



Guide pratique d'accompagnement Spéciale "Agence d'Assurance" **PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX**

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les Risques Psychosociaux (RPS) correspondent à des risques pour la santé physique et mentale des salariés, générés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels.

Dans l'assurance, ils proviennent principalement de la double contrainte d'un métier à la fois très relationnel (contact client permanent) et hautement technique (gestion rigoureuse de dossiers complexes).

LES FACTEURS MAJEURS DE RPS EN AGENCE



CHARGE MENTALE

Traiter des dossiers techniques tout en assimilant des réglementations mouvantes et urgentes.



INTERRUPTIONS PERMANENTES

Gérer le flux d'appels téléphoniques tout en recevant des clients physiques en agence.



PRESSIION COMMERCIALE

Atteindre des objectifs de vente et de multi-équipement soutenus et mesurés en temps réel.



CLIENTS DIFFICILES

Faire face à l'agressivité des clients, notamment lors d'un refus de prise en charge d'un sinistre.



OUTILS NUMÉRIQUES

Saisir des données sur des applicatifs métiers multiples, lents ou non interconnectés.



ORGANISATION DU TRAVAIL

Subir un manque de clarté dans la répartition des tâches complexes entre la vente et la gestion.



À RETENIR

Ces facteurs ne sont pas isolés : leur accumulation augmente l'exposition au stress et à l'épuisement professionnel. C'est leur combinaison qui crée la pression quotidienne en agence.



Identifier ces facteurs est la première étape pour agir efficacement.

LE MECANISME DU RISQUE

Du facteur de risque à l'impact organisationnel



FACTEURS DE RISQUE

(ex. objectifs irréalistes,
incivilités répétées)

Des éléments organisationnels et relationnels génèrent une pression constante.



STRESS AIGU/ CHRONIQUE

(les ressources de l'agent
sont dépassées par les
exigences)

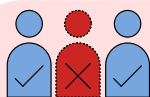
Le salarié n'arrive plus à faire face aux
demandes et à la charge de travail.



CONSÉQUENCES INDIVIDUELLES

(anxiété, troubles du
sommeil, fatigue extrême,
désengagement)

Le stress impacte la santé physique et
mentale, la motivation et l'engagement.



IMPACT SUR L'AGENCE

(absentéisme répété, baisse de
qualité, erreurs de saisie, turn-over)

Les effets se répercutent sur la
performance, la qualité de service et la
stabilité des équipes.



POURQUOI AGIR ?



Préserver la santé
et le bien-être des
collaborateurs



Améliorer la qualité
de service et la
satisfaction client



Renforcer la
performance et
la compétitivité



Fidéliser les
talents et réduire
le turn-over



NOTE D'ANALYSE

Ce mécanisme en cascade
démontre que la performance
économique de l'agence est
directement corrélée à la
préservation de la santé mentale
des équipes.

**INTERVENIR AU PLUS TÔT
ÉVITE L'INSTALLATION
DU STRESS CHRONIQUE.**

LES RISQUES SPECIFIQUES

Liés au métier du secteur des finances et de l'assurance

Chaque poste de travail au sein d'une agence présente des caractéristiques organisationnelles génératrices de tensions.

Pour mieux cibler la prévention, analysons ces points de friction quotidiens.



CARTOGRAPHIE DES TENSIONS DE L'AGENCE

Cette cartographie illustre les quatre flux majeurs convergents qui sollicitent l'attention immédiate des collaborateurs en agence.



OBJECTIFS COMMERCIAUX

Atteindre des objectifs de vente et de multi équipement soutenus et mesurés en temps réel.



Pression de la performance et de l'atteinte des objectifs.



GESTION DES SINISTRES

Prendre en charge des sinistres souvent complexes ou lourds émotionnellement, dans des délais contraints et avec des procédures réglementaires strictes.



Charge émotionnelle et pression des délais.



TÉLÉPHONE

Répondre en continu aux appels entrants tout en réalisant des tâches administratives ou commerciales.

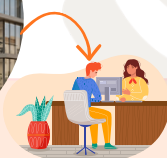


Interruptions permanentes et fragmentation des tâches.



À RETENIR

Ces flux sont simultanés et variables selon les moments de la journée ou de l'année. Leur accumulation crée une surcharge qui, si elle n'est pas régulée, peut impacter la santé des collaborateurs et la qualité de service.



ACCUEIL CLIENT

Accueillir, conseiller et gérer les demandes des clients en face à face, avec parfois des situations difficiles ou urgentes.



Exposition aux incivilités et gestion de l'urgence.



Identifier ces tensions pour agir en priorité sur les causes réelles.

ANALYSE DES POINTS DE FROTTEMENT

Ces points de friction quotidiens, lorsqu'ils s'accumulent, augmentent le stress et la charge mentale. Identifier ces tensions est la première étape pour agir efficacement sur leur organisation.

LE TÉLÉPHONE

Le flux ininterrompu d'appels fragmente les tâches de fond complexes (rédaction d'avenants, vérification de contrats), entraînant des erreurs ou un sentiment d'inachevé.

L'ACCUEIL CLIENT

La première ligne de l'agence fait face directement à l'irritation ou l'urgence des assurés, sans sas de décompression intermédiaire.

L'ORDINATEUR

Le double écran requis et la multiplicité des logiciels métiers augmentent la fatigue visuelle et ralentissent le travail de synthèse en clientèle.

LES ÉCHÉANCES

La période intense de renouvellement en fin d'année génère un pic de charge administrative et une forte course contre le temps.

LES OBJECTIFS

Une forte pression quantitative (objectifs commerciaux) non corrélée au flux réel de passage au temps nécessaire à la gestion administrative.

LES DOSSIERS

L'accumulation de documents réglementaires incomplets à relancer pèse sur la réactivité de l'agence.

LA RÉGLEMENTATION

L'obligation d'appliquer strictement et avec vigilance les exigences DDA, ACPR et RGPD sans augmenter les délais d'instruction.

LES SINISTRES

Prendre en charge des sinistres complexes ou graves demande une écoute active et implique une charge émotionnelle lourde.



À RETENIR

Chaque point de friction a un impact sur la santé, la motivation et la performance. Les repérer permet de cibler les actions de prévention les plus pertinentes.



Réduire les tensions du quotidien pour améliorer durablement la qualité de vie.

LES ACTIONS COLLECTIVES

La prévention la plus efficace des RPS consiste à agir directement sur l'organisation globale du travail de l'agence plutôt que sur les individus.

Voici quatre leviers d'action collective concrets :



FACTEUR CIBLÉ

ACTION CONCRÈTE À METTRE EN ŒUVRE

RÉSULTAT ATTENDU POUR L'ÉQUIPE

BONNES PRATIQUES ASSOCIÉES



CHARGE DE TRAVAIL

- Ajuster équitablement la répartition des portefeuilles.
- Organiser un point de charge hebdomadaire pour anticiper les pics d'activité.



Moins de surcharge et meilleur équilibre entre collègues.

Visibilité sur la charge de chacun.

- Répartition **transparente**.
- Anticipation **des absences et des renouvellements**.



INTERRUPTIONS/ INCIVILITÉS

- Instaurer des créneaux « sans téléphone » (ex : plages de traitement des dossiers complexes).
- Rédiger une procédure commune d'intervention et former l'équipe aux techniques de désamorçage.



Plus de concentration, diminution significative des erreurs de saisie. **Salariés sécurisés** se sentant soutenus et outillés par l'encadrement.

- Affichage des plages « sans interruption ».
- **Numéro dédié** ou renvoi des appels.
- **Débriefing** après incident si nécessaire.



OBJECTIFS

- Intégrer des indicateurs qualitatifs (satisfaction client, fidélisation, qualité de conseil) équilibrant la pression commerciale.
- Partager et suivre les objectifs de manière collective.



Moins de pression individuelle, renforcement de la **cohésion d'équipe**.

- **Objectifs réalistes** et atteignables.
- **Reconnaissance** du travail bien fait.
- Célébration des réussites.



OUTILS

- Simplifier et standardiser les processus de saisie.
- Faire remonter les bugs récurrents à la direction régionale.



Réduction des irritants informatiques au quotidien et **gain de temps**.

- **Documenter** les procédures.
- **Mettre à jour régulièrement les outils**.
- **Former et accompagner** les utilisateurs.



À RETENIR

Agir collectivement sur l'organisation du travail permet de réduire durablement les risques psychosociaux et d'améliorer la qualité de service comme la performance de l'agence.

Des équipes en bonne santé, mieux organisées et engagées pour une agence performante et durable.

LE RÔLE DU MANAGER AU COEUR DE LA PREVENTION

Le manager de proximité joue un rôle déterminant dans la prévention des Risques Psychosociaux (RPS).

Par sa posture, ses décisions et ses actions quotidiennes, il influence directement la santé, la motivation et la performance des équipes.

LE MANAGER, UN RÔLE CLÉ À 4 NIVEAUX



1. ÉCOUTER ET REPÉRER

Être attentif aux signaux faibles et créer un climat de confiance qui favorise l'expression.

- Être **disponible et à l'écoute**.
- Observer les **changements de comportements**.
- Identifier les **signes de stress ou de surcharge**.
- Oser questionner avec **bienveillance**.



3. SOUTENIR ET ACCOMPAGNER

Donner les ressources nécessaires et accompagner chaque collaborateur dans la durée.

- Faciliter l'**entraide et le partage d'expertise**.
- Accompagner les **difficultés individuelles**.
- Valoriser les **réussites et les progrès**.
- Encourager l'**autonomie et le développement**.



2. ARBITRER ET CLARIFIER

Donner du sens, fixer des priorités et réguler la charge pour éviter les injonctions contradictoires.

- Prioriser les **tâches et les objectifs**.
- Ajuster les **moyens aux objectifs**.
- Expliciter les **décisions** et leurs raisons.
- Limiter les urgences évitables.



4. PRÉVENIR ET AGIR

Agir en amont sur l'organisation du travail et traiter rapidement les situations à risque.

- Anticiper les **pics d'activité**.
- Analyser les **causes profondes des tensions**.
- Mettre en place des **actions correctives**.
- Mobiliser les **acteurs internes et externes**.

LES 6 BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES



COMMUNIQUER RÉGULIÈREMENT

Partager les informations clés et expliquer le sens des décisions.



Une information claire réduit l'incertitude et l'anxiété.



DONNER DE LA VISIBILITÉ

Planifier, organiser et anticiper pour sécuriser le travail de l'équipe.

La visibilité permet de mieux se projeter et de diminuer la pression.



RECONNAÎTRE ET VALORISER

Reconnaître les efforts et les réussites, individuelles et collectives.



La reconnaissance renforce la motivation et l'engagement.



ADAPTER LA CHARGE DE TRAVAIL

Répartir équitablement les tâches et ajuster les ressources selon l'activité réelle.



Une charge adaptée préserve la qualité de vie au travail et la qualité de service.



DÉVELOPPER L'AUTONOMIE

Faire confiance, déléguer et laisser de la marge de manœuvre.



L'autonomie renforce la responsabilisation et la satisfaction.



PRENDRE SOIN DE SOI

Un manager qui se préserve donne un exemple positif et durable.



Équilibrer sa propre charge et ses temps de récupération est essentiel.



À RETENIR

Le manager n'a pas réponse à tout, mais il peut agir sur ce qui dépend de lui : l'organisation, la communication, la régulation et le soutien de l'équipe.



Créer un environnement de travail sain, clarifié et soutenant, où chacun peut s'exprimer, agir et se développer

METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION

Un plan d'action structuré et partagé permet de transformer le diagnostic en actions concrètes et mesurables.

Il doit être réaliste, priorisé et régulièrement suivi.

LES 5 ÉTAPES D'UN PLAN D'ACTION EFFICACE



1. PRIORISER LES ACTIONS

- S'appuyer sur le **diagnostic et les retours terrain**.
- Identifier les actions à **fort impact et rapidement réalisables**.

Se concentrer sur l'essentiel pour obtenir des résultats visibles.



2. DÉFINIR DES ACTIONS CONCRÈTES

- Décrire précisément **chaque action**.
- Identifier les **moyens nécessaires**.
- Désigner les **responsables et les partenaires**.

Des actions claires, réalistes et partagées par tous.



3. PLANIFIER DANS LE TEMPS

- Fixer des **échéances réalistes**.
- Intégrer les actions dans le **calendrier de l'agence**.

Un calendrier réaliste favorise l'engagement et la réussite.



4. COMMUNIQUER ET IMPLIQUER

- **Inform**er régulièrement les équipes.
- Recueillir les **idées et les retours**.
- **Valoriser** les avancées

L'implication de tous est la clé de l'efficacité des actions.



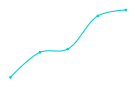
5. SUIVRE ET RéAJUSTER

- Mesurer les résultats avec des indicateurs.
- Analyser les écarts et ajuster si nécessaire.

Le suivi permet d'améliorer en continu vos pratiques.

EXEMPLES DE SUIVI DE PLAN D' ACTIONS RPS

TABLEAU DE BORD DE SUIVI (EXEMPLES D'INDICATEURS)

INDICATEUR	OBJECTIF	FRÉQUENCE DE SUIVI	TENDANCE
 Absentéisme	Réduire de 10 %	Trimestrielle	
 Satisfaction des équipes (qualité de vie au travail)	≥ 80 %	Semestrielle	
 Délai moyen de traitement Réduire de 15 % Mensuelle des dossiers	Réduire de 15 %	Mensuelle	
 Taux d'appels abandonnés	≤ 5 %	Mensuelle	
 Formations/ sensibilisations réalisées	100 % du plan	Trimestrielle	

FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE



ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Un soutien visible et constant pour mobiliser l'ensemble de l'agence.



PARTICIPATION DES ÉQUIPES

Associer les collaborateurs à chaque étape pour renforcer l'adhésion et la pertinence des actions.



COHÉRENCE ET SIMPLICITÉ

Des actions cohérentes avec la stratégie de l'agence et faciles à comprendre.



PÉRENNITÉ

Intégrer la prévention des RPS dans vos pratiques managériales au quotidien.



À RETENIR

Un plan d'action efficace repose sur des étapes claires, des actions concrètes et un suivi rigoureux. Il doit évoluer régulièrement pour s'adapter aux besoins de l'agence et des équipes.



Créer un environnement de travail sain, motivant et performant, où chacun peut s'épanouir et contribuer pleinement à la réussite collective.

LA CHECK-LIST DE VOTRE AGENCE

Auto-évaluation : Prenez 5 minutes pour cocher les affirmations qui correspondent à l'organisation réelle de votre agence aujourd'hui.



LA CHECK-LIST PRÉVENTION RPS



Les **rôles, missions et attributions de portefeuilles** de chacun sont clairement définis.

☐

Les **objectifs fixés** sont réalistes, atteignables et s'adaptent à la conjoncture locale.

☐

Les **absences** (congrés, arrêts maladie) sont anticipées de manière structurée.

☐

Chaque **salariné dispose d'un binôme identifié** pour assurer le suivi de ses dossiers.

☐

Une **procédure claire et partagée** existe pour traiter les incivilités et agressions.

☐

Les managers réalisent des **entretiens individuels réguliers** axés sur l'écoute active.

☐

Les **outils physiques et informatiques** de travail sont fonctionnels et ergonomiques .

☐

Les **collaborateurs** sont directement impliqués dans les projets d'amélioration des processus.

☐

Les **risques psychosociaux (RPS)** sont formellement évalués et inscrits dans notre DUERP.

☐

Le **plan d'action de prévention globale** est régulièrement évalué et actualisé.

☐

INTERPRÉTATION DE VOTRE SCORE



[+] 8 À 10 AFFIRMATIONS COCHÉES - VOTRE AGENCE EST PROTECTRICE !

Vous avez construit de solides garde-fous organisationnels.
Continuez à animer cette dynamique collective.



[+] 8 À 10 AFFIRMATIONS COCHÉES - VOTRE AGENCE EST PROTECTRICE !

Vous avez construit de solides garde-fous organisationnels.
Continuez à animer cette dynamique collective.



[+] MOINS DE 5 AFFIRMATIONS COCHÉES - ALERTE, VOTRE ÉQUIPE EST EXPOSÉE AUX RPS.

L'organisation actuelle utilise les ressources des équipes. Sollicitez votre Service de Santé au Travail PREVY pour obtenir un accompagnement et un diagnostic ciblé.

