



UN DISPOSITIF DE QUALITÉ RELATIONNELLE EN ENTREPRISE POUR PRÉVENIR LES RPS

Christelle BROUCHIER

Directrice Générale – GMSI 84 –
Carpentras

Géraldine SIFFERMANN

Référente qualité relationnelle,
Médiateure professionnelle – GMSI 84 –
Carpentras

Joëlle THERIN

Présidente – GMSI 84 – Carpentras

Introduction / Objectifs :

Conscients des enjeux de société que représente la santé mentale des acteurs de l'entreprise, et pour répondre à l'obligation de prévention des RPS, le GMSI 84 a mis en place depuis début 2023 un Dispositif Qualité Relationnelle en Entreprise (DQRE) accessible aux adhérents.

Ce dispositif innovant contribue à accompagner les entreprises dans leur appropriation de la culture de prévention, notamment sur le volet des risques relationnels. Il promeut la qualité relationnelle au sein des organisations et vise à :

- ▶ accompagner les entreprises pour clarifier des situations de tensions bilatérales ou collectives (face à la dégradation de l'ambiance de travail et aux impacts sur la santé) ;
- ▶ aider à la résolution des problématiques relationnelles, à l'élaboration d'un plan d'actions et à sa mise en place ;
- ▶ prévenir des situations de rupture, et/ou de désinsertion professionnelle.

Méthodologie :

Le dispositif est animé par la Référente Qualité Relationnelle, Médiateure professionnelle certifiée, et agit auprès des acteurs de l'entreprise sur les trois niveaux en matière de prévention et de traitement des risques professionnels :

- ▶ **Primaire** : par l'information des acteurs de l'entreprise, tant au niveau de la gouvernance qu'à celui des salariés.
- ▶ **Secondaire** : par l'accompagnement sur le terrain.
- ▶ **Tertiaire** : par la résolution des conflits, par la mesure de l'ambiance de travail en lien avec l'audit des RPS, et par la conduite de projets relationnels visant à renforcer la démarche de prévention et à améliorer le bien-être au travail.

En synthèse, le DQRE contribue à l'appropriation, par les entreprises, d'une démarche de prévention en intégrant la qualité relationnelle comme référentiel de la culture d'entreprise.

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire identifient des situations pouvant être orientées vers le DQRE. C'est le médecin du travail qui évalue l'opportunité de solliciter la référente qualité relationnelle, après avoir évoqué avec elle les problématiques constatées avec l'employeur ou son représentant. Si l'accompagnement est validé à l'issue de leur échange, le médecin du travail mandate son intervention. Elle rencontre alors le(s) dirigeant(s) de l'entreprise pour recueillir les éléments de contexte utiles à la définition d'une intervention spécifique et personnalisée.

Résultats obtenus :

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire ont rapidement identifié les bénéfices du dispositif en réponse aux situations relationnelles dégradées repérées en entreprise. D'autres SPSTI ont pris contact avec le GMSI 84 pour échanger sur ses pratiques, après avoir évalué l'intérêt d'un tel dispositif au sein de la prévention en Santé au travail.

Qu'il s'agisse d'accompagnements individuels ou collectifs, de sensibilisations ou d'interventions en entreprise, le DQRE a déjà bénéficié à près de trente entreprises et à plus de quatre cents salariés.

Discussion des résultats / Conclusion :

Les salariés ont communiqué un retour d'expérience très positif, et les employeurs ont témoigné d'un vif intérêt après avoir vu une issue à des situations de blocage et la possibilité d'envisager des solutions contributives.

Ces éléments renforcent la crédibilité du dispositif et confirment la légitimité du GMSI 84 à proposer cette offre complémentaire. Les médecins du travail et leurs équipes ont depuis longtemps intégré dans leur mission la notion de souffrance au travail ; la pertinence de l'ingénierie relationnelle mise au service des entreprises vient en appui de leur démarche.



Pour contacter l'auteur de cette communication : g.siffermann@gmsi84.fr