

Efficienc
Santé au Travail



Sensibilisation à la prévention des risques psychosociaux

Dr Geneviève Soula, Médecin du travail – Cécile Zeugin, Psychologue du travail

efficienc
SANTÉ AU TRAVAIL

Intervenants



❖ Les intervenants

Dr Geneviève Soula, Médecin du travail

Cécile Zeugin, Psychologue du travail

Documents mis à votre disposition

Support de la conférence envoyé par mail
à la fin de la conférence

**Les réponses apportées en ligne
ne seront pas transmises**

**N'hésitez pas à contacter
votre médecin du travail**

www.efficience-santeautravail.org



Réponses en ligne



Pour poser vos questions en ligne



Bienvenue
N'hésitez pas à poser des questions à l'animateur et aux conférenciers

Dois-je fournir des masques à mes clients?

Demander anonymement

Q. et R.
Toutes les questions(1) **Mes questions(1)**

Ma question 03:57 PM
Dois-je fournir des masques à mes clients?
[Tout réduire \(1\)](#) ^

CR Céline ROUX 03:59 PM
aucune obligation mais si vous en avez la possibilité cela vous évitera de leur refuser l'entrée de votre magasin

1

Soyez attentifs aux questions posées et aux réponses apportées, merci !



Prévenir les risques psychosociaux - RPS - Programme

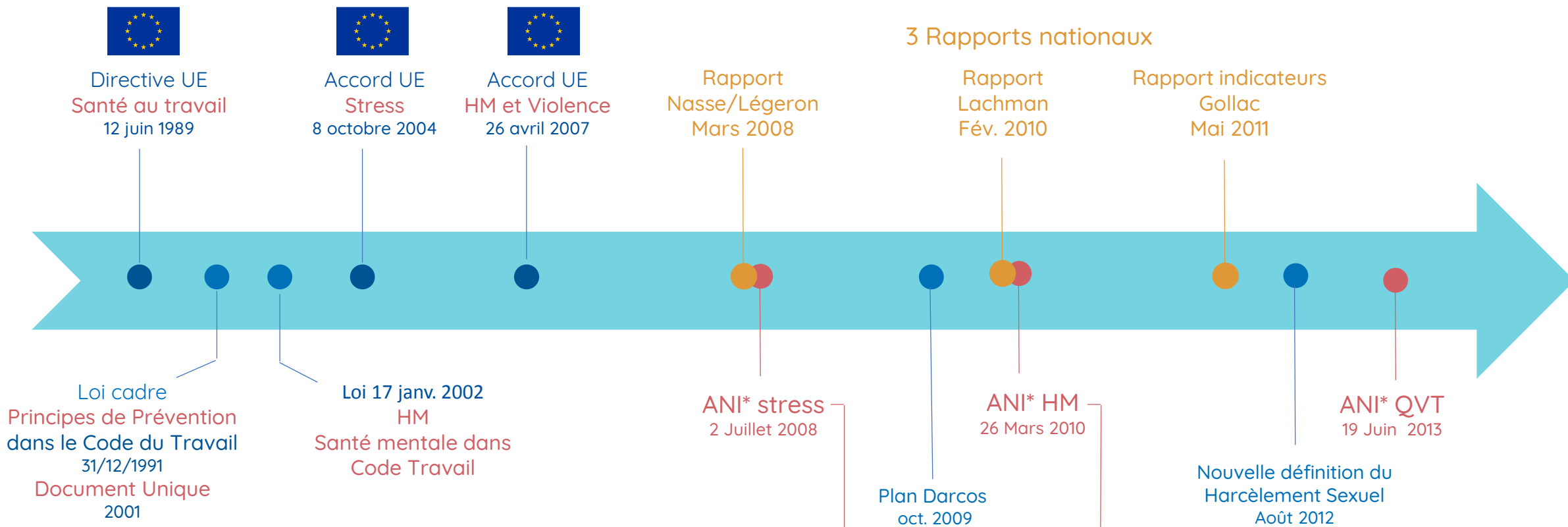


- ❖ La définition des risques psychosociaux (RPS)
- ❖ Les risques psychosociaux (RPS) liés à la COVID-19
- ❖ Les conséquences des RPS pour l'entreprise
- ❖ Quelques exemples de facteurs responsables des RPS
- ❖ Rappel de l'obligation de l'employeur
- ❖ L'accompagnement d'Effcience Santé au Travail pour les entreprises afin de prévenir les risques psychosociaux



