

Efficienc
Santé au Travail



Sensibilisation à la prévention des risques psychosociaux

Programme



1. Liens entre le travail et la santé

2. Le contexte réglementaire et les obligations légales

3. Les RPS : De quoi parlons-nous ?

3.1. La définition et les risques reconnus

3.2. Les 7 familles de risques

3.3. Entre facteurs de risques et troubles psychosociaux

3.4. Les conséquences sur la santé des salariés et de l'entreprise

4. Les possibilités d'actions

4.1. Les différents niveaux de prévention

4.2. Les acteurs ressources et les outils

4.3. Exemple de cas pratiques

Programme



1. Liens entre le travail et la santé



Travail et santé : des liens complexes

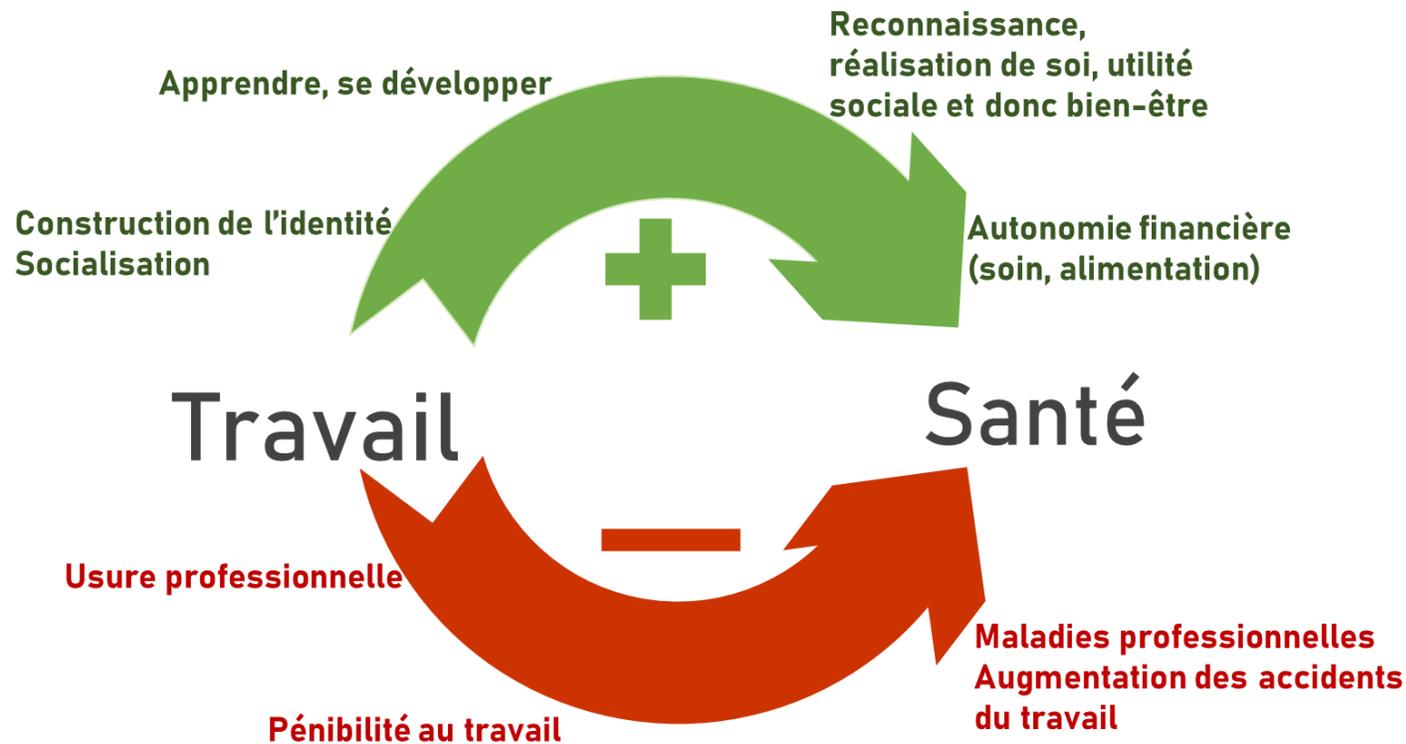


Le travail source de santé et de développement :

- Développer son habilité
- Avoir de la reconnaissance
- Appartenir à un collectif

Le travail source de contraintes et d'atteintes à la santé :

