h15 : Eau de gingembre dynamisante - temps libre

16h15-17h : balade en forêt

17-19h30 : session de travail

19h30-20h : Apéro jus à l'extracteur

20h-21h : Repas - Bouillon de légumes et Assiette Détox gourmande du soir à thèmes : indien, asiatique et crétois au choix en fonction du chef et de vos désirs (voir menus)

21h-22h Plage de détente (optionnelle) : Méditation et Automassage (Jeûner Actif) et Hammam - Matelas hydromassant (partenaire de séminaire)

JOUR 2

7h30-8h30 : Méditation, Qi Gong d'éveil (au choix)

8h30-9h00 - Power breakfast : deux recettes pour partir du bon pied!

9h00 - 12h30 - Session de travail

12h30-13h30 : Repas - Bouillon de légumes et Assiette détox gourmande du jour (3 recettes)

13h30-16h30 - Session de travail

16h30 - 17h : Qi Gong (1/2h)

17h- 17h30 : Debrief/bilan sur vos sensations et les bienfaits de cette Détox Deux jours - Eau de gingembre dynamisante + clôture mixte avec votre formateur

17h30 : Départ

N.B.: Possibilité de commencer à 7h00 soit pour gagner ½ heure de temps de travail ou pour libérer les stagiaires plus tôt.

Pour en savoir plus :

Jeûner Actif s'appuie sur les infrastructures et prestations de vos partenaires de séminaires d'entreprise ou vous propose une prestation complète en nous appuyant sur un partenaire de renom.

Nos partenaires hébergement et prestations sont :

- Châteauforn', avec les châteaux de Ronqueux ou de Rosay
- Chateau du Val à Saint Germain en Laye

Pour en savoir plus, vous pouvez laisser vos coordonnées [en suivant ce lien](#) et en précisant l'objet de votre demande.

6 RAISONS D'ADOPTER UNE SOLUTION WEB POUR LES RPS ET QVT

UNE SOLUTION NUMERIQUE POUR DES PROBLEMATIQUES RH ?

Les articles précédents de ce guide ont déjà donné quelques arguments en la matière. Mais une question revient malgré tout régulièrement sur les réseaux et lors de nos interventions : pourquoi choisir une solution numérique dans un domaine qui, foncièrement, est celui de l'humain ?

Il ne faut pas traiter cet argument à la légère, et renvoyer ceux qui le formulent en les taxant de "réfractaires au progrès". Car cette question est tout à fait pertinente.

En effet, par nature, la gestion des ressources humaines doit composer avec de nombreux facteurs difficilement quantifiables, et qui sont du domaine du relationnel. Même en entreprise (et pourquoi en serait-il autrement ?), les rapports humains restent des rapports humains. Ces deux termes, "humain" et "numérique" (ou digital), semblent s'entrechoquer et ne pas pouvoir, au premier abord, s'articuler l'un avec l'autre.

Il n'est même pas besoin de s'attacher longuement à cette opposition, car elle repose essentiellement sur un malentendu. En réalité, personne n'a jamais prétendu qu'une solution numérique (ou plusieurs) allait se substituer à l'humain, et donc à la direction des ressources humaines. Il est encore loin le temps où l'on verra un robot ou un ordinateur quantique occuper le poste de DRH. J'entends d'ici un certain nombre de lecteurs pousser un grand "ouf" de soulagement.

A l'inverse, il est assez absurde de continuer à gérer les ressources humaines 100% avec des... ressources humaines. L'apport du numérique, ici comme ailleurs, est une aubaine dont beaucoup d'entreprises doivent savoir profiter, et l'objet de cet article est de vous expliquer pourquoi.

Pour simplifier, dans le domaine RH comme dans d'autres, il faut considérer les solutions numériques de la même façon que l'on considère un vélo électrique : vous tiendrez toujours le guidon, vous pédalerez à votre rythme, vous pourrez freiner lorsque bon vous semble... mais si les hasards de la route mettent une longue côte à 10% sur votre trajet, vous bénéficierez d'une puissance accrue qui vous permettra de l'aborder sereinement, alors que d'autres seront contraints de mettre pied à terre.

Les domaines RPS et QVT tirent eux aussi partie de cette puissance supplémentaire. Voici 6 raisons de s'attacher les services d'une solution numérique RH apte à traiter les Risques Psychosociaux et la Qualité de Vie au Travail.

