

SEMINAIRE SST 2018

Risques Psychosociaux

INTERVENANT : Julien JACQUES

Ingénieur Conseil

Responsable du Service Prévention - CGSS/M

1. RPS, de quoi parle-t-on ?
(Aspects législatifs et réglementaires)

**2. Facteurs déterminants
et conséquences sur la santé**

**3. Indicateurs de dépistage,
démarche de prévention des RPS**



1 RPS : De quoi parle t-on ?



- **Risques décalés**
- **Peu pris en compte**
- **Une apparition progressive,**
- **Une dimension très subjective,**
- **Des outils d'évaluation spécifiques** (*Entretien, Observation de travail, Questionnaire,...*)

1 RPS : De quoi parle t-on ?

- **Un facteur de risque aggravant** (*Accidents du travail, TMS,...*)
- **Un risque professionnel comme un autre**
- **Des causes organisationnelles** (*Intensification Contrôle, Dimension Interpersonnelle Forte,...*)
- **Impact Santé et Sécurité au Travail** (*Santé physique et mentale, sensibilité accrue, tolérance diminuée,...*)
- **Impact RH** (*motivation, implication, présentéisme, fidélisation,...*)

Facteurs déterminants

- Facteur présent dans l'environnement professionnel ou non
- Capable de déclencher une réaction d'adaptation,



Réaction d'adaptation

- Propre à chaque individu
- Liée à un déséquilibre perçu entre les contraintes et ressources disponibles pour y faire face



Des conséquences sur l'organisme

Comportement, santé physique et mentale



1. Aspects législatifs et réglementaires

Art. L. 4121-1 : - L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. (*notion introduite par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002*)

Ces mesures comprennent :

- 1° **Des actions de prévention** des risques professionnels
- 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.

Art. L. 4121-2 : - *L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'Article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants : (...)*

1. Aspects législatifs et réglementaires

Coexistence de deux régimes de responsabilité

La responsabilité civile

- ❖ **La responsabilité civile est un mécanisme de réparation** : l'auteur d'un dommage se voit ainsi contraint d'indemniser la victime de ce dommage
- ❖ **La charge de la preuve** : le salarié victime d'un AT ou d'une MP devra prouver en justice la faute inexcusable de l'employeur afin d'obtenir une réparation complémentaire

La responsabilité pénale

- ❖ **La responsabilité civile est un mécanisme de répression** : la société entend punir le coupable d'une infraction, réprimer un comportement fautif se traduisant par une peine d'emprisonnement et/ou une amende
- ❖ **Absence de préjudice** : la responsabilité pénale peut être mise en jeu, même en l'absence de dommage, pour sanctionner un comportement fautif qui porte atteinte aux valeurs reconnues par l'ordre social

Direction
Risques Professionnels

2. Facteurs déterminants et conséquences sur la santé

Les caractéristiques psychosociales des situations de travail connues pour leurs conséquences sur la santé

- Le travail qui déborde,
- Le travail qui oppose,
- Le travail contre éthique,
- Le travail de facticité émotionnelle,
- Le travail qui oppose à l'extérieur,
- Le travail instable,

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle regroupe les principales causes de RPS validées par les études et la clinique.

Ces caractéristiques ne sont pas toujours indépendantes les unes des autres, et elles peuvent se cumuler.

Facteurs de RPS :

« Le travail qui déborde »

Un **état** de 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 »



Facteurs de RPS :

« Le travail qui oppose » la violence interne

Des organisations du travail génératrices de violences

- Divergence d'attentes
- Concurrence entre salariés

Arbitrages vécus
comme injustes

Indifférence du collectif



**Risque de passage à l'acte violent sur soi
ou sur les autres**



Facteurs de RPS : « La souffrance éthique »

Incompatibles avec les critères généraux du travail

- La notion de travail bien fait
- L'utilité du travail réalisé
- Limiter la qualité et la perfection
- Interdiction de rendre le service
- Ne pas utiliser les résultats du travail réalisé

Incompatibles avec ses valeurs morales

- Mentir
- Tromper
- Ne pas respecter les lois ...



Spécifiques à un collectif de travail pour tenir l'activité

- Ruses sur les procédures
- Stratégies défensives de métier...

Facteurs de RPS : « Le travail contre ses émotions »

Les métiers d'aide ou de soins :

- Travailleurs sociaux
- Pompiers
- Personnel soignant travaillant dans des services d'oncologie pédiatrique, d'accompagnement de patients en fin de vie...

