

Enjeux PRÉVENTION

Santé psychologique au travail

Suite à des accords signés par le gouvernement⁽¹⁾ les collectivités ont l'obligation d'entreprendre un diagnostic des risques psychosociaux intégré au document unique d'évaluation des risques professionnels afin de maintenir la qualité de vie au travail. La santé mentale des agents est en effet devenue un enjeu primordial au sein des structures publiques : les conditions et la qualité de vie au travail sont à présent des sujets incontournables. Pour être efficace, un diagnostic doit être assorti d'un plan d'actions, l'employeur ayant une obligation de résultats quant à la santé de ses agents.



Prévenir : dans quel but ?

La prévention des risques professionnels concerne l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail⁽²⁾. La prise en compte de l'origine des risques est nécessaire afin de supprimer ou de réduire les effets du stress et des violences, voire d'éviter leur survenance. Chaque établissement, chaque organisation de travail et chaque métier ayant ses spécificités, les préconisations doivent être adaptées à chacun de ces éléments dans un objectif de prévention collective.

C'est ce que rappelle l'accord cadre d'octobre 2013 : l'intérêt est d'adopter une démarche participative et pluridisciplinaire afin de partager le diagnostic pour ensuite s'orienter vers des préconisations axées sur la prévention primaire.

La prévention : un projet sur trois niveaux

- La prévention primaire agit sur les facteurs de risques ou de tension. L'objectif est de prévenir le risque à la source en se focalisant sur les causes ou les sources de risques psychosociaux présentes, pour les réduire ou les éliminer.

Les exemples sont multiples : tenir régulièrement des réunions d'informations, analyser les postes de travail pour améliorer les conditions et clarifier les rôles.

- Réduire ou corriger le risque constitue le deuxième type de prévention. Il s'agit d'aider les individus à développer des connaissances et des habiletés pour mieux reconnaître et gérer leur réaction face aux risques. Ce niveau de prévention peut s'articuler autour de formations sur la gestion du temps et du stress, la tenue d'ateliers sur la gestion et l'adaptation au changement.
- La prévention tertiaire se focalise sur la réparation, c'est-à-dire le traitement afin de réhabiliter et de permettre le retour des individus ayant souffert d'un problème de santé au travail. Il s'agit de mesures de soutien à l'emploi, de création de réseau d'entraide ou encore de prise en charge par des spécialistes (*médecins, psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux*).

Ces trois typologies sont étroitement imbriquées car la prévention primaire peut impliquer des mesures de niveau secondaire et tertiaire. Inversement, la mise en œuvre d'actions secondaires et tertiaires impliquent l'identification des sources de risques (*qui correspond à la prévention primaire*).

Les conditions de réussite

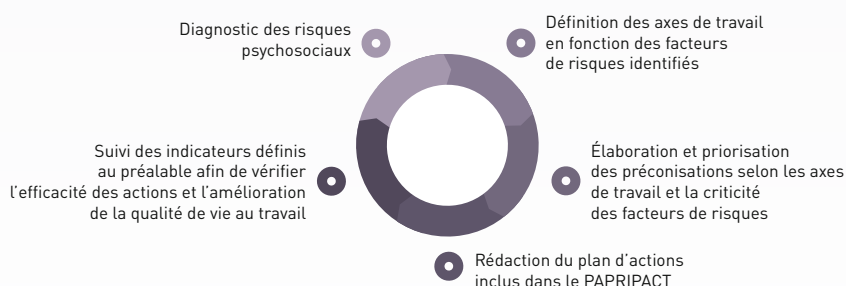
Certaines conditions sont nécessaires à la réussite du projet de prévention. Elles permettent de poser un cadre directif et rassurant pour la Direction mais aussi pour les agents. L'engagement dans une démarche de prévention participative est primordial, cela permettra de mobiliser les personnes ressources (*en interne et/ou en externe*) qui constitueront un groupe projet/comité de pilotage dédié (*incluant de préférence les représentants du personnel*). Celui-ci sera porteur d'une culture de santé et de sécurité dans l'entreprise.

La prévention étant centrée sur les conditions et l'organisation du travail, l'ensemble du personnel doit être informé de l'avancement de cette démarche et avoir la possibilité de s'y impliquer. Pour favoriser la participation des agents, confidentialité et protection de la parole doivent être mises en avant.

Comment construire sa démarche de prévention ?

