

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La démarche de prévention collective

Docteur Philippe LETORT, Médecin du Travail

Rencontre Prévention, 5.02.2015.

I- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX - Historique

Le syndrome général d'adaptation :



L'homo sapiens est programmé depuis 200 000 ans pour la pêche, la cueillette et la chasse...

→ Ce qui le différencie des autres espèces vivantes, c'est sa **forte capacité d'adaptation**.



SELYE
Revue NATURE
1936

Face à une nécessité d'adaptation, SELYE décrit 3 étapes:

- L'alerte
- La résistance
- L'épuisement



Le concept de **stress** vient d'être décrit.

II- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX - Notion

Le terme de « **risques psychosociaux** » fait consensus depuis la fin des années 2000 (accord national interprofessionnel du 02/07/2008).



Cette notion est difficile à appréhender.

Il ne faut pas confondre stress et risque psychosocial.

Par souci de clarté nous conviendrons d'oublier la notion de stress.

Les R.P.S décompensent lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.



III- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Risque professionnel

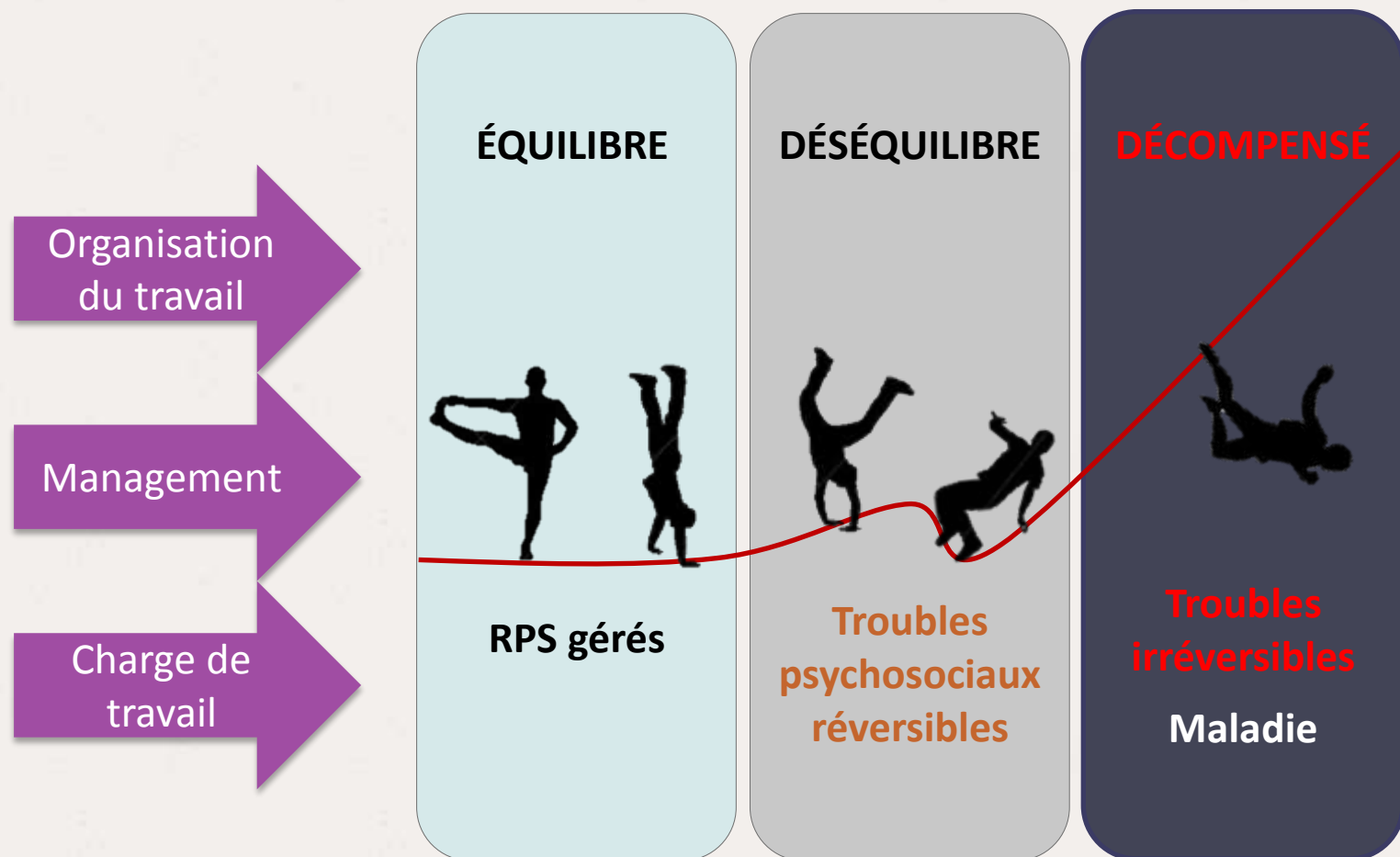
Les **risques psychosociaux** sont à traiter comme des **risques professionnels**.