Les métiers qui exposent les salariés à un contact prolongé avec la violence :

- Militaire
- Gardien de prison, force de l'ordre,...

Facteurs de RPS : « Le travail instable »

Des changements organisationnels récurrents auxquels sont soumis les salariés :

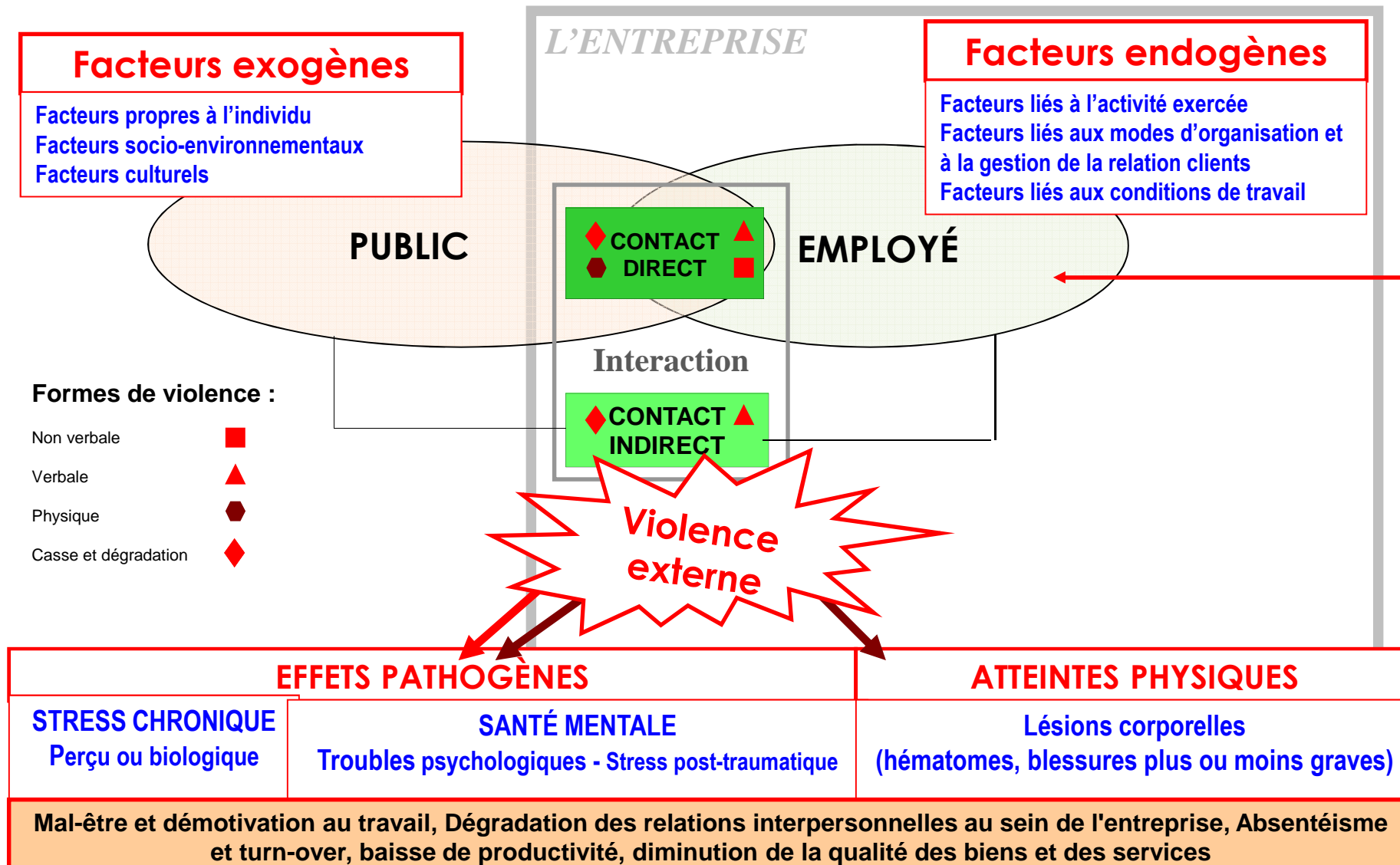
- Changements technologiques,
- Changements d'objectifs,
- Changements d'équipes,
- Changements de locaux...