Lancer des alertes

Quel que soit le dispositif mis en place au sein d'une entreprise pour traiter les risques psychosociaux, il subsiste certains points bloquants. Par exemple, il n'est pas rare d'entendre à la suite d'un événement malheureux, une personne ou même plusieurs, collègues ou proches de la victime, affirmer qu'elles "s'étaient rendu compte" que quelque chose ne tournait pas rond. Un peu comme si "l'on savait", mais on ne savait pas comment le "faire savoir".

Certes, il peut s'agir de remarques faites après coup et non fondées, mais il est vrai que les troubles apparaissent souvent bien avant leur paroxysme, et peuvent donc être repérés et signalés. Encore faut-il qu'un dispositif le permette. L'un des grands avantages d'une solution numérique RPS (si elle est bien conçue), c'est d'offrir une possibilité de signalement "anonyme" et permanente, facilement accessible et peu impliquante. Il n'est pas évident de signaler un trouble chez un collègue lors de l'unique visite annuelle avec un médecin : il faut être motivé et convaincu à ce moment précis. Alors qu'il est facile de recourir (de se confier) à une solution numérique au moment précis où un comportement nous a semblé sujet à caution.

Cette alerte peut être traitée d'autant plus rapidement, et faire l'objet d'une enquête qui peut s'avérer salvatrice.

Identifier les signaux faibles

Parfois, en matière de risques psychosociaux notamment, l'attention de l'entreprise et de ses décideurs doit être portée sur des points qui ne font pas forcément l'objet d'une attention, particulière, ou d'un signalement bien défini.

On peut avoir à faire face à un "faisceau de présomptions", qui doit amener à conduire une enquête assez large, avant d'identifier l'origine précise d'un problème et de pouvoir y remédier le cas échéant. Pour être plus clair, une alerte peut signaler un problème précis chez un salarié (alerte donnée par un autre salarié par ex), mais on peut aussi faire face à une condition de travail dépendant de l'environnement, tel qu'un problème de bruit exagéré dans certains locaux, qui ne sera pas toujours signalé de la même façon, et peut-être pas mentionné du tout par certains salariés qui en souffrent pourtant.

L'avantage d'une solution numérique est de travailler à grande échelle, et en permanence : on interroge l'ensemble du personnel, et l'on peut orienter des enquêtes et modifier les questionnaires éventuels. Il sera difficile de rappeler l'ensemble du personnel pour passer devant un médecin ou un cadre suite à un éventuel problème. Alors que l'on peut envisager de modifier un questionnaire en ligne très rapidement.

Etre en phase avec les réglementations

La législation est en évolution constante. Les réglementations se font et se défont à un rythme effréné, dans le domaine RH comme ailleurs. Difficile d'être à jour pour un grand compte, et encore plus pour une PME qui ne dispose pas de moyens importants pour la gestion des nouvelles réglementations.

Autrefois, même dans le cas où l'on disposait d'une solution informatique RH, c'était encore à l'entreprise de vérifier que cette solution était bien à jour, et que l'on disposait de la dernière version gérant les dernières réglementations. Ou, de s'enquérir auprès de son éditeur de solution traditionnelle pour vérifier (et installer) la version adéquate. Pas forcément disponible d'ailleurs.

Aujourd'hui, cette difficulté s'est transformée en avantage : une solution RH web ou SaaS sera automatiquement mise à jour par l'éditeur, pour l'ensemble de ses utilisateurs. Et il est même possible que ce soit cette mise à jour qui vous rappelle que vos obligations ont changé, et qu'une nouvelle réglementation entre en vigueur.

Préserver l'anonymat et la réflexion

Paradoxalement, la face à face avec un professionnel de santé peut être générateur de stress. De même, et encore bien plus, s'il s'agit d'une face à face avec un cadre chargé d'une entretien annuel. C'est encore plus vrai lorsqu'on se trouve dans un contexte d'entreprise particulier, tendu, en évolution. Donc, plus la situation de l'entreprise génère des tensions, moins on risque de recevoir de signaux.

Formuler de vive voix une remarque, un signalement concernant un collègue, ou pire formuler un jugement sur une situation problématique dans l'entreprise, peut-être impossible à certaines personnes. De ce fait, on risque de se retrouver face à une absence de signaux due à la crainte.

La solution numérique contourne en partie cette difficulté, en offrant un espace de liberté plus grand, et en évitant la paralysie due à un face à face interpersonnel. Certes, elle n'est pas forcément anonyme, puisqu'une partie des données recueillies doivent forcément être affectées à un individu identifié. Mais on peut envisager de recueillir aussi des données anonymes permettant d'évaluer certains points importants, à la manière d'un sondage. L'écran joue donc parfois le rôle... d'écran protecteur.

