

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

*Hélène GOUESNARD, Psychologue du travail,
Contrôleur de sécurité,*

2 février 2012



1ère Partie - Les RPS : parlons-en !

- Définition des Risques Psychosociaux
- Conséquences sur la santé
- Facteurs de risques

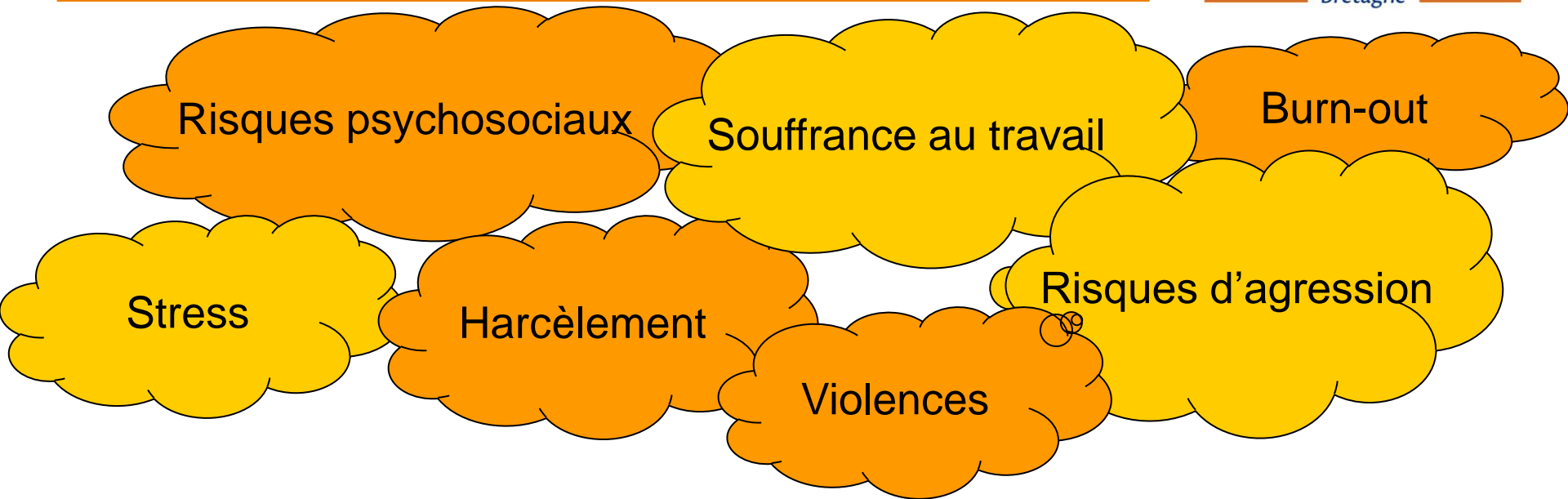
2ème Partie - La démarche de prévention

- Les conditions nécessaires
- Les étapes



Partie 1: Les Risques Psychosociaux





« **Les Risques PsychoSociaux** ...concernent notamment les situations de travail à risque de stress, de violences internes et de violences externes »

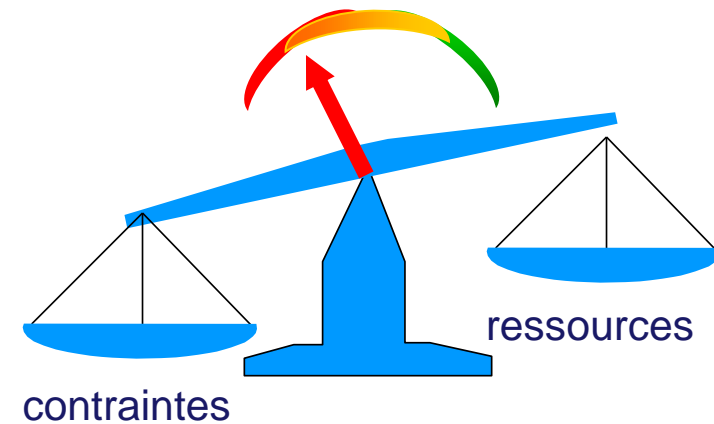
Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

« **Les RPS** sont entendus comme risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emplois et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».



Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des RPS, présidé par M. Gollac, 2011

Le **stress** : « survient 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. »



Les **violences**: « sont des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien être ».

Par des personnes
internes

Violence interne

Par des personnes
externes

Violence externe



[StressAuTravailFlash.swf](#)



Temps

Symptômes
de stress aigu
tension

Symptômes
de stress chronique

Physiques
Émotionnels
Intellectuels
Comportementaux

Pathologies résultant
d'une exposition prolongée
au stress chronique
Maladies cardiovasculaires
Troubles Musculo-Squelettiques
Dépression

Autres effets suspectés :
*Infections à répétition,
dermatoses, pathologies
de la grossesse*



=> SOUFFRANCE AU TRAVAIL

- **Facteurs liés au contenu du travail :**
activités exigeant de traiter un très grand nombre d'informations, surcharge ou sous-charge de travail...
- **Facteurs liés à l'organisation du travail :**
absence de contrôle sur ses tâches, imprécisions des missions, exigences contradictoires, mauvaise communication...
- **Facteurs liés aux relations de travail :**
manque de soutien, management peu participatif, reconnaissance du travail insuffisante, ...



- **Facteurs liés à l'environnement physique :**
bruit, chaleur, mauvaise conception des lieux...
- **Facteurs liés à l'évolution sociologique :**
utilisation croissante des techniques de communication à distance, individualisation de l'activité professionnelle, agressivité de la clientèle...
- **Facteurs liés à l'environnement macro-économique :**
compétitivité, concurrence nationale et internationale, mauvaise santé économique...



Partie 2: La démarche de prévention



QUELLES ACTIONS POUR QUELS OBJECTIFS ET QUELS RÉSULTATS ?

- **Prévention PRIMAIRE** ou comment combattre le risque à la source ?
⇒ Prévention durable
- **Prévention SECONDAIRE** ou comment renforcer la résistance des salariés au stress ?
⇒ Efficace à court terme uniquement
- **Prévention TERTIAIRE** ou comment prendre en charge les salariés en souffrance ?
⇒ Réagir à l'urgence des situations



- **Mobilisation**

- Engagement de la direction / Représentants du personnel
- Se débarrasser des idées reçues
 - Un peu de stress, ça ne fait pas de mal
 - Le stress, c'est seulement un problème lié à la personne
 - Contre le stress, on ne peut rien
- Connaissance du risque et des facteurs

