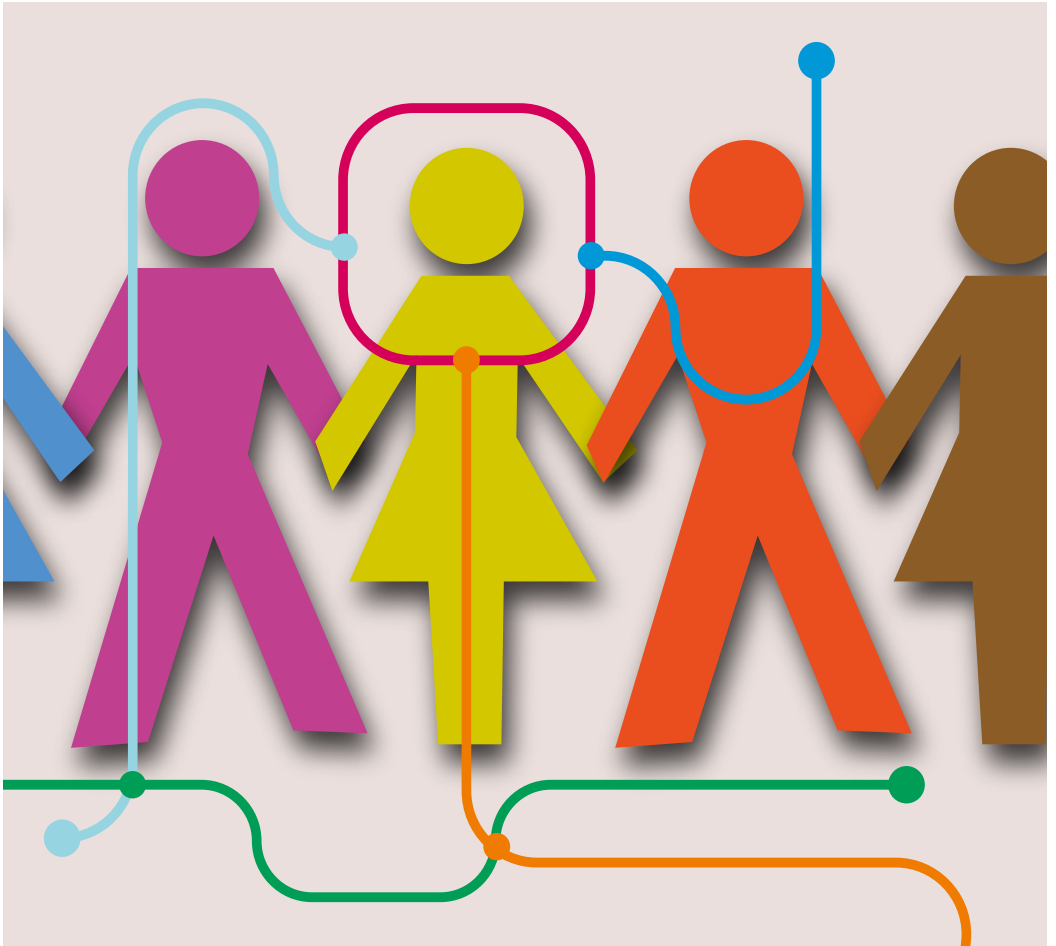


Les acteurs de la prévention des risques psychosociaux et la demande d'attention



Edito

La RATP réaffirme sa volonté de préserver la santé physique et mentale de son personnel.

Dans le cadre de sa politique transversale de prévention des risques professionnels et de bien-être au travail, la RATP s'engage dans une démarche volontariste de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, de qualité de vie et de bien être au travail. Ce document est une illustration de la volonté de l'entreprise en la matière.

Cet aide-mémoire présente les acteurs de la prévention des risques psychosociaux ainsi que le dispositif de demande d'attention qui évolue pour une mise en oeuvre plus efficace.

Paul Peny

Les acteurs de la prévention des risques psychosociaux

Les salariés, concernés par la survenance effective de difficultés ou de risques bénéficient en premier lieu de l'action de leur **manager** et de la **fonction ressources humaines** ainsi, bien entendu, que du soutien de leurs **collègues**.