La définition des RPS

Contexte réglementaire



3 Rapports nationaux

*ANI : Accord national interentreprise





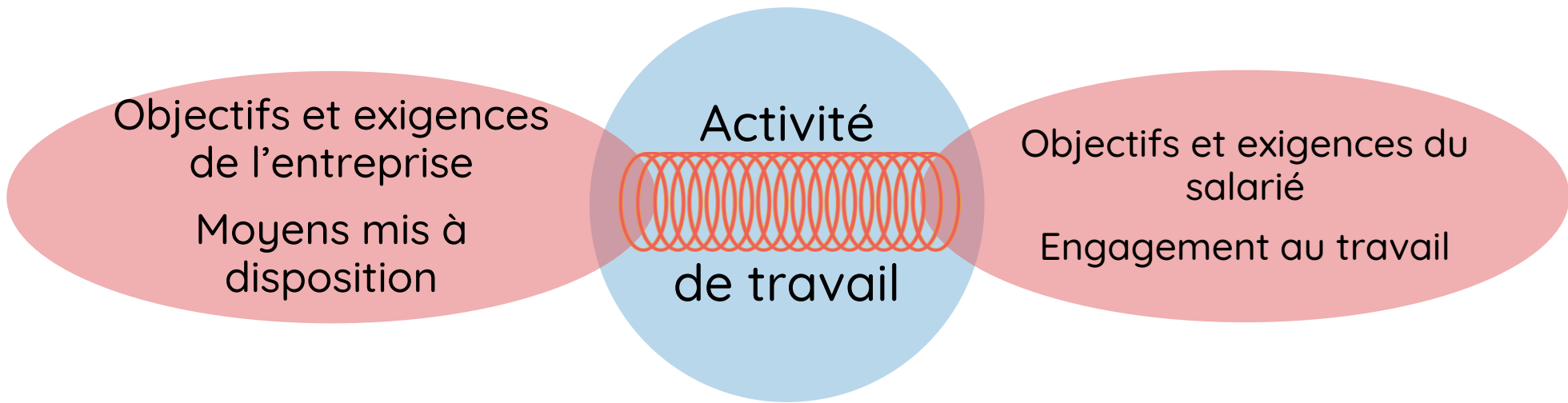
La définition des RPS

Le travail

Entre tension et régulation



Relative stabilité des repères
Équilibre pour une certaine durée



Soutien technique, social, psychologique
Hiérarchie, collègue, environnement



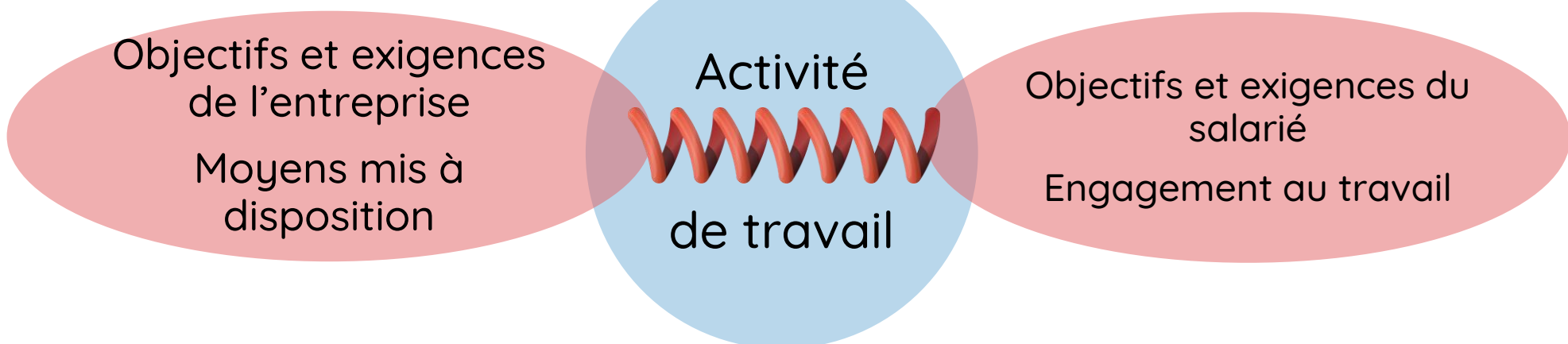
La définition des RPS

Le travail

Entre tension et régulation



Relative stabilité des repères
Équilibre pour une certaine durée



Soutien technique, social, psychologique
Hiérarchie, collègue, environnement



Les risques psychosociaux (RPS)