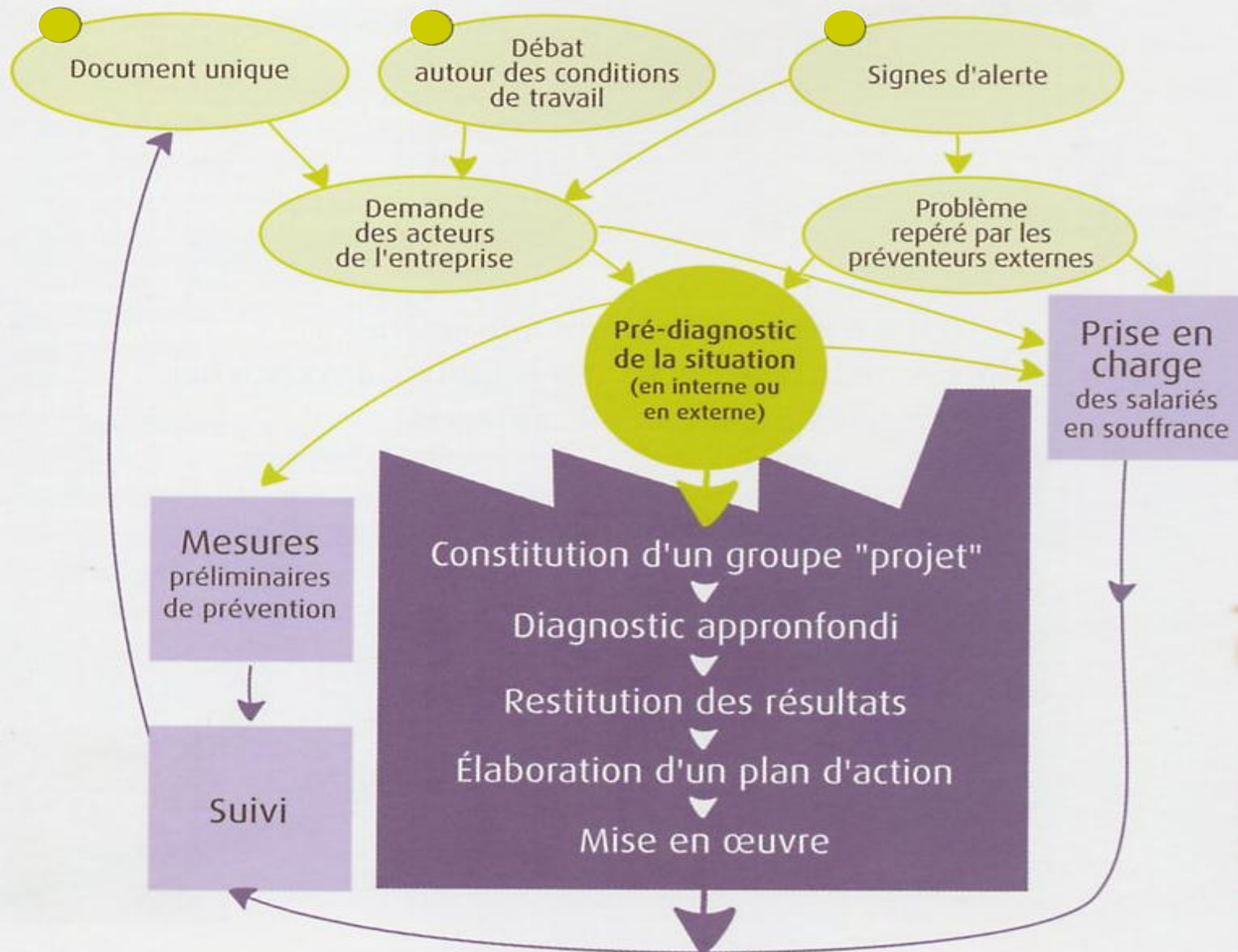
- **La démarche**

- S'intégrer dans une démarche globale de prévention des risques professionnels
- Pluridisciplinarité interne et externe par Médecin du Travail, CARSAT...
- Agir de manière participative
- Avoir recours à des méthodes adaptables aux différentes situations de travail