La prévention des risques psychosociaux relève nécessairement du domaine d'intervention du service de santé au travail. Le binôme **médecin du travail / infirmier(e)**, par la connaissance des populations de son secteur dont il assure le suivi médical, et sa présence au plus proche des organisations de travail, demeure l'interlocuteur privilégié à la fois du salarié et de son encadrement pour toute question relative à la préservation de la santé physique et mentale des individus.

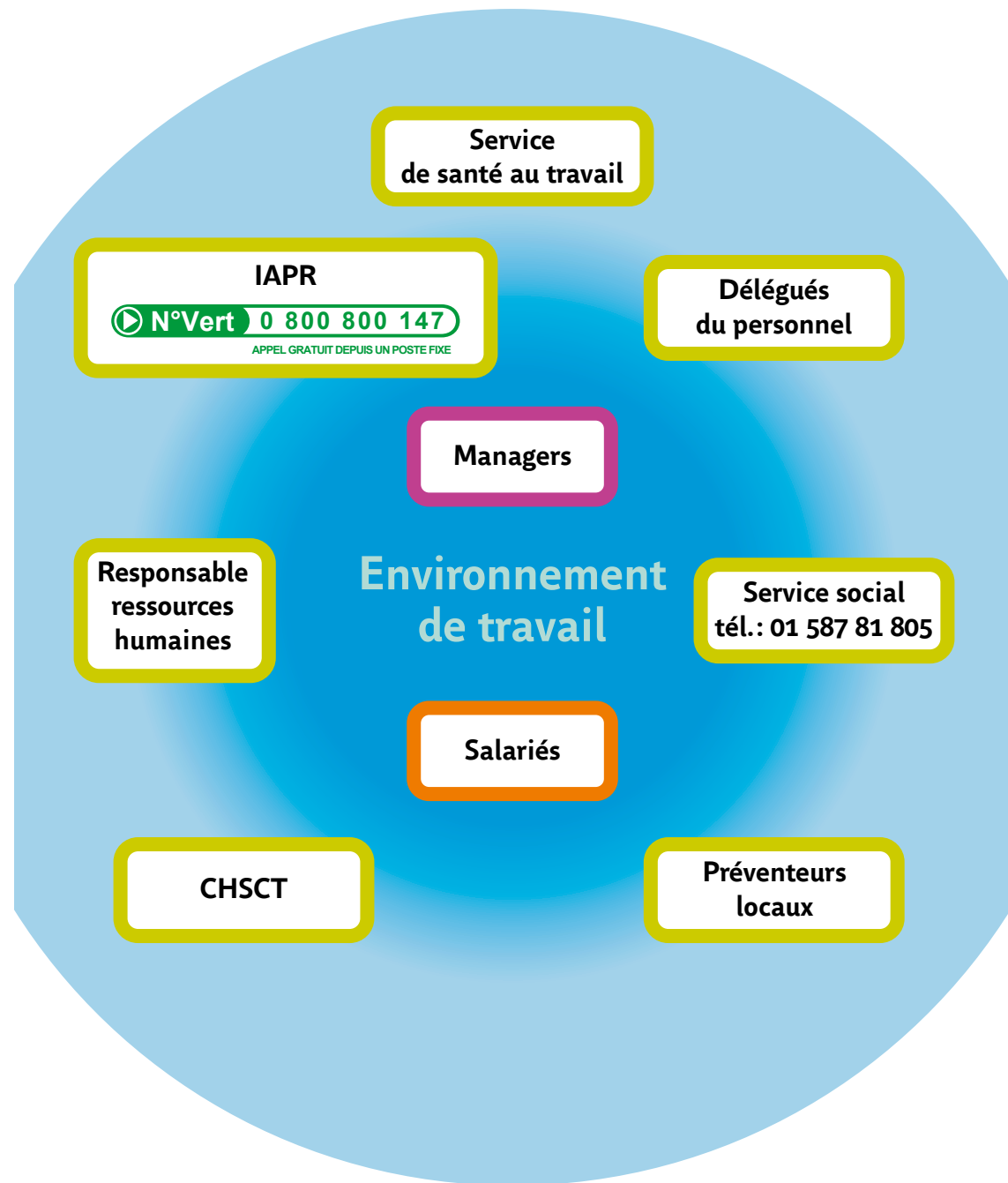
Par ailleurs, le service social et l'institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR) constituent également des partenaires de premier niveau.