Les facteurs de risques hors travail



- ❖ La mort ou la maladie (actualité sanitaire COVID-19)
- ❖ Une séparation
- ❖ Le stress au sein de la famille
- ❖ La perte d'un travail, d'une maison
- ❖ L'endettement
- ❖ La perte d'amour propre et de sécurité personnelle
- ❖ Etc



Les risques psychosociaux (RPS)

Les facteurs de risques hors travail



❖ **COVID 19** Confinement / après confinement – Actualité sanitaire

❖ **FOGO**

- Fear Of Going Out -

La peur de mettre le nez dehors et trouver les bonnes raisons de rester chez soi. Une forme de déni.

❖ **FOCO**

- Fear Of Cocoon Opening -

La peur de l'ouverture du cocon. Peur d'ouvrir l'espace domestique jugé comme sécurisé.



La définition des RPS

Le stress



Définition du stress de l'Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail reprise dans l'Accord National Interprofessionnel de 2008 :

«Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et ses propres ressources pour y faire face»



Les conséquences du stress chronique



❖ Les addictions

- Drogues
Alcool-tabac-café
Drogues dures
- Médicaments
Somnifères et
antidépresseurs
- Sports et jeux vidéo...

❖ Les maladies

- Cardio-vasculaires
- Baisse de l'immunité
- Maladies Infectieuses à répétition
- TMS (Troubles musculo-squelettiques)
- Pathologies mentales (dépression, épuisement, burn-out)
- Suicide



La définition des RPS

Le harcèlement



Sur le plan juridique, harcèlement moral est caractérisé par cinq critères distincts qui fondent la réalité de la situation de harcèlement moral et vérifiés lors d'une action judiciaire.

- ❖ Agissements répétés
- ❖ Effet ou pour objet une dégradation des conditions de travail
- ❖ Atteinte aux droits et à la dignité du salarié
- ❖ Altération de sa santé physique ou mentale
- ❖ Compromission de son avenir professionnel



Les risques psychosociaux (RPS) Les facteurs de risques Dans l'entreprise



❖ Stress

- Stress aigu
- Stress chronique
- Troubles anxieux

❖ Epuisement professionnel

❖ Violences internes : entre les salariés avec impact sur l'individu et les équipes

- Du conflit majeur à l'agression
- Agressions verbales / physiques
- Harcèlement moral / sexuel

❖ Violences externes: personne extérieure à l'entreprise, clients, fournisseurs



Est-ce intégré à votre
DU ?



La définition des RPS

Le harcèlement



Il existe différents types de harcèlement :

- ❖ Individuel
- ❖ Institutionnel (management par le stress)
- ❖ Stratégique ou professionnel (par exemple : lorsque l'on veut que quelqu'un s'en aille)
- ❖ Transversal ou horizontal
- ❖ Vertical



Les risques psychosociaux (RPS) Les facteurs de risques dans l'entreprise



- ❖ Anonymat – ou trop forte proximité
- ❖ Manque de dialogue
- ❖ Stress
- ❖ Violences internes
- ❖ Violences externes
- ❖ Incertitude sur l'avenir, changement
- ❖ Individualité, concurrence entre les salariés



Les risques psychosociaux (RPS) Les 6 familles de risques Dans l'entreprise



Exigences
du
travail

Exigences
émotionnelles

Autonomie
Marge de
manœuvre

Rapports
sociaux
Relations
au
travail

Conflits de
valeurs

Insécurité
d'emploi

Issus du rapport Gollac - Collège d'expertise pluridisciplinaire à la demande du Ministre du Travail - Avril 2011. Un collège d'expertise a reçu pour mission de formuler des propositions en vue d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail. C'est dans le cadre de cette mission que ce collège, réuni par l'Insee, a identifié six familles/dimensions de risques à caractère psychosocial.

www.college-risquespsychosociaux-travail.fr



Les facteurs de RPS dans l'entreprise



❖ Bore out (le contraire du burn-out)

Pas ou peu de travail à faire, s'ennuyer à mourir, passer ses journées à tuer le temps, « Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui » : sentiments de démotivation, d'anxiété, d'isolement de culpabilité et de tristesse dans le cadre professionnel.