Faciliter la transmission et la préservation des dossiers

Recueillir les données, et se conformer aux obligations légales, est une chose. On pourrait s'en contenter, mais il faut garder à l'esprit qu'un salarié est en droit de demander à consulter ses dossiers (1ère difficulté), et à transmettre ses données à un futur employeur éventuel. Il faut donc prêter une grande attention à la pérennité et à la sauvegarde.

Les méthodes de gestions traditionnelles des dossiers et informations n'offrent pas beaucoup de garantie : la gestion papier est à la merci du moindre incident, et permet difficilement les sauvegardes. Une solution informatique traditionnelle est plus apte à réaliser une sauvegarde, mais encore faut-il la gérer avec des humains...

Les solutions web ou SaaS offrent des sauvegardes automatisées, et surtout décentralisées. Les données recueillies et enregistrées lors des opérations de suivi RPS, QVT, pénibilité, seront forcément instantanément transmises sur des serveurs de stockages éloignés (même si elles peuvent aussi être stockées parallèlement en interne), ce qui garanti leur pérennité.

Réserver à l'humain les taches nobles et complexes

Enfin, il ne faut pas l'oublier, l'une des tâches d'une solution numérique, bien au delà du cadre des RH, est de décharger les "ressources humaines" des opérations les plus les moins gratifiantes. Il serait dommage en effet de déléguer du temps "humains" à la gestion de dossiers et au classement, à la copie éventuelle, à la recherche d'informations, alors qu'une solution numérique s'acquitte parfaitement de toutes ses actions en un temps record.

Par extension, cela permet justement de rendre le travail au sein d'une direction RH plus intéressant, en le recentrant sur les opération à "forte intelligence ajoutée". Donc, de préserver vos meilleurs collaborateurs sur le long terme. Une personne affectée à des tâches répétitives et au classement risque de vous quitter bien vite, alors que cette même personne s'attachera longtemps à une direction RH qui valorise ses capacités.

Et si l'on testait ?

Je n'ai pas la prétention d'être exhaustif : il doit y avoir encore bien des points positifs à mettre au crédit des solutions Web et SaaS dédiées à la gestion des ressources humaines, et notamment à celle des RPS et QVT. De même que les solutions "traditionnelles" ne sont pas à jeter à la poubelle.

Mais ainsi que je le soulignais en préambule, il convient surtout de comprendre que ces solutions numériques travaillent aux cotés des DRH, pour faciliter leurs actions, sans jamais prétendre se substituer à quoi (ni à qui) que ce soit.

Comme elles sont de plus facilement testables en ligne, il y a tout lieu de leur accorder un minimum d'attention pour entrer sans arrière pensée dans l'ère des RH "deux-point-zéro" (RH 2.0).

L'AUTEUR

LAURENT HERCE



Consultant, Associé, Marketor - SaaS Guru.

Laurent Hercé est consultant associé pour Marketor / SaaS Guru. Il intervient dans les domaines des Ressources Humaines, du Cloud computing, du SaaS, et publie régulièrement des articles sur ces thèmes.

Il anime le blog "**RH : Outils 2.0, SaaS & Externalisation**" (www.saas-rh.com), consacré aux solutions numériques et à la transition digitale dans le domaine des Ressources Humaines.

Il intervient aussi dans les groupes RH sur LinkedIn et anime la communauté Twitter "Club DRH". Vous pouvez rejoindre ces communautés en cliquant ci-dessous :



DEPOSER UN APPEL D'OFFRES OU ESSAYER UNE SOLUTION

Vous avez la possibilité de demander un essai de solutions ou de déposer un appel d'offres pour une solution de Qualité de Vie au Travail (QVT). En nous soumettant votre expression de besoins, nous serons en mesure de vous proposer gratuitement une sélection de prestataires en phase avec vos profil, besoin, contraintes et budget.

Pour ce faire, suivez ce lien et laissez vous guider.



[Je souhaite passer un appel d'offre ou essayer une solution
Qualité de Vie au Travail \(QVT\)](#)

Prestataires SaaS/Cloud,
pour participer aux appels d'offres,
merci de nous contacter sur contact@saas-guru.com

 SaaS Guru





 marketor
For Innovative Business Models

 SaaS Guru

 Cloud Guru
Powered by  marketor

EVANGELISTE ET ANALYSTE SAAS/CLOUD

REJOIGNEZ NOS COMMUNAUTES SUR :