Les assistants de **service social** interviennent dans les domaines de la prévention des risques psychosociaux et professionnels appréhendés de manière individuelle et collective. Leurs missions sont organisées autour de l'activité de soutien individualisé, de la politique de prévention et du soutien auprès de la fonction RH sur les questions du maintien dans l'emploi et de l'accompagnement au changement. L'**IAPR** peut, dans le cadre de la convention signée avec l'entreprise, mobiliser 24h/24 et 7j/7 des psychologues pour une prise en charge individuelle et/ou collective suite à un événement potentiellement traumatogène.

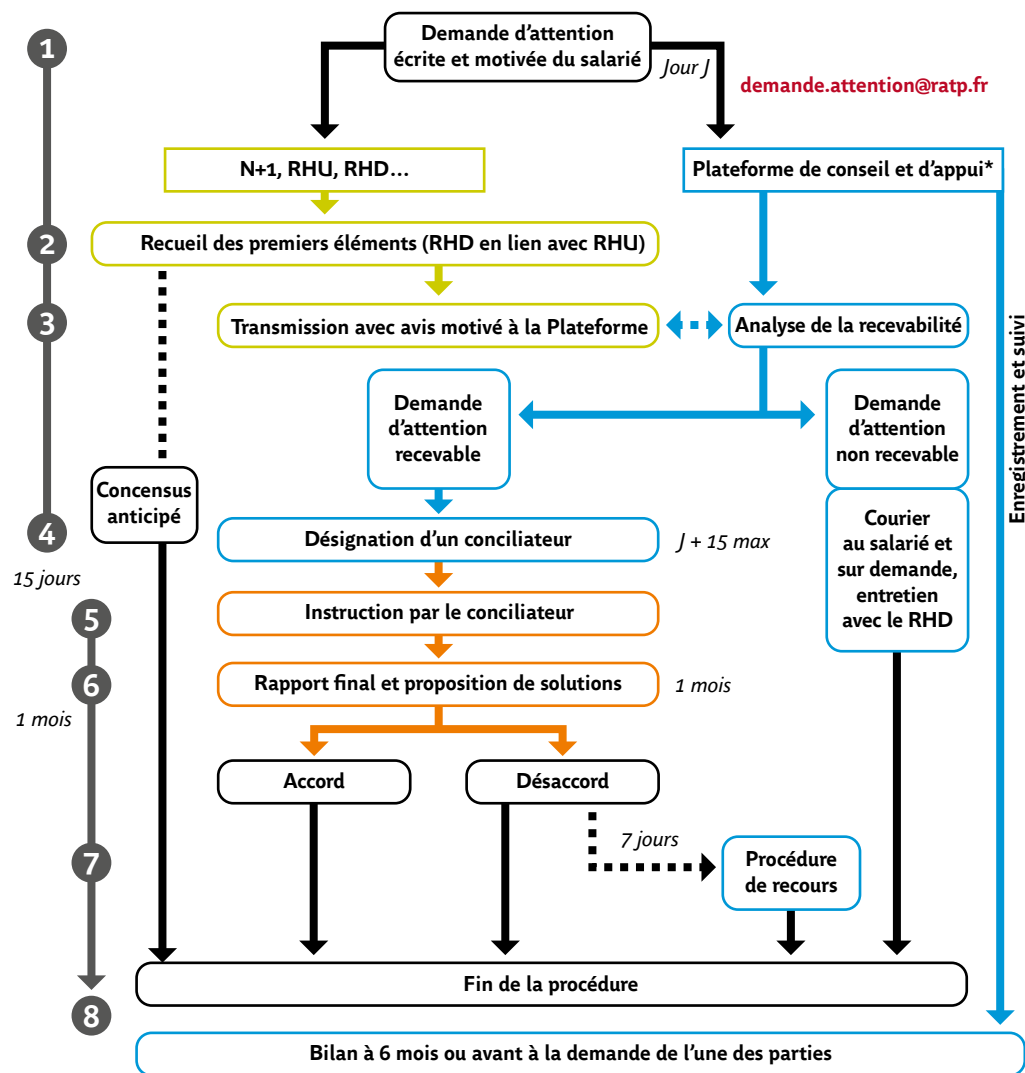
En outre, les **préventeurs locaux** apportent au management un soutien et une expertise sur l'ensemble du domaine santé et sécurité au travail.