Sous-emploi au niveau intellectuel, fatigue, déprime, épuisement général...

2018 : un salarié a attaqué son employeur pour Bore out

❖ Brown out

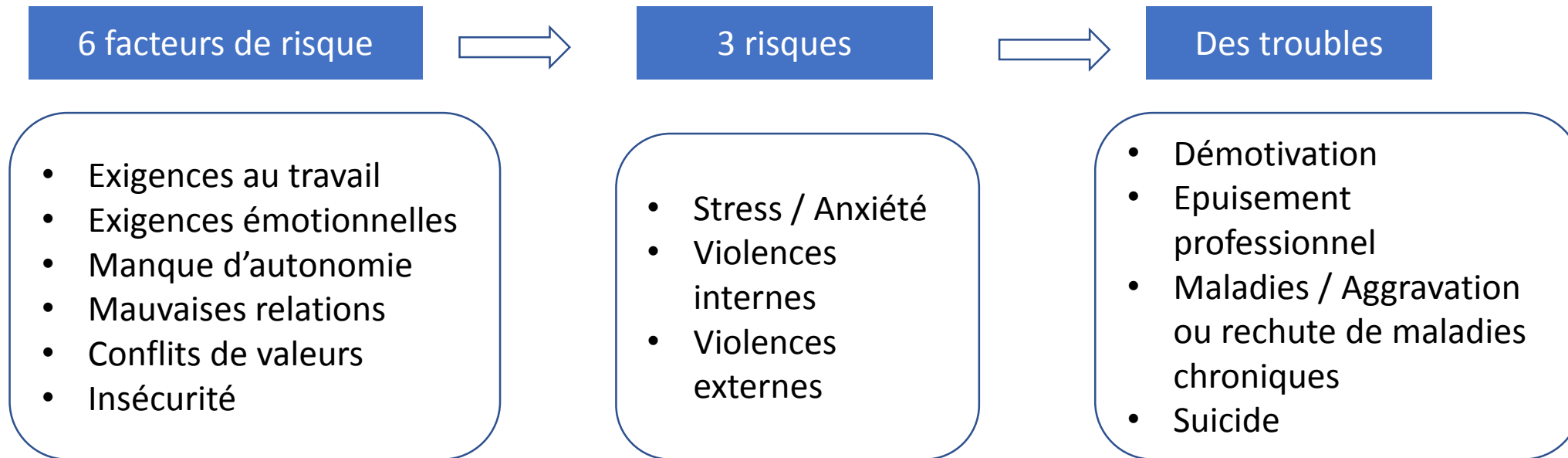
Mal-être dû à la perte de sens au travail, en lien avec l'impression paradoxale de « stupidité fonctionnelle en entreprise » : sentiment d'inutilité, non sens des tâches à accomplir, manque de perspective etc.



Facteurs de risques, risques ou troubles ?



- ❖ Le risque est une probabilité qu'un trouble (ou maladie) se manifeste
- ❖ On peut être exposé à un risque sans développer de trouble (ou maladie)





Les RPS : Les risques Les facteurs de risques



Rappel de la définition des risques psychosociaux

- ❖ Les risques engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels
- ❖ Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :
 - 1) Stress : stress aigu, stress chronique, troubles anxieux, épuisement professionnel
 - 2) Violences internes : commises par les salariés au sein de l'entreprise, les conflits
 - 3) Violences externes : sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise, clients, fournisseurs, prestataires etc.

Les 6 facteurs de risques psychosociaux

- ❖ Exigence au travail
- ❖ Exigence émotionnelle
- ❖ Autonomie, marge de manœuvre
- ❖ Rapports sociaux et relations de travail
- ❖ Ethique de travail
- ❖ Insécurité de l'emploi et du travail

Les atteintes à la santé

- ❖ Les risques pour la santé mentale, physique et sociale



L'obligation de l'employeur

Principes de prévention



- ❖ L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés.