Suite à une enquête administrée aux agents, des facteurs de risques psychosociaux peuvent être décelés. Ceux-ci permettront de dégager des axes d'amélioration et d'élaborer des préconisations.

Ces préconisations pourront être construites en groupes de travail structurés en fonction des métiers, des services et des thématiques/axes d'amélioration.



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

Santé psychologique au travail

Ces groupes seront l'occasion de co-construire des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail. Il s'agit de : travailler sur les facteurs de risques révélés par le diagnostic en les réduisant (*ou en les supprimant*) en se servant des leviers d'actions (*facteurs protecteurs*). Ces préconisations devront être ensuite hiérarchisées selon la priorité. Le comité de pilotage pluridisciplinaire valide et décide ensuite des actions à mettre en œuvre.

Le plan d'actions

Les préconisations déterminées, un plan d'actions doit être rédigé. Il s'agit de permettre la structuration des actions à prioriser. Ce plan, intégré au PAPRIACT⁽³⁾ peut prendre plusieurs formes et se structurer selon les trois niveaux de prévention ou en fonction des axes d'améliorations définis préalablement par niveau de priorité décroissant. Dans les deux cas, il est important de définir pour chaque préconisation une échéance ainsi qu'un(e) responsable de sa mise en œuvre afin de donner des objectifs.

Le plan d'actions sera à joindre au document unique qui comprend entre autres l'évaluation des risques psychosociaux. Celui-ci peut prendre la forme proposée ci-contre.

La pérennisation de la démarche de prévention

Pour assurer l'efficacité d'une démarche de prévention, celle-ci doit intégrer une étape d'évaluation du plan d'actions afin de le réajuster si besoin. Cette évaluation peut être effectuée grâce au suivi d'indicateurs. Le choix de ces indicateurs dépendra des objectifs poursuivis et devront être croisés (un indicateur seul ne pourra refléter la totalité d'une situation de travail).

Différents types d'indicateurs existent et peuvent être liés :

- au fonctionnement de la collectivité : temps de travail (heures supplémentaires), rotation du personnel, qualité du service rendu (plaintes usagers/entreprises), nombre de demande de formation ;

- aux plaintes individuelles et collectives exprimées sur le travail : dispositif d'écoute (nombre d'accompagnements engagés), remontées d'informations du CHSCT (nombre de sollicitations ou actions engagées), remontées d'informations de la médecine préventive (nombre de sollicitations ou actions engagées) ;
- à la santé et à la sécurité : absentéisme, nombres d'agressions physiques/verbales subies, consommation de médicaments psychotropes, troubles en relations avec le stress (hypertension, ulcères, troubles du sommeil...) sur la base d'enquêtes anonymes, demandes d'aménagement de postes, nombre de visites à la médecine de prévention...

La prévention est une démarche dynamique inscrite dans une logique d'amélioration continue. C'est grâce au suivi des indicateurs que les préconisations révéleront leur effet puisque l'on s'attend à une amélioration de la qualité de vie au travail grâce à leur mise en œuvre. Le cas échéant, de nouveaux axes de travail et de nouvelles préconisations pourront être définis afin de tendre vers des actions plus efficaces.

Niveau de prévention	Actions	Pilotes	Exemples d'échéances
Primaire	Organisation d'un parcours d'intégration des nouveaux arrivants	Service RH, encadrement	Décembre année N
	Réunions d'équipe	Encadrement	Tous les mois à partir de septembre année N
	Procédure de prévention des addictions	Service de santé au travail, Direction des RH	Mars N+1
Secondaire	Formation à la gestion de conflits pour l'équipe paramédicale	Service RH	Mars N+1
	Aménagement des postes de travail du service concerné	Service de santé au travail/ergonome	Premier semestre N+1
	Groupe de travail sur la conduite du changement suite à la réorganisation du pôle concerné	Représentant des RH, encadrement, chef de service	Dernier trimestre année N
Tertiaire	Soutien psychologique individuel suite à une agression	Encadrement + psychologue	Selon les besoins exprimés par les agents et le cadre
	Orientation vers le médecin du travail lorsqu'un agent est en difficulté	Médecin du travail	Septembre année N
	Groupe de parole	Encadrement + psychologue	Tous les mois à partir de novembre année N

1 - Loi du 9 novembre 2010 sur la pénibilité au travail. Accord cadre pour la prévention des risques psychosociaux dans la Fonction publique du 22 octobre 2013

2 - Source : INRS

3 - Plan Pluriannuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail

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**