L'insécurité de l'emploi ou du salaire, situation quotidienne impliquant une incertitude prolongée sur son devenir professionnel



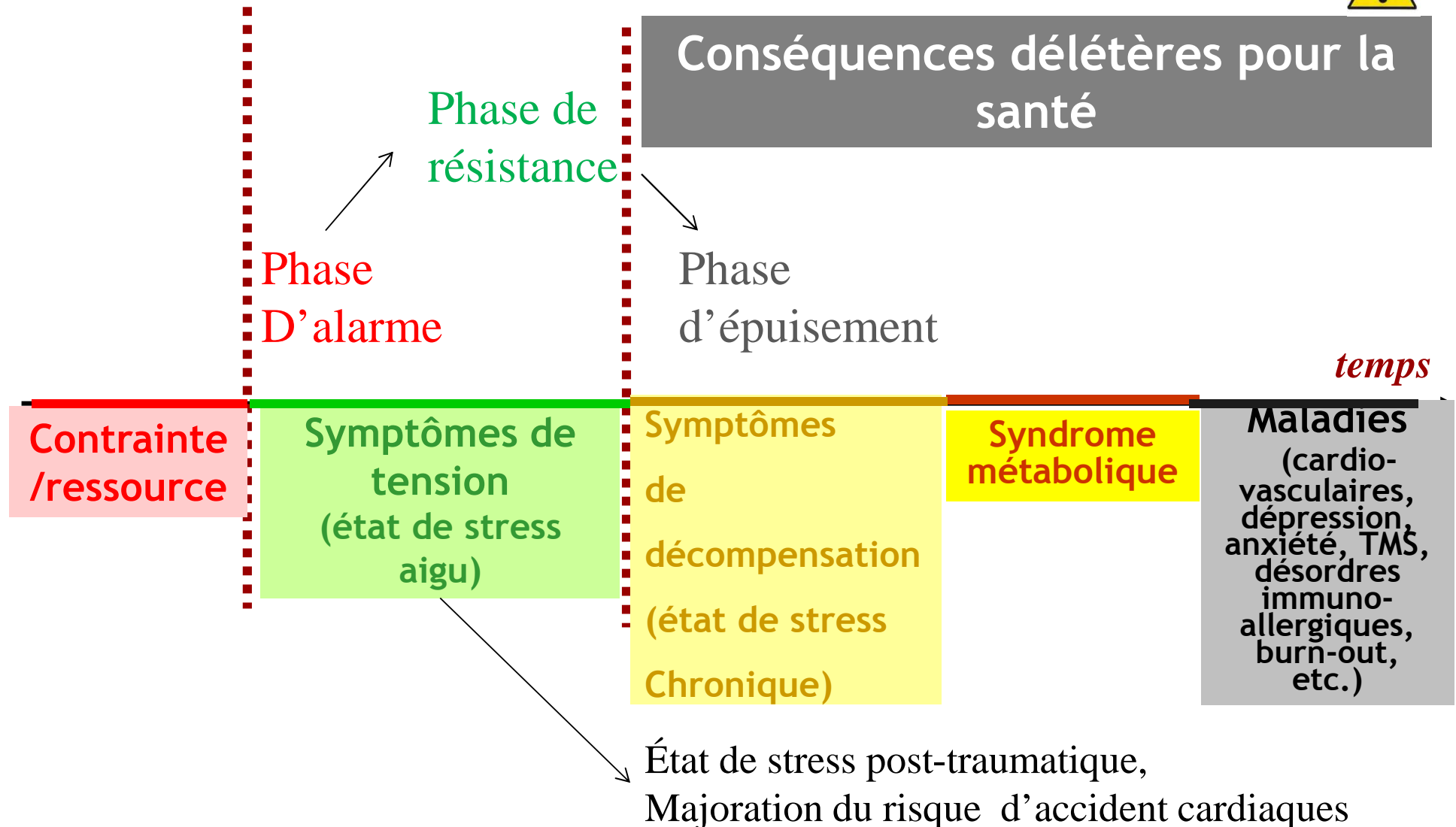
Facteurs de RPS : « Le travail qui oppose à l'extérieur »



Formes de violence :

- Non verbale ■
- Verbale ▲
- Physique ◆
- Casse et dégradation ◇

2. État de stress aigu/chronique, conséquences sur la santé



Direction
Risques Professionnels

3. Indicateurs de dépistage, démarche de prévention des RPS

Dépister les risques psychosociaux Des indicateurs pour vous guider ED 6012



Dépister
les risques psychosociaux
Des indicateurs pour vous guider

A partir du recueil et de **la mise en forme des informations déjà disponibles.**

Ce guide permet **l'identification d'éventuels risques psychosociaux.**

Les indicateurs **aident au dépistage des situations :**

- **à risque**
- **déjà dégradées** nécessitant une intervention rapide.