- Développer des pathologies physiques et mentales



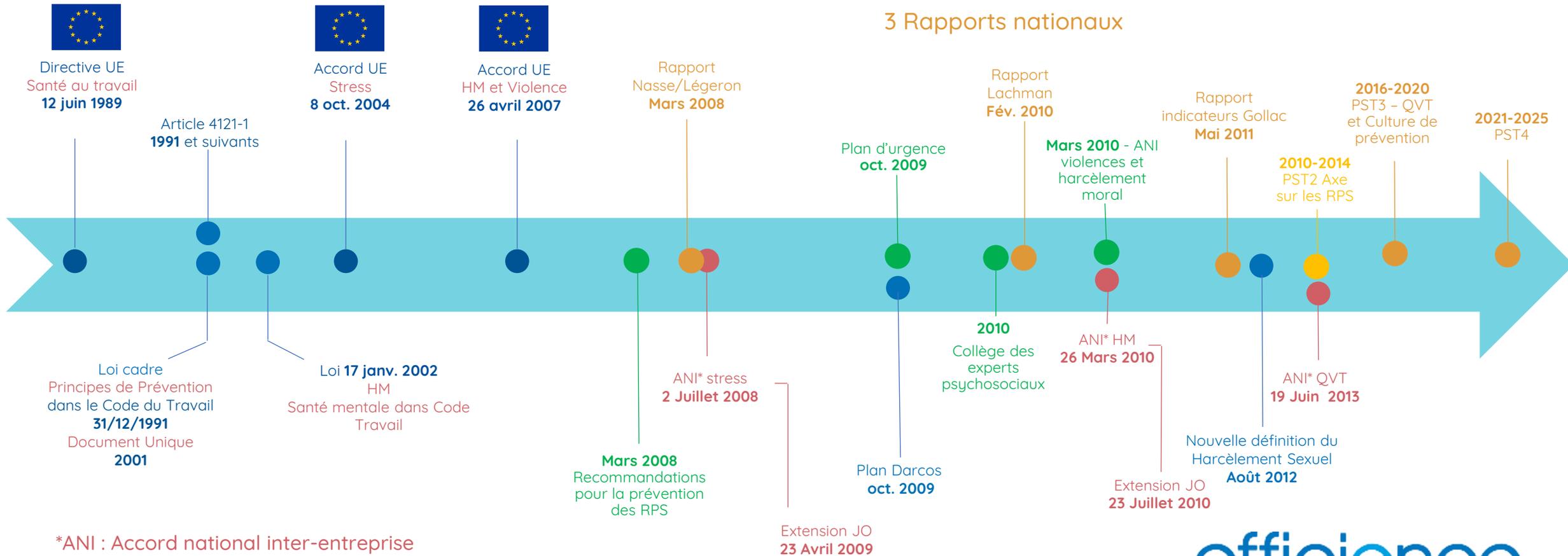
Source : d'après comprendre le registre de la pénibilité (ARACT Centre / CPAM)



2. Le contexte réglementaire et les obligations légales



Contexte réglementaire



*ANI : Accord national inter-entreprise



L'obligation légale en matière de santé (L. 4121-1)



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

Une obligation 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

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.



Les 9 principes de prévention Du code du travail (L.4121-2)



- ❖ Éviter les risques
- ❖ Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- ❖ Combattre les risques à la source
- ❖ Adapter le travail à l'homme
- ❖ Tenir compte de l'évolution de la technique
- ❖ Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins
- ❖ Planifier la prévention
- ❖ Donner la priorité aux mesures de protection collectives
- ❖ Donner les instructions appropriées aux salariés



3. Les RPS: De quoi parlons-nous ?

Les RPS, de quoi parlons-nous ?



Définition du Ministère du Travail - Mise à jour le 08. 03. 18 :

« Les risques psychosociaux sont définis comme un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs. Leurs causes sont à rechercher à la fois dans les conditions d'emploi, les facteurs liés à l'organisation du travail et aux relations de travail. »



Les RPS reconnus par la législation



LE STRESS PROFESSIONNEL / BURN OUT

stress aigu, stress chronique, troubles anxieux, épuisement professionnel



LES CONFLITS AU TRAVAIL / VIOLENCES INTERNES

commises par les salariés au sein de l'entreprise, dont le harcèlement



LES VIOLENCES EXTERNES

sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise, clients, fournisseurs, prestataires 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).

Facteurs de risque



Risques



Des troubles

- Intensité et complexité du travail
- Horaires de travail difficile
- Exigences émotionnelles
- Manque d'autonomie
- Mauvaises relations
- Conflits de valeurs
- Insécurité

- Stress / Anxiété
- Violences internes
- Violences externes

- Démotivation
- Epuisement professionnel
- Maladies / Aggravation ou rechutes de maladies chroniques
- Suicide



Les familles de risques psychosociaux



INTENSITE ET COMPLEXITE DU TRAVAIL

- *Contraintes de rythmes*
- *Flou des objectifs*
- *Inadéquation des objectifs / moyens*
- *Incompatibilité des instructions entre elles*
- *Polyvalence*
- *Interruption dans le travail*
- *Attention et vigilance*
- *Etc.*

HORAIRES DE TRAVAIL DIFFICILES

- *Durée hebdomadaire*
- *Travail en horaires atypiques*
- *Sollicitations en dehors des horaires de travail*
- *Disponibilité au delà des horaires de travail*
- *Imprévisibilité des horaires*
- *Conciliation VT et VHT*
- *Etc.*

QUALITE DES RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL

- *Mauvaise qualité des relations entre collègues*
- *Soutien de la hiérarchie*
- *Désaccords professionnels*
- *Manque de reconnaissance*

INSECURITE DE LA SITUATION DE TRAVAIL

- *Insécurité socio-économique*
- *Changements incessants ou incompréhensibles, non maîtrisés de la tâche et des conditions de travail*

CONFLITS DE VALEURS

- *Qualité empêchée*
- *Travail inutile*
- *Etc.*

AUTONOMIE

- *Manque d'autonomie dans la tâche*
- *Manque d'autonomie temporelle*
- *Faible utilisation des compétences*
- *Utilisation et développement des compétences.*

EXIGENCES EMOTIONNELLES