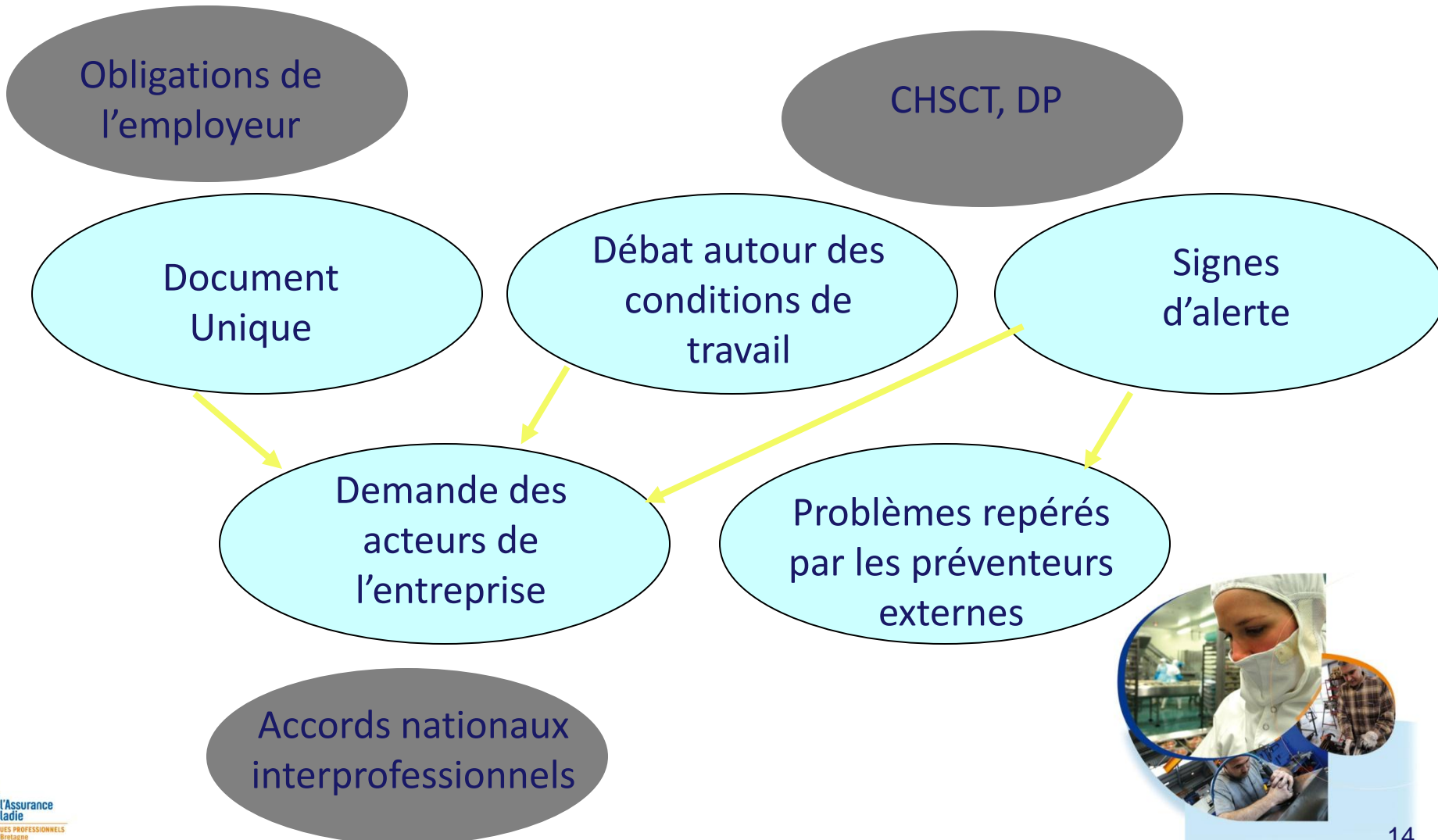
**=> Une démarche structurée,
de type conduite de projet**



LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION



Quelles raisons pour s'engager?



Objectifs :

- **Objectiver** l'existence des risques psychosociaux
- Évaluer leur **dimension collective** et les localiser
- Faire émerger un **consensus** sur la présence des RPS dans l'entreprise
- Juger du type de démarche de diagnostic / d'intervention proprement dite
- Préciser le champ d'intervention et finaliser l'engagement de l'entreprise



Méthode :

- Constituer un **groupe restreint** (Direction et Représentants du personnel)
- Repérer et choisir des **indicateurs** d'alerte adaptés aux spécificités de l'entreprise et reconnus par tous
 - ✓ Liés au fonctionnement de l'entreprise
 - ✓ Liés à la santé et la sécurité des salariés
- **Interpréter** : Affiner, détailler, cumuler, comparer les indicateurs retenus



Pourquoi ?

