

CONTENU DE LA FICHE : Cette fiche vous propose un exemple illustré d'actions d'amélioration sur les 3 niveaux de la prévention ainsi qu'un tableau d'exemples d'actions d'amélioration sur les 5 champs et les 3 niveaux de prévention.

LES NIVEAUX DE PREVENTION : ILLUSTRATION SUR UN EXEMPLE

- L'analyse d'une situation de travail à un poste d'accueil d'usagers a montré une situation à risques psycho-sociaux : **violence ou d'agression par un usager de l'agent d'accueil** :
 - suite au fait de ne pas pouvoir répondre aux demandes des usagers par défaut d'information (au niveau de l'agent d'accueil),
 - une possibilité d'actes violents inexplicables de la part des usagers existe toujours,
 - cette situation peut engendrer des effets sur la santé de la personne agressée (blessures, démotivation, anxiété,...).
- Les **actions en prévention primaire** portent sur :
 - pour l'usager sur une étude pour mieux comprendre les informations qu'ils viennent chercher, un réaménagement des conditions d'accueil,
 - pour la personne à l'accueil sur une étude sur l'arrivée des informations, sur leur réactualisation, sur la perception de la fonction d'accueil et les possibilités d'évolution du poste de travail.
- Les **actions en prévention secondaire** portent sur :
 - la mise en place de formations sur la gestion de la violence pour le personnel d'accueil titulaire comme remplaçant.
- Les **actions en prévention tertiaire** portent sur :
 - la mise en place de procédures de soins d'urgence et de soutien psychologique.

LES CHAMPS D' ACTIONS D' AMELIORATION EN FONCTION DES NIVEAUX DE PREVENTION

Actions	Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
Processus de dialogue sur le travail	Concevoir la participation des agents d'accueil à la réorganisation de leur poste	Mettre en place des groupes d'échanges sur les pratiques professionnelles	Constituer une cellule de crise
Stratégiques d'accompagnement du changement	Construire un tableau de bord avec des indicateurs reconnus socialement et adaptés au contexte de la situation ou de l'entreprise.	Accompagner les collectifs au changement : monter un plan de formation et former l'ensemble des cadres et IRP à la conduite du dialogue social	Prévoir des actions de soutien individuel ou collectif, en fonction des dommages identifiés ou possibles.
Santé et ressources humaines	Mise en place de référentiel RH (tel que de la GPEC)	Préparer cadres et salariés aux entretiens annuels	Accompagner une personne en rupture
Management et dialogue social	Rédiger un contrat d'engagement client/entreprise de prévention des violences. Améliorer les flux de circulation de l'information	Actions de communication et de sensibilisation sur les RPS	Cellule d'écoute en suivi externe après un incident violent
Performance et organisation du travail	Mettre en place des outils et des procédures de travail adaptés à la tâche.	Identifier et analyser les défauts qualité, rendement... pour y remédier le plus rapidement possible.	Rechercher un poste pour une personne en inaptitude partielle, après absence de longue durée.