- ❖ Une obligation de sécurité de résultats via :
 - des mesures de prévention
 - des actions d'information et de formation
 - la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

- ❖ Article L. 4121-1 du Code du travail
(transposition de la directive-cadre européenne 89/391/CEE)



L'obligation de l'employeur

Principes de prévention

Le code du travail



- ❖ Éviter les risques L. 4121-2.1
- ❖ Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités L. 4121-2.2
- ❖ Combattre les risques à la source L. 4121-2.3
- ❖ Adapter le travail à l'homme L. 4121-2.4
- ❖ Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants L. 4121-2.7
- ❖ Mettre en œuvre des actions de prévention ainsi que des méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau protection de la santé et de la sécurité des travailleurs L. 4121-3
- ❖ Prendre en considération les capacités du salarié à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité L. 4121-4



L'obligation de l'employeur

La prévention des risques professionnels

Comment agir ?



Prévention primaire

Les organisations

Agir sur les causes organisationnelles

Prévention secondaire

Les hommes

Aider les hommes/les femmes
à développer des connaissances pour mieux gérer leurs relations face aux RPS

Prévention tertiaire

Les personnes en souffrance

Agir sur le traitement et les processus de retour à l'emploi des salariés en souffrance au travail



L'obligation de l'employeur Comment agir ? Les acteurs de prévention



- Médecin du Travail
- Infirmier/infirmière
- Psychologue du Travail
- Assistante sociale
- Ergonomes
- IPRP





L'obligation de l'employeur

La prévention

Comment agir ?



- ❖ L'entreprise : Direction, RH, HSCT, CSE, DP etc.
- ❖ Efficience santé au travail : médecin du travail
- ❖ Les services d'urgence : SAMU n°15, les pompiers n° 18, la police : n°17



L'accompagnement Efficience Santé au Travail pour les entreprises

Le médecin du travail



Il a pour mission la prévention des risques professionnels en santé au travail

- ❖ par la visite médicale (examens médicaux complémentaires)
- ❖ par le conseil à l'employeur, aux salariés et aux représentants du personnel
- ❖ par la coordination de la conduite d'actions de santé au travail en équipe pluridisciplinaire



L'accompagnement Effcience Santé au Travail pour les entreprises

Le psychologue du travail



Au sein de l'équipe pluridisciplinaire, il a pour mission de :

- ❖ Intervenir en accord avec le Médecin du travail en entreprise, dans le cadre de la prévention des risques professionnels, auprès de la Direction, des correspondants HSCT (CSE), des RH, des collaborateurs par de l'accompagnement collectif, de l'accompagnement à l'intégration des risques psychosociaux dans le document unique, du diagnostic etc...
- ❖ Sensibiliser et informer sur les méthodes de prévention
- ❖ Accueillir les salariés en entretien individuel
- ❖ Orienter, informer, prévenir



L'accompagnement Efficience Santé au Travail pour les entreprises

Exemple de situation



Exemples:



Questions





Sites de références



- ❖ Efficienc-santeautravail.org
- ❖ INRS.fr
- ❖ ANACT.fr
- ❖ travail.gouv.fr
- ❖ bossonsfuté.com

Efficienc

Santé au Travail



MERCI



Exigences du Travail



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Quantité de travail
- ❖ Pression temporelle
- ❖ Complexité du travail
- ❖ Difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle



Exigences émotionnelles



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Relation au public
- ❖ Empathie
- ❖ Contact avec la souffrance
- ❖ Tensions avec le public
- ❖ Obligation de cacher ses émotions
- ❖ Peur au travail



Autonomie Marge de manœuvre



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Autonomie procédurale
- ❖ Prévisibilité du travail
- ❖ Utilisation et développement des compétences
- ❖ Participation et représentation



Rapports sociaux Relations au travail



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Soutien social de la part des collègues et de la hiérarchie
- ❖ Violence au travail caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris
- ❖ Notion de reconnaissance et de sentiment d'utilité du travail effectué



Conflits de valeurs



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Le travailleur est placé en situation de mal-être « lorsque ce qu'on lui demande de faire est en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives »
- ❖ Il peut en résulter que le travailleur réalise dans sa mission des choses qu'il désapprouve
- ❖ Il y a également conflit de valeur lorsque le salarié ne dispose pas de « moyens de faire un travail de qualité », on parle alors de « qualité empêchée »



Insécurité de l'emploi



Les 6
familles
de
risques

- ❖ Elle résulte de la « perception d'une menace sur la nature et la pérennité de l'emploi » exercé
- ❖ Elle se décline en insécurité dite « quantitative » (travailler avec la peur de perdre son emploi)
- ❖ Et celle dite « qualitative » (rétrogradation, détérioration des perspectives de carrière, des conditions de travail ou de la rémunération)