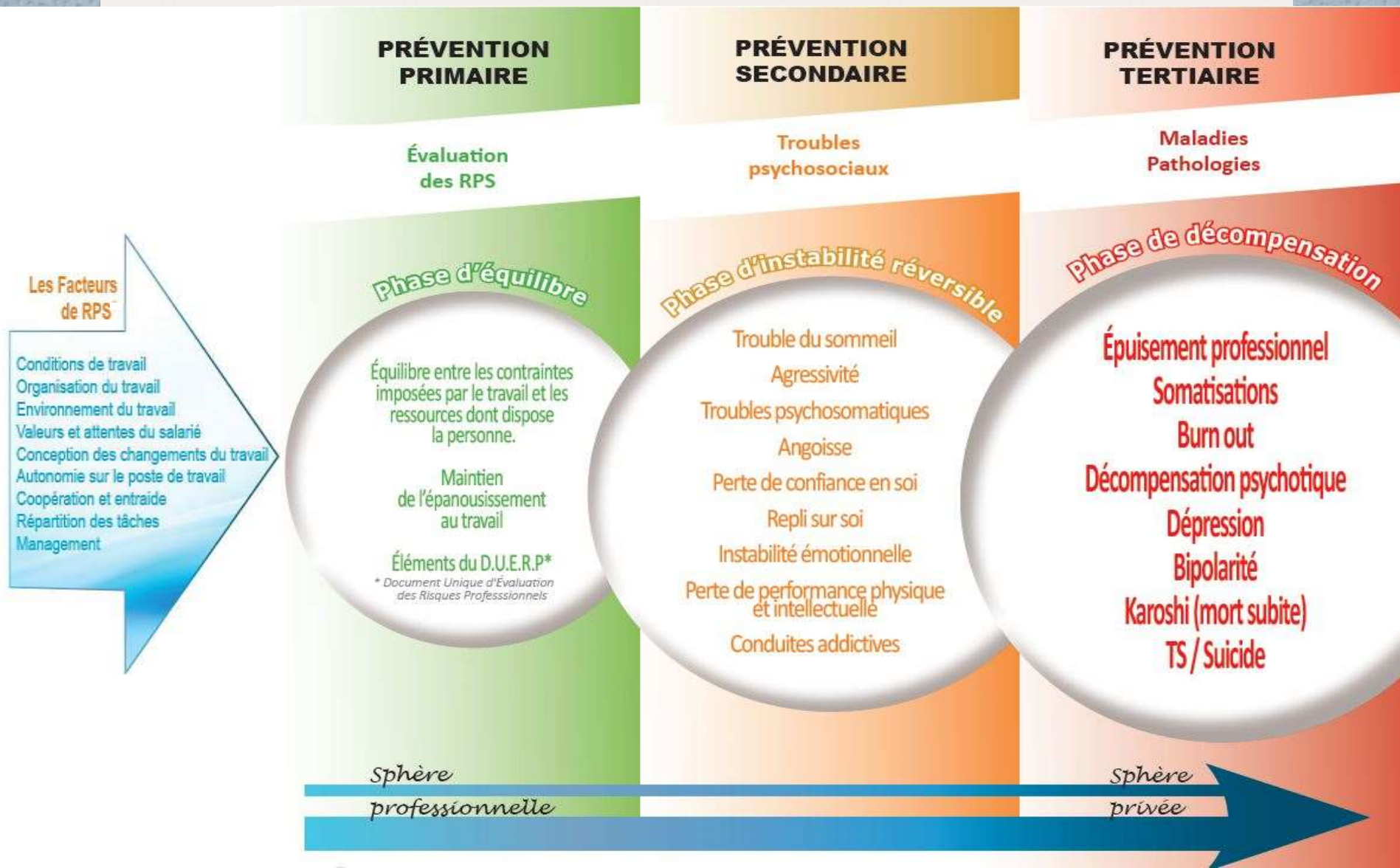
S'ils sont bien gérés dans une entreprise , ils sont en situation d'**équilibre**. Ils contribuent à maintenir un **épanouissement au travail**.

S'ils sont mal gérés, ils décompensent en **troubles psychosociaux** : **c'est la souffrance au travail**.

IV- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Situation de travail



V- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Effets sur la santé



VI- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Familles de facteurs

Familles de facteurs de RPS (classification INRS – ED 6140 – 2013)	Dimensions des familles de facteurs RPS
Intensité et complexité du travail	Rythme de travail Clarté des objectifs de travail Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités Compatibilité des instructions du travail entre elles Gestion de la polyvalence Continuité, attention et vigilance dans le travail
Horaires de travail	Respect de la vie hors travail Conciliation vie professionnelle et vie privée
Exigences émotionnelles	Relation avec le public Confrontation au vécu d'autrui Maîtrise des émotions
Autonomie au travail	Autonomie temporelle et dans la tâche Utilisation et développement des compétences
Rapports sociaux au travail	Soutien de la hiérarchie et des collègues Prise en compte des problèmes Reconnaissance dans le travail
Valeurs	Exigence de qualité Travail utile
Sécurité de l'emploi et du travail	Sécurité socio-économique (emploi, salaire , carrière...) Conduite de changement dans l'entreprise

VII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Particularités

Les particularités des facteurs générant des RPS:

- ❑ **Ils s'inscrivent dans la durée** : leurs actions dans le temps sur l'organisme humain peuvent conduire à des tableaux d'épuisement.
- ❑ **Ils sont subis** : c'est l'entreprise qui les impose par le biais du contrat de travail (lien de subordination).
- ❑ **Ils sont nombreux** : l'accumulation des facteurs agissant sur les RPS est un élément aggravant. Par exemple, l'association d'absence de marge de manœuvre + d'ambiance bruyante en accomplissant plusieurs tâches en même temps.
- ❑ **Ils sont incompatibles** : la coexistence de certains facteurs sont antagonistes , comme par exemple une forte exigence de productivité associée à une absence de marge de manœuvre.

VIII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Impact sur l'entreprise



L'absence de maîtrise des RPS a des conséquences sur le fonctionnement de l'entreprise :

- Augmentation de l'absentéisme et du turn-over;
- Recrutement de personnel mal formé ;
- Augmentation des accidents de travail ;
- Démotivation et perte de créativité ;
- Dégradation de la productivité, augmentation des malfaçons ;
- Dégradation du climat social et des ambiances de travail ;
- Mauvaise image de l'entreprise à l'extérieur...

IX- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Responsabilité employeur



C'est l'article L. 4121-1 du code du travail qui précise le rôle et la responsabilité de l'employeur :

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1°**- Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
- 2°**- Des actions d'information et de formation ;
- 3°**- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

X- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Cas particuliers (1/2)

Le harcèlement moral :



Il est l'une des conséquences d'une absence de maîtrise des RPS dans l'entreprise. **Le harcèlement moral** n'est pas une pathologie mais **une entité juridique**.

Le harcèlement moral se caractérise par la **répétition d'agissements hostiles** qui ont pour conséquence une **dégradation des conditions de travail susceptible d'affecter la dignité, la santé et le devenir professionnel de la personne** - (Art. L. 1152-1 à 6 du code du travail).

C'est un assemblage d'éléments et de situations bien typés qui créé le couple harceleur/harcelé.



Le harcèlement moral est un délit - (Art. 222-33-2 du code pénal).

X- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Cas particuliers (2/2)

Le harcèlement sexuel :

Le harcèlement sexuel est défini par l'article 222-33 du code pénal et l'article L. 1153-1 à 6 du code du travail.



C'est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou des comportements à connotation sexuelle qui soit, portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit, créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.



Le harcèlement sexuel est un délit.

XI- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Indicateurs (1/3)



Il existe deux sortes d'indicateurs :

- Les indicateurs de dépistage et de repérage des situations à risque ;
- Les indicateurs de suivi des risques psychosociaux.

XI- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Indicateurs (2/3)

1- Les indicateurs de dépistage et de repérage des situations à risque :

Ils sont à construire et à mettre en place dans la phase 1 de la démarche de prévention collective.

→ C'est la phase de pré-diagnostic.

Ils se divisent en deux groupes :

Les indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise :

Temps de travail, turn-over, activités de l'entreprise, relation sociales, organisation du travail, formation , rémunération...

Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés :

Accidents de travail, maladies professionnelles, situations graves, situations dégradées, pathologies présentes, activités du service de santé au travail. C'est ici aussi que nous trouvons des questionnaires, des entretiens ciblés (voire des grilles de repérage à mettre en place en fonction des spécificités des entreprises...).

XI- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Indicateurs (3/3)

2- Les indicateurs de suivi des risques psychosociaux :



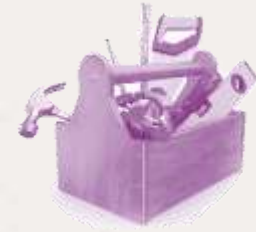
Leur rôle est d'**assurer une veille** et si nécessaire, **une alerte de décompensation** des risques psychosociaux.