Ils **permettent également d'assurer le suivi de ces risques dans l'entreprise.**

Les indicateurs de dépistage liés au fonctionnement de l'entreprise peuvent être regroupés en six catégories :

1

Indicateurs de temps de travail

2

Indicateurs des mouvements du personnel

3

Indicateurs de l'activité de l'entreprise

4

Indicateurs des relations sociales

5

Indicateurs de la formation et de la rémunération

6

Indicateurs de l'organisation du travail

Les indicateurs en santé et sécurité peuvent être regroupés en sept catégories :

1

les indicateurs d'accidents du travail

2

les indicateurs de maladies professionnelles

3

les indicateurs de situations graves :
cas de suicides ou de harcèlements avérés, etc.

4

les indicateurs de situations de travail dégradées
de type violences verbales

5

les indicateurs de stress chronique

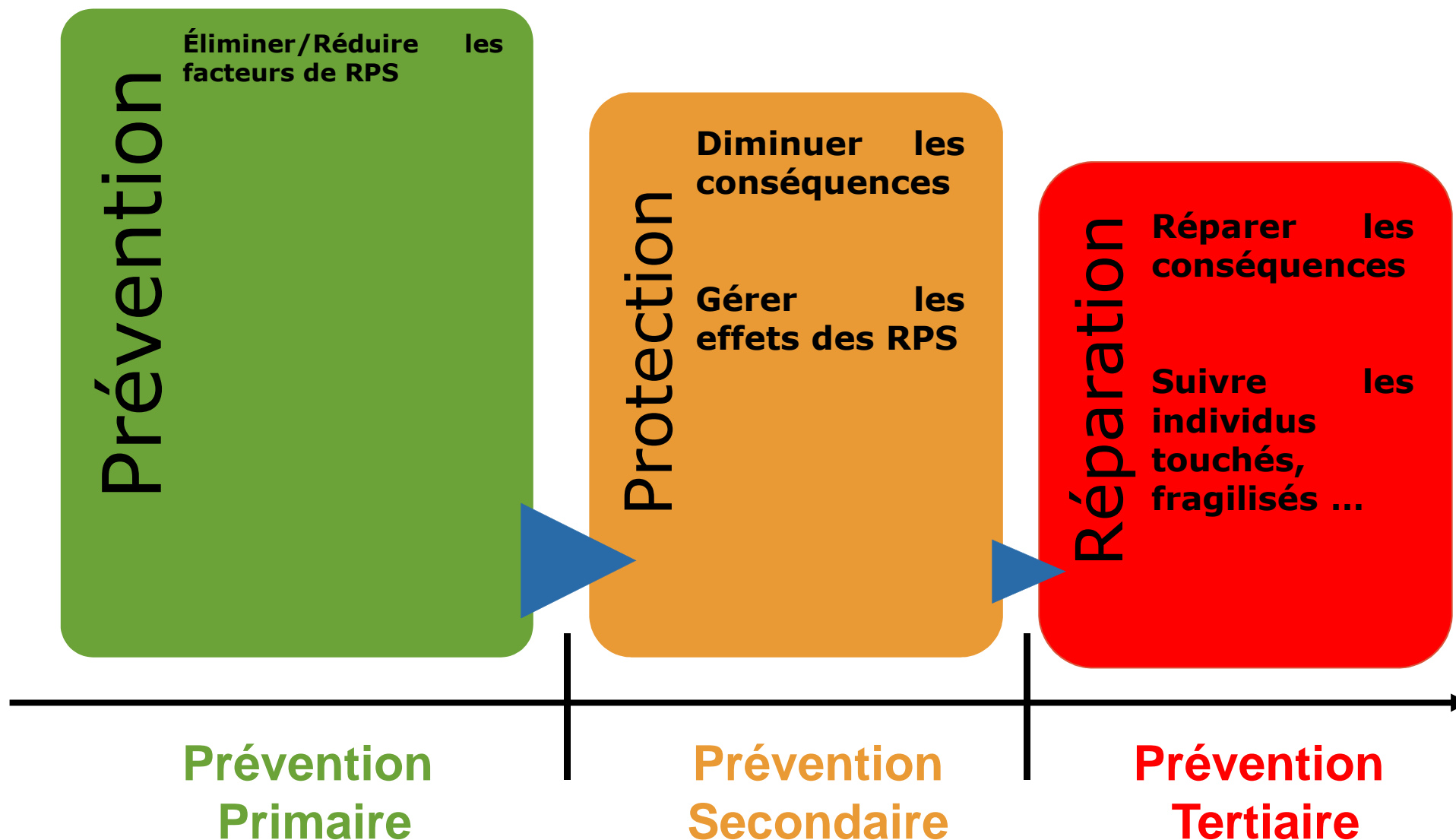
6

les indicateurs de pathologies diagnostiquées
et prises en charge

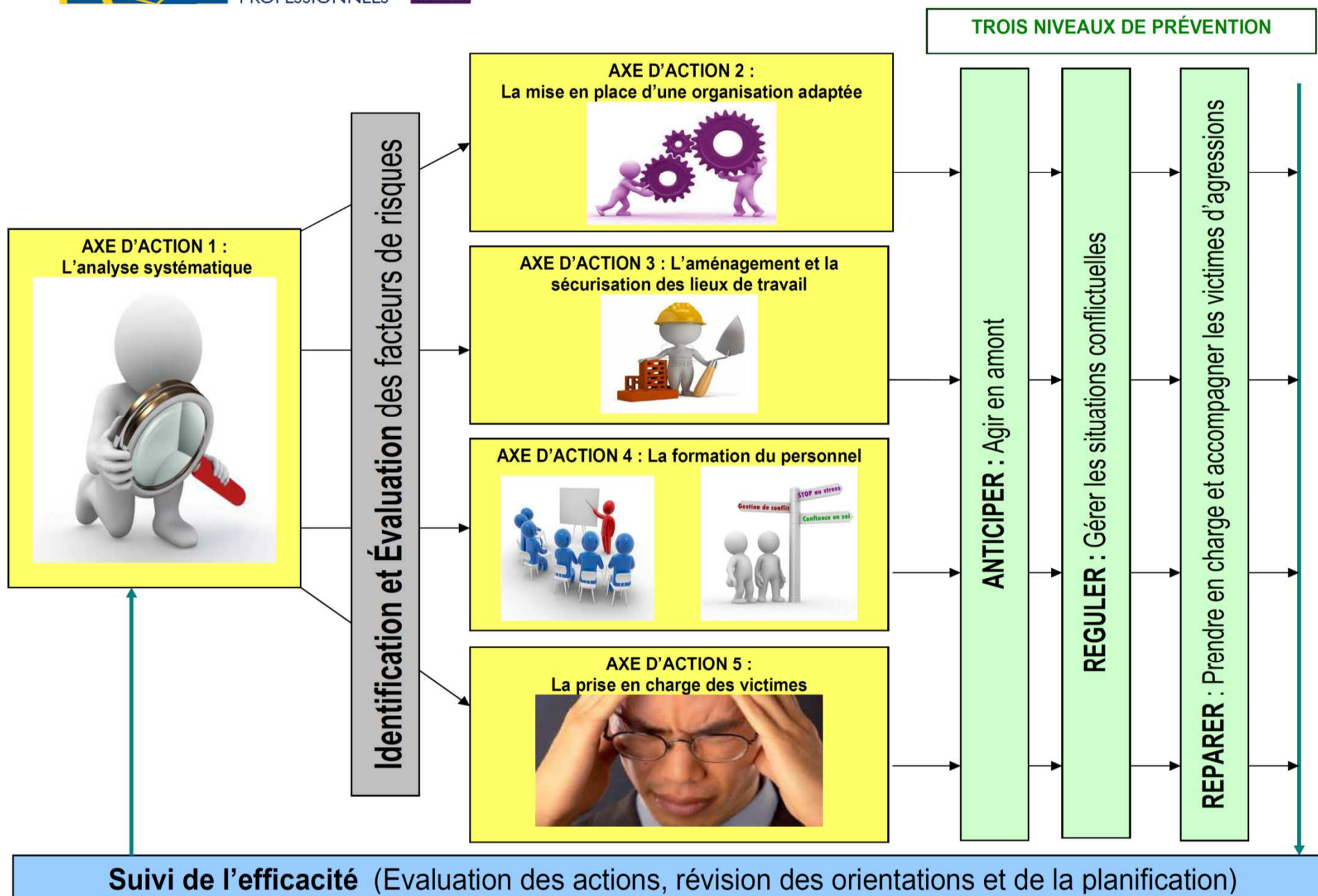
7

les indicateurs d'activité du service
de santé au travail

DEMARCHE DE PREVENTION DES RPS



UNE DEMARCHE DE PREVENTION















3. Lien entre RPS / DU













- **Simple** (mise en œuvre, exploitation des résultats) mais **complet** (codage de la grille + commentaires)
- Évalue les **6 grandes familles de facteurs de risques**
- Passation orale et collective pour centrer la question des RPS sur **les collectifs de travail**.