Les **délégués du personnel** apportent également leur soutien aux salariés. Leur mission est, entre autres, de présenter toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à la protection sociale, l'hygiène et la sécurité.

Enfin, le **CHSCT** et **ses élus** sont impliqués, et consultés en tant que de besoin, dans le respect de leurs prérogatives, dans la détermination des mesures de prévention et les plans d'action mis en oeuvre, que ce soit dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels au travers du Document unique, ou dans les actions de prévention spécifiques menées au sein des départements.



La demande d'attention



* La Plateforme de conseil et d'appui a vocation à favoriser la lisibilité et la cohérence des processus existants ou à développer dans l'entreprise.

Légende :

Plateforme de conseil et d'appui

Conciliateurs

Département

1

Tout salarié s'estimant en situation pré conflictuelle avec un autre salarié de l'entreprise dans le même environnement de travail peut saisir :

- son responsable hiérarchique direct,
- son responsable ressources humaines
- ou tout autre responsable appartenant à la ligne hiérarchique de son département.

Pour cela, il formalise par écrit une demande d'attention en exposant clairement sa situation. Il saisit simultanément la Plateforme de conseil et d'appui via la boîte courriel demande.attention@ratp.fr

2

Le responsable ressources humaines du département ou son représentant reçoit le salarié dans les plus brefs délais. Si, suite à ces échanges, un consensus anticipé est trouvé, le salarié transmet par écrit sa décision motivée à la Plateforme de conseil et d'appui via la boîte courriel.

Dans le cas contraire, le département transmet à la Plateforme de conseil et d'appui les premiers éléments accompagnés de son avis motivé.

3

La Plateforme de conseil et d'appui analyse la demande et en détermine la recevabilité.

En principe, les situations suivantes ne relèvent pas du périmètre de la demande d'attention :

- situation faisant l'objet d'une procédure disciplinaire ou judiciaire en cours,
- contestations de décisions pour lesquelles existe un autre processus d'appel (CCAS, concours, commission de classement...).

Toutefois, face à la complexité d'un cas particulier où plusieurs processus s'articuleraient, la plateforme se réserve, par exception, d'apprécier si la demande d'attention resterait appropriée.

4

Si la demande est recevable, la Plateforme de conseil et d'appui désigne un conciliateur.

Les conciliateurs sont nommés par le Président Directeur Général. Ils sont reconnus dans l'entreprise pour leur expérience managériale et la transversalité de leur parcours. Les conciliateurs s'engagent à assurer

5

leur mission en toute impartialité et en respectant la confidentialité la plus totale sur les informations à leur disposition.

Le conciliateur reçoit le salarié puis informe et reçoit la (les) personne(s) concernée(s) par la situation ayant suscité le déclenchement de la procédure de demande d'attention.

Le conciliateur peut également entendre toute autre personne qu'il estime susceptible de l'aider dans son étude (témoins, responsables, collègues, anciens collègues...).

Les personnes sont entendues sur leur temps de travail et peuvent se faire assister par une personne de leur choix (salarié de l'entreprise ou membre de l'IAPR).

6

Au terme de l'enquête, le conciliateur formalise une proposition de solution, en recherchant l'accord des parties concernées.

Ce rapport doit comporter avec l'accord des 2 parties :

- un constat sur les raisons du différend,
- une proposition d'action pour désamorcer le conflit.

Ce rapport doit être établi sous un mois. Ce délai peut exceptionnellement être porté à deux mois pour des cas plus difficiles. Dans ce cas, un point d'étape est réalisé auprès de la Plateforme de conseil et d'appui au bout d'un mois.

7

En cas de désaccord, chacune des parties a, dans un délai de 7 jours, la possibilité de saisir une instance de recours qui réexaminera le dossier et formalisera des propositions.

8

Un bilan à 6 mois, ou avant sur demande d'une des parties, est réalisé par la Plateforme de conseil et d'appui. Ce bilan vise à vérifier que le conflit a cessé et que la situation a bien été rétablie. Dans le cas contraire, la Plateforme de conseil et d'appui pourra proposer des pistes de travail.

Les dossiers demandes d'attention sont établis en double exemplaire :

- l'un remis au salarié,
- l'autre archivé à l'Observatoire Social qui en réalisera un bilan statistique annuel.

Toute consultation ou diffusion sera interdite sauf autorisation expresse du seul DGA GIS.