Piloter la démarche de
prévention
S'assurer que les
objectifs sont atteints

Qui ?

En fonction de la structure de
l'entreprise

Membre(s) de la direction
Acteurs de la santé au travail
(infirmière, Médecin du travail,
Préventeur)

Représentants du personnel
Salariés volontaires : Groupe
de salariés représentatif et
reconnu de tous

Quoi ?

Désigne un animateur /pilote
Décide d'un échancier
Élabore un plan de travail
Informe l'ensemble des salariés
Précise les objectifs et les
modalités d'intervention qui peut
être réalisée par un intervenant
extérieur
Assure le suivi des actions et
des indicateurs



3ème ÉTAPE : LE DIAGNOSTIC

Cette étape est le plus souvent réalisée avec une **aide extérieure** : consultant, Médecin du travail, IPRP, CARSAT, ARACT...

Elle passe par l'analyse du **travail réel** : observations, entretiens, questionnaires...

Mieux évaluer le niveau de souffrance des salariés et objectiver les atteintes à la santé

Identifier les **facteurs de risques** psychosociaux

Repérer les groupes de salariés les plus exposés



4ème ÉTAPE : RESTITUTION

Par les intervenants à la direction et au groupe-projet

Par le groupe-projet ou les intervenants à tous les acteurs de l'entreprise

Étape essentielle pour **valider la pertinence des résultats**

S'assurer de répondre au problème posé et valider **l'adhésion** du groupe

Tout le monde est d'accord avec les résultats présentés afin d'éviter tout retour en arrière



Sur la base des résultats du diagnostic approfondi

Décision et mise en œuvre par la direction

Propositions élaborées par le groupe-projet, les salariés concernés, en lien avec le CHSCT

Exemples d'actions en lien avec l'organisation :

- démarche de prévention des TMS
- accueil des nouveaux
- procédure en cas d'agression
- protocole attitudes addictives
- actions de communication