- S'inscrit dans une démarche de **prévention primaire** ; les actions de protection (secondaire : « EPI » RPS) et de réparation (tertiaire : « soins » RPS) peuvent s'intégrer au plan d'actions préventives



Un outil simple et rigoureux

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>1. Contraintes de rythmes de travail</p> <p><i>Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?</i></p>				
<p>2. Niveau de précision des objectifs de travail</p> <p><i>Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?</i></p>				
<p>5. Gestion de la polyvalence</p> <p><i>Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?</i></p>				
























Un outil simple et rigoureux

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>13. Tensions avec le public <i>Les salariés sont-ils confrontés à des situations de tension (avec des clients, usagers, patients...) dont ils se plaignent ?</i></p>				
<p>14. Confrontation à la souffrance d'autrui <i>Dans le cadre de leur activité professionnelle, les salariés sont-ils amenés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance (physique, psychologique ou sociale) ?</i></p>				
<p>15. Maîtrise des émotions <i>Dans leur travail, les salariés se doivent-ils de « faire bonne figure » en toutes circonstances ?</i></p>				

Un outil simple et rigoureux

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>20. Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques</p> <p><i>Les salariés reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ?</i></p>				
<p>24. Travail inutile</p> <p><i>Les salariés estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile ?</i></p>				
<p>25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)</p> <p><i>Les salariés sont-ils confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois ?</i></p>				

Tableau de synthèse de l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux

Niveau de risque	NON CONCERNÉ	FAIBLE	MODÉRÉ	ÉLEVÉ
				
Familles de RPS				
INTENSITÉ ET COMPLEXITÉ DU TRAVAIL				
1 - Contraintes de rythmes de travail				
2 - Niveau de précision des objectifs de travail				
3 - Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités				
4 - Compatibilité des instructions de travail				
5 - Organisation de la polyvalence				
6 - Interruption dans le travail				
7 - Attention et vigilance dans le travail				
TEMPS DE TRAVAIL				
8 - Durée hebdomadaire du travail				
9 - Travail en horaires atypiques				
10 - Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail				
11 - Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement				
12 - Conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle				
EXIGENCES ÉMOTIONNELLES				
13 - Tensions avec le public, clients...				
14 - Confrontation à la souffrance d'autrui				
15 - Maîtrise des émotions				
AUTONOMIE AU TRAVAIL				
16 - Autonomie dans la tâche				
17 - Autonomie temporelle				
18 - Utilisation et développement des compétences		Utilisation 	Dével. 	

