

Enjeux PRÉVENTION

Risques psychosociaux

« BIEN IDENTIFIER POUR MIEUX PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX »

Hausse des plaintes recensées par le médecin de prévention, taux d'absentéisme grandissant, conflits répétés au sein des services, désengagement des agents dans la vie de la collectivité, sont autant d'indicateurs et de constats révélateurs des risques psychosociaux.

Qu'entend-on par risques psychosociaux ?

D'après le ministère du Travail, les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés : stress, harcèlement, épuisement professionnel, violence au travail...

Ils peuvent entraîner des symptômes de telles que des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil, mais aussi générer des troubles musculo-squelettiques, des maladies cardio-vasculaires, voire entraîner des accidents du travail.

Les risques psychosociaux qui touchent à la subjectivité des personnes ne se traduisent pas uniquement à travers la notion de stress (déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face), il s'agit d'un ensemble de facteurs. Ils se situent à la frontière entre la dimension individuelle, collective et organisationnelle de l'activité.

Quels sont les enjeux pour la performance des organisations et l'employeur ?

Au sein du secteur public, les risques psychosociaux trouvent leur source au sein des problématiques spécifiques que sont l'organisation du travail, l'accroissement du niveau d'exigence des usagers, les relations avec les familles des patients dans le secteur hospitalier, les changements etc...

Les enjeux inhérents à la dégradation de la santé au travail des agents et plus spécifiquement à la problématique des RPS sont humain, organisationnel, financier et pénal :

- **accroissement de l'absentéisme, des accidents du travail,**
- **remplacements du personnel, réorganisation du travail,**
- **baisse de qualité du service rendu,**
- **démotivation, turn-over,**
- **dégradation du climat social,**
- **atteintes à l'image de la collectivité,**
- **respect de la réglementation notamment concernant l'intégration des RPS au document unique.**

Génératrice de coûts directs et indirects, la maîtrise des risques psychosociaux interroge tout à la fois les conditions de travail des agents et la performance du service délivré. L'évaluation des risques psychosociaux, intégrée au Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, devient un enjeu essentiel pour l'employeur.

L'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail s'impose désormais à tout employeur. L'arrêté ministériel du 6 mai 2009 constitue à ce titre une base essentielle de travail pour les organisations pour négocier et construire la prévention.

Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?

L'INRS a défini un certain nombre de facteurs susceptibles d'engendrer une situation psychosociale dégradée :

- **Facteurs liés aux relations de travail :** manque d'aide de la part des collègues ou des supérieurs hiérarchiques, management autoritaire ou déficient, absence de reconnaissance... ;
- **Facteurs liés à l'environnement physique et technique :** nuisances physiques, mauvaise conception des lieux ou postes de travail... ;
- **Facteurs liés à l'environnement socio-économique :** mauvaise santé économique de la collectivité... ;
- **Facteurs liés à la tâche à effectuer :** fortes exigences quantitatives et qualitatives, charge de travail, pression, monotonie, absence d'autonomie... ;
- **Facteurs liés à l'organisation du travail :** absence de contrôle sur la planification des tâches, imprécision des missions confiées, contradiction entre les exigences du poste, inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, nouveaux modes d'organisation...

Comment construire une démarche de prévention efficace ?

Sortir de la problématique individuelle et de la gestion des cas de souffrance pour envisager une prise en charge globale de la qualité de vie au travail, c'est là tout l'enjeu d'une démarche de prévention des RPS.

QUE DIT LA RÉGLEMENTATION ?

En application de la directive-cadre européenne 89/391/CEE, la loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe au chef d'établissement... "L'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail" (Directive européenne du 12 juin 1989). L'employeur évalue les risques, y compris psychosociaux, et prend les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité de ses salariés. Cette obligation générale, qui repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels, appelle explicitement à une prise en compte des risques psychosociaux.



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

Risques psychosociaux

Plusieurs phases structurantes doivent permettre de porter un regard global sur ce risque. Celles-ci sont reprises dans le guide méthodologique de la DGAFP.

1. Préparer la démarche

Primordiale, cette première phase est un moment où se construit une méthodologie autour d'acteurs représentatifs de la structure pouvant apporter des compétences complémentaires. La problématique des RPS est par essence pluridisciplinaire.

La préparation de la démarche passe par la constitution d'un groupe de pilotage composé de ces différents acteurs et par la définition d'un plan d'intervention.

Le CHSCT doit être associé à la démarche et définir la place qu'il prend dans le comité de pilotage.

