



# semer, récolter

Prévenir les risques psychosociaux  
(RPS) grâce à la ProcessCom®  
**Dossier**présentation

« Parler, c'est semer  
écouter, c'est récolter »  
Pythagore

# enjeux de l'entreprise

## RPS & processcom?

### contexte économique & environnemental

---

#### LE COÛT FINANCIER ET HUMAIN DU STRESS COÛTE CHER TANT AUX ENTREPRISES QU'AUX SALARIES

Confrontés à l'évolution de l'économie mondiale, à la banalisation de la technologie, à la concurrence exacerbée, les Dirigeants d'Entreprise mettent les Ressources Humaines et la capacité des hommes et des femmes à coopérer entre eux, au cœur de leurs préoccupations.

Ils doivent en effet développer la motivation des hommes et des femmes de leur entreprise car les changements permanents nécessaire pour être compétitif génèrent un **fort stress** et le dialogue social peut devenir difficile voire se bloquer.

L'évolution d'une structure hiérarchique vers une organisation par projet fait perdre aux cadres leur pouvoir traditionnel. L'entreprise exige d'eux qu'ils mettent en avant leur charisme, leur leadership, leur capacité à développer des relations constructives avec leurs partenaires et les acteurs qui les entourent.

Dans les partenariats qui se nouent entre entreprises, les conflits ou les incompréhensions dus aux cultures différentes nécessitent un fort investissement en termes de compréhension mutuelle et de communication. Les équipiers doivent se comprendre pour pouvoir travailler ensemble et coopérer.

Dans l'approche des clients, la tendance à la banalisation de l'offre rend impératif de se démarquer en analysant plus finement les besoins profonds des segments de marché, et de construire une communication qui prenne en compte les spécificités de chacun et développe la confiance.

**PROCESS COM PERMET DE RELEVER TOUS CES DÉFIS DANS LE POINT COMMUN EST LA COMMUNICATION ENTRE LES PERSONNES.**

### conséquences du stress pour l'entreprise

---

- Augmentation des risques psychosociaux (RPS)
- Augmentation de l'absentéisme, du présentéisme, des arrêts de travail
- Augmentation des difficultés relationnelles
- Augmentation des dysfonctionnements souvent dus à des malentendus et incompréhension liés à la qualité de la communication
- Augmentation des conflits avec la hiérarchie

## définition risques psychosociaux

---

Les risques psychosociaux (RPS) ne sont définis, ni juridiquement, ni statistiquement, aujourd'hui en France.

Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial.

Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, sexuel) et violences externes (exercées par les personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

Toutefois, tout le monde s'accorde à souligner la plurifactorialité des RPS et les facteurs à l'origine des RPS sont connus et mis en évidence.

Ils peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs :

- **Les exigences du travail et son organisation**— autonomie dans le travail, degré d'exigence, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires...
- **Le management et les relations de travail**— nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, les clients et usagers, reconnaissance...
- **La prise en compte des valeurs et attentes des salariés**— développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits d'éthique...
- **Les changements du travail**— restructurations, fusions, conception des changements de tout ordre, insécurité de l'emploi...

## que dit la loi?

---

Les RPS doivent être traités comme un risque professionnel comme les autres.

Le code du travail (art. L. 4121-1) précise que l'employeur doit protéger la sécurité physique et **mentale** des salariés avec :

- Des mesures de préventions
- Des actions d'information et de formation
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

## à quoi sert process com

---

Créé au début des années 80 par Taibi KAHLER— psychologue— le modèle Process Com® permet :

- **Communication** — Gérer les processus de communication et prévenir les situations conflictuelles
- **Stress**— Prévenir et gérer le stress tant au niveau individuel que collectif
- **Motivation** — Gérer la motivation et prévenir la démotivation

Le modèle Process Com® est à la fois un outil de communication puissant et un modèle de découverte et de compréhension de sa propre personnalité et de celle des autres.

La compréhension des personnalités donne des clés pour développer des stratégies de communication adaptées, réagir de manière appropriée aux sollicitations de son entourage, agir sur la motivation, construire dans le court terme des relations constructives et efficaces.

## comment utiliser process com

---

Dans le domaine des RPS, Process com permet de :

- **Diagnostiquer** les risques psychosociaux, dans 3 grandes familles de facteurs (*le management et les relations de travail, la prise en compte des valeurs et attentes des salariés, les changements du travail*) et de comprendre leurs origines.
- **Prévenir** les facteurs de ces RPS
- **Gérer** et agir sur leurs conséquences.

Plus d'informations sur notre site

[www.idem-commercial.com](http://www.idem-commercial.com)

## votre contact

---



### **Delphine DOILLON**

Consultante-Associée de la société IDEM  
Formatrice certifiée et agréée Process Com  
par Taibi Kahler

## méthodes pédagogiques

---

Une judicieuse alliance de théorie et de pratique pour une animation centrée sur les exercices de mise en situation à partir de cas concrets vécus au quotidien en entreprise et dans la vie personnelle.

- Exercices, études de cas
- Méthodes, astuces
- Jeux de rôles, ateliers pratiques
- Exemples de cas vécus en entreprise
- Moyens audiovisuels et informatiques
- Support de stage

Nos formations reposent sur une pédagogie active et participative.

## coordonnées

---

### **IDEM**

20 rue du Chasnot

25000 Besançon

☎ 03 81 61 66 72

ddoillon@idem-commercial.com