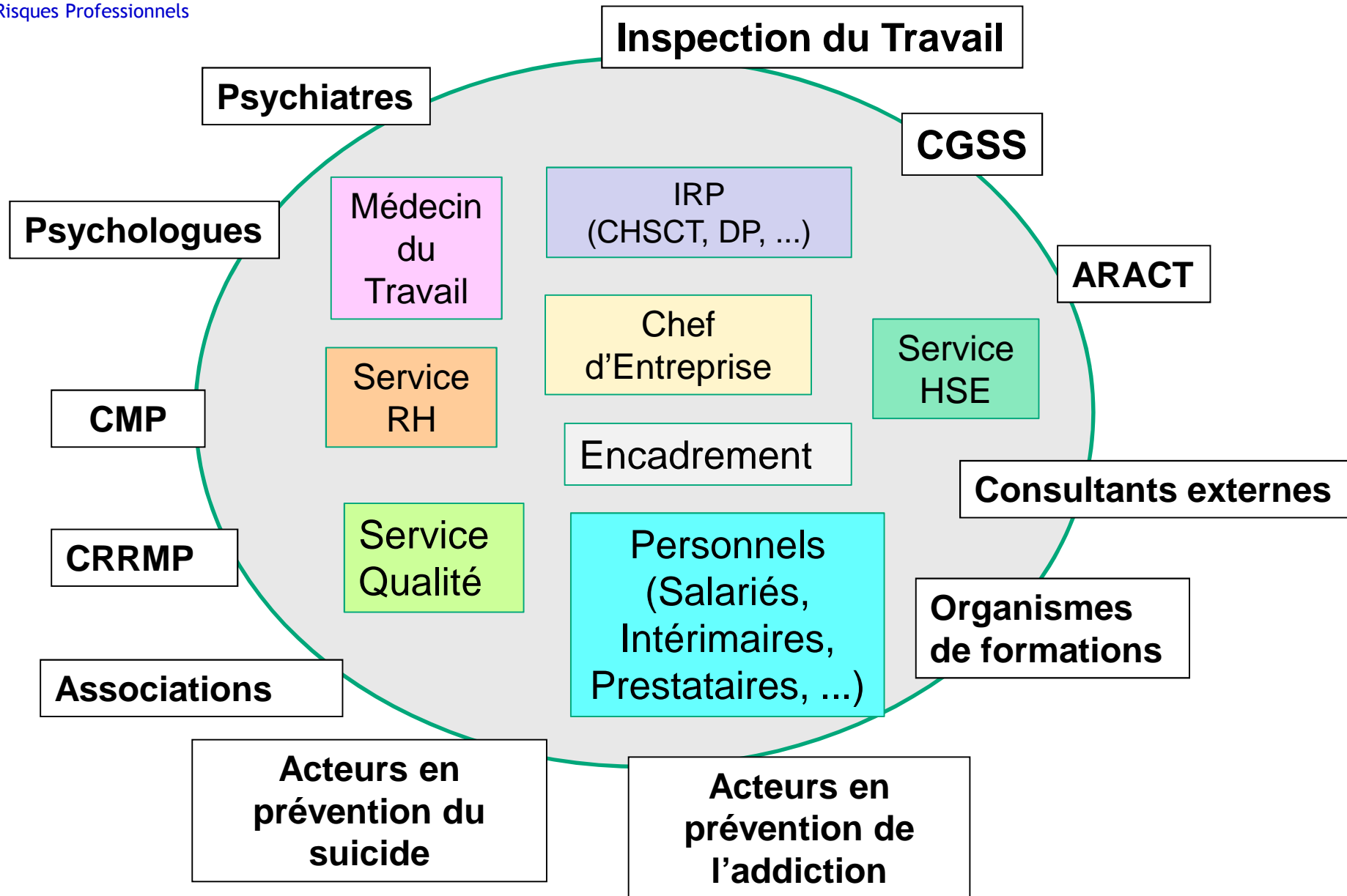
... pour mettre en place des actions préventives

	Niveau de risque	Exemples d'actions
1. Contraintes de rythmes de travail		<ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail...• Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...).• Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil).

... pour mettre en place des actions préventives

	Niveau de risque	Exemples d'actions
19. Soutien de la part des collègues		<ul style="list-style-type: none">• Rendre possible des échanges sur le travail entre collègues.• Veiller à une certaine stabilité des salariés dans les équipes.• Organiser l'accueil des nouveaux embauchés : présentation à l'ensemble de l'effectif, tutorat, intégration...• Éviter les postes de travail isolés. S'ils existent, prévoir des moments permettant aux salariés de rencontrer des collègues pour qu'ils se sentent partie prenante d'un collectif.• Faciliter les pauses collectives et les moments de convivialité.

3. Les acteurs





3. Documentation

RISQUES PSYCHOSOCIAUX
9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN





- 1 ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL**
TRA VAIL
- 2 DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS**
- 3 SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS**
- 4 TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE**
- 5 DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL**
- 6 AGISSEZ FACE AUX AGRSSIONS EXTERNES**
- 7 COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS**
- 8 FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE**
- 9 BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE**

Plus d'informations sur www.inrs.fr/RPS



Dépister
les risques psychosociaux
Des indicateurs pour vous guider



Évaluer les facteurs
de risques psychosociaux :
l'outil RPS-DU



SEMINAIRE SST 2018

Merci de votre attention

0596 66 51 31

<https://drp.cgss-martinique.fr/>