Ce type de démarche nécessite un soutien et une collaboration accrue de la direction.

2. Former les acteurs

Cette étape permet de définir un socle commun de connaissances à l'ensemble des acteurs clés de l'établissement/collectivité. Il s'agit à cette étape de créer un consensus autour de la thématique pour garantir la participation et la collaboration de tous les acteurs en présence.

3. État des lieux de l'existant

L'état des lieux d'indicateurs variés (médecine de prévention, service ressources humaines, bilan du CHSCT, statistiques d'absentéisme...) permet de dresser une première cartographie de la situation psychosociale au sein de l'établissement/collectivité.

En complément, il est intéressant de mener une enquête auprès de l'ensemble des agents de l'établissement/collectivité, via la diffusion d'un questionnaire.

Le traitement statistique des données permet de définir les secteurs prioritaires à diagnostiquer. Elle implique l'ensemble des agents dans la démarche.

4. Étude qualitative

Des entretiens auprès des agents, des observations sur site et des groupes de travail, pris en charge par des consultant(e)s RH, psychologues et ergonomes permettent de mieux décrire les situations de travail problématiques ainsi que les ressources des agents et du collectif.

Cette étape engage une démarche participative facilitant la mise en place d'actions d'amélioration ajustées au contexte de l'établissement/collectivité.

5. Objectiver les résultats et proposer un plan d'actions pérenne

Le bilan comporte une analyse critique sur les points forts, les ressources disponibles, les leviers d'action et les points à améliorer au sein de l'établissement/collectivité.

Suite à ce travail d'objectivation des situations, il est plus aisé de créer un plan d'actions partagé. La mise en place de groupes de travail intégrant des acteurs pertinents dans leur connaissance de la problématique et du terrain, permet de développer des actions opérationnelles.

Il convient également de construire une structure de suivi des indicateurs au travers desquels la collectivité veille à l'efficacité des actions mises en œuvre.

Quelques exemples d'axes de travail prioritaires

Les points suivants, sans être exhaustifs, expriment les principaux axes sur lesquels il est pertinent de travailler en priorité : développer la collaboration et maintenir les collectifs de travail,

- développer l'identité professionnelle et la reconnaissance au travail,
- former l'encadrement, leur donner des outils pour accompagner les agents : entretien annuel, gestion de conflit, animation de réunion...
- envisager l'évolution des compétences individuelles et collectives, organiser une politique de gestion des âges, en développant une politique concrète de GPEC,
- proposer des moyens et un environnement de travail adaptés aux activités,
- Utiliser des canaux de communication variés et humaniser les échanges,
- etc.

DES ACTIONS COMPLÉMENTAIRES

Dans le cadre d'un système de prévention, il est opportun de positionner des ressources permettant d'agir sur les personnes ayant déjà révélé des troubles liés au RPS.

Des groupes de parole ou des situations de prise en charge individuelle sont mobilisés pour permettre à l'agent de faire face.

Il est intéressant de proposer une cellule de soutien et maintien dans l'emploi afin de gérer les cas de personnes en situation de souffrance ou de difficulté au travail.

DES RÉFÉRENCES POUR BIEN DÉMARRER

"Risques psychosociaux - stress, mal-être, souffrance... - guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire",
Catherine BRUN, ARACT Aquitaine.

"Bien-être et efficacité au travail – 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail",
rapport fait à la demande du Premier ministre, présenté par H LACHMANN, C LAROSE, M PENICAUD, février 2010.

"Dépister les risques psychosociaux – des indicateurs pour vous guider",
INRS, ED 6012, décembre 2007.

"Agir sur le stress et les risques psychosociaux",
(ANACT - Magazine Travail & Changement n° 318).

"Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail",
Philippe Nasse, Patrick Légeron Pour le ministère du Travail, des relations sociales et de la solidarité.

"Risques psychosociaux, un modèle de compréhension pour guider l'action",
(ARACT Bretagne).

"Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS"
Ministère de la Réforme de l'État de la Décentralisation et de la fonction Publique"

Pour toute question ou suggestion

contactez le **service Prévention** du lundi au vendredi de 9h à 17h
02 48 48 11 63 - Fax : **02 48 48 12 47** - E-mail : **prevention@sofaxis.com**
Retrouvez l'ensemble de nos services : **www.sofaxis.com**

Adresse postale : **CS 80006 - 18020 Bourges Cedex** - Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay
SNC au capital de 46 065 euros - 335 171 096 RCS Bourges - N° ORIAS 07 000814 - www.orias.fr