Ils permettent d'évaluer qualitativement la **mise en place des différents plans d'action**.

Ils sont donc à construire dans la dernière phase (n°6) de la démarche de prévention collective.

→ **C'est la phase d'évaluation du suivi.**

XI- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Outils



Les outils d'investigation :

- ❑ **Les questionnaires - Les auto-questionnaires** : ils sont remplis par un groupe de salariés représentatifs ou l'ensemble des salariés de l'entreprise. Ils sont anonymes. Le choix et le contenu sont validés par le groupe projet.
(Cf. : GOLLAC – SATIN : « faire le point secteur sanitaire et social »...)
- ❑ **Les entretiens individuels – les entretiens ciblés** : le groupe projet a la possibilité de mettre en place un travail d'investigation avec des entretiens individuels ou des petits groupes de salariés représentatifs d'une unité ou d'un métier de l'entreprise.
- ❑ **Les grilles de repérage – Les grilles d'analyse** : l'utilisation de ces grilles permet de rechercher des situations ou un contexte où des problèmes sont apparus (par exemple : la grille ITAMAMI).
- ❑ **L'échelle visuelle analogue (E.V.A)** : cette échelle graduée de 0 à 10 permet de coter le niveau de ressenti par rapport aux RPS. C'est un test individuel qui permet de faire un dépistage en pré-diagnostic ou un suivi en sixième étape.

XII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – Démarche prévention

La démarche de prévention collective :

Il n'y a **pas de méthode toute faite**. Selon la taille, la nature de l'entreprise et des facteurs à l'origine des dysfonctionnements. **Les solutions sont à rechercher après un diagnostic approfondi.**

→ On distingue **6 étapes**:

- 1) Le pré-diagnostic ;
- 2) La constitution du groupe projet ;
- 3) Le diagnostic approfondi ;
- 4) La restitution des résultats ;
- 5) La mise en œuvre des plans d'actions ;
- 6) L'évaluation du suivi des actions.

XIII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – 6 étapes... (1/3)



1- Le pré-diagnostic : c'est la mise en évidence de la problématique RPS dans l'entreprise. C'est au cours de cette première étape que les indicateurs de dépistage et de repérage sont choisis et recueillis .



2- La mise en place d'un groupe projet : suite à la première étape, il est alors recommandé de constituer un groupe projet en interne. Il aura pour objectif d'accompagner la démarche de prévention. Cette démarche comportera une information des salariés, une participation au choix des outils d'investigations, une aide à l'interprétation des données, l'élaboration du plan d'action et le suivi de l'action .

*Sa composition est fonction de la taille et de la nature de l'entreprise : membres de la direction, des acteurs de prévention en interne (tels que : infirmière / médecin du travail / membres du CHS-CT / D.P / membres de la cellule H.S.E), et des salariés des différents services. **La constitution de ce groupe de travail est incontournable pour la réussite de la démarche.***

XIII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – 6 étapes... (2/3)



3- Le diagnostic approfondi : il permettra d'évaluer les niveaux de dysfonctionnements, leurs origines, ainsi que les secteurs de l'entreprise et les groupes de salariés particulièrement concernés.

Plusieurs outils peuvent être utilisés à ce stade de la démarche : questionnaires, entretiens, observation du travail, analyse documentaire ... pour garantir l'objectivité des résultats.

À ce stade du diagnostic, il est conseillé de faire appel à une aide extérieure : CARSAT, ARACT, Service de santé au travail, consultants privés...



4- La restitution des résultats : les résultats sont communiqués aux différents acteurs de l'entreprise.

XIII- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX – 6 étapes... (3/3)



5- Élaboration et mise en œuvre du plan d'action : en fonction du contenu du diagnostic posé, des actions et des priorités sont définies. Elles seront formalisées dans un plan d'action propre à l'entreprise. **Ce plan d'action va intervenir sur les rouages et la mécanique intime de l'entreprise :** *l'organisation du travail, le management, la répartition des tâches, l'autonomie sur le poste de travail, les résistances au changement, la coopération et l'entraide dans les collectifs de travail. ...*



6- Évaluation du suivi des actions : le plan d'action qui a été établi doit figurer dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. **Pour être complète et pérenne, cette démarche de prévention collective doit déboucher sur la mise en place d'indicateurs de suivi.** *Là non plus, il n'y a pas de recette toute faite, et ces indicateurs sont à construire pour et par l'entreprise .* La mise à jour régulière de cette démarche est à prévoir (si possible annuelle).

**Merci
pour votre attention**

Avez-vous des questions?