6ème ÉTAPE : SUIVI

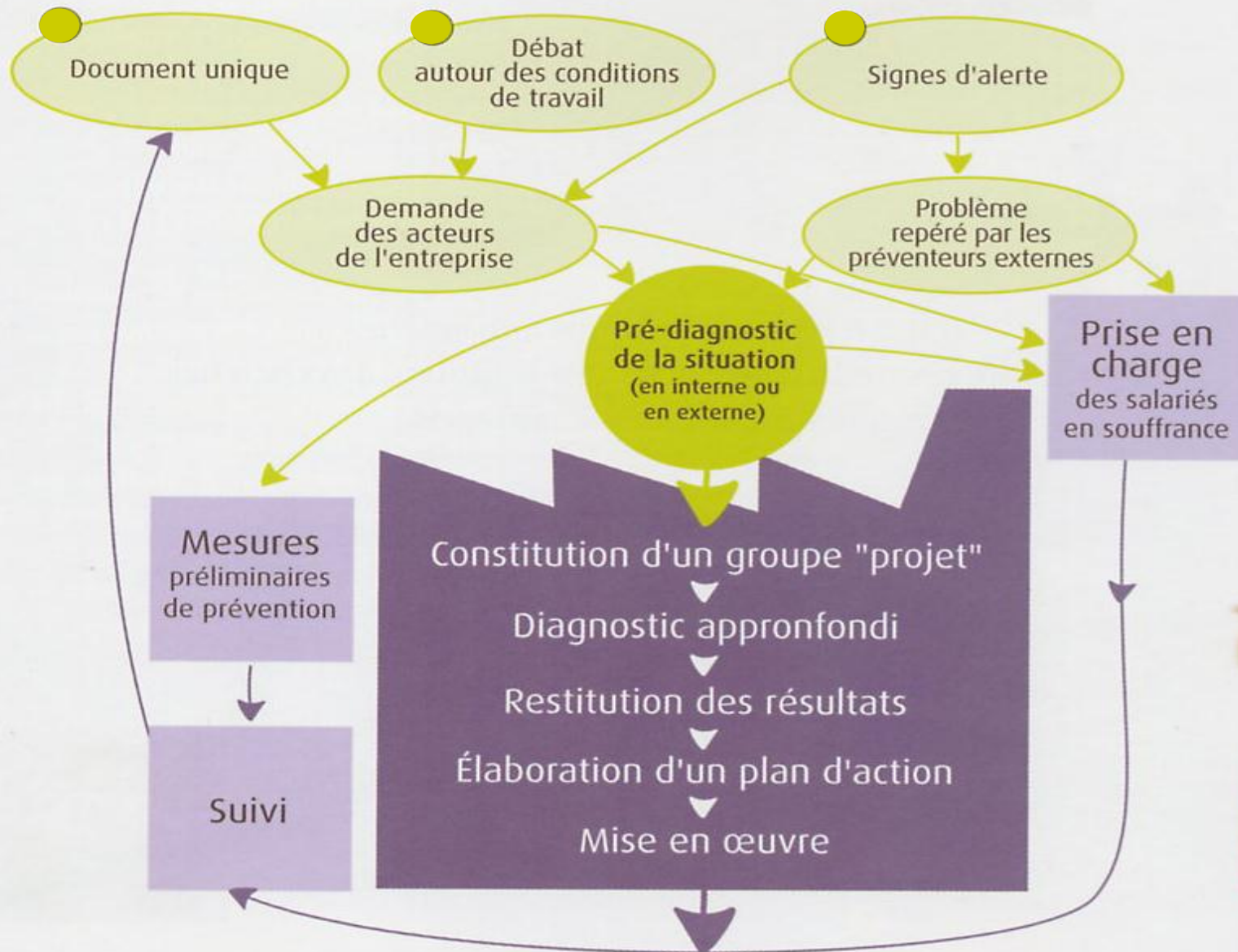
Suivi des indicateurs

Suivi et révision du plan d'actions si besoin
(groupe-projet et CHSCT)

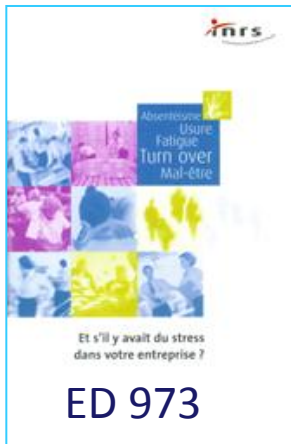
La prévention des RPS est intégrée à la
prévention des risques professionnels dans
l'entreprise (actualisation du DU et consultation
du CHSCT)



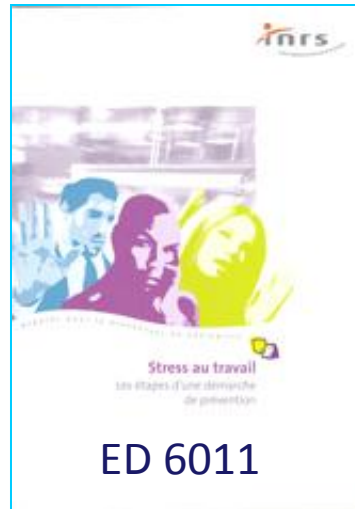
DÉMARCHE DE PRÉVENTION



DES QUESTIONS ?



ED 973



ED 6011



ED 6012



ED 6070

Dossiers web thématiques
www.inrs.fr

ED 5021 : Le point des connaissances sur ... le stress au travail

DV 365



Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir
Trois films

- www.inrs.fr
- www.risquesprofessionnels.ameli.fr
- www.anact.fr
- www.travailler-mieux.gouv.fr
- www.carsat-bretagne.fr
- www.carsat-pl.fr
- www.carsat-normandie.fr



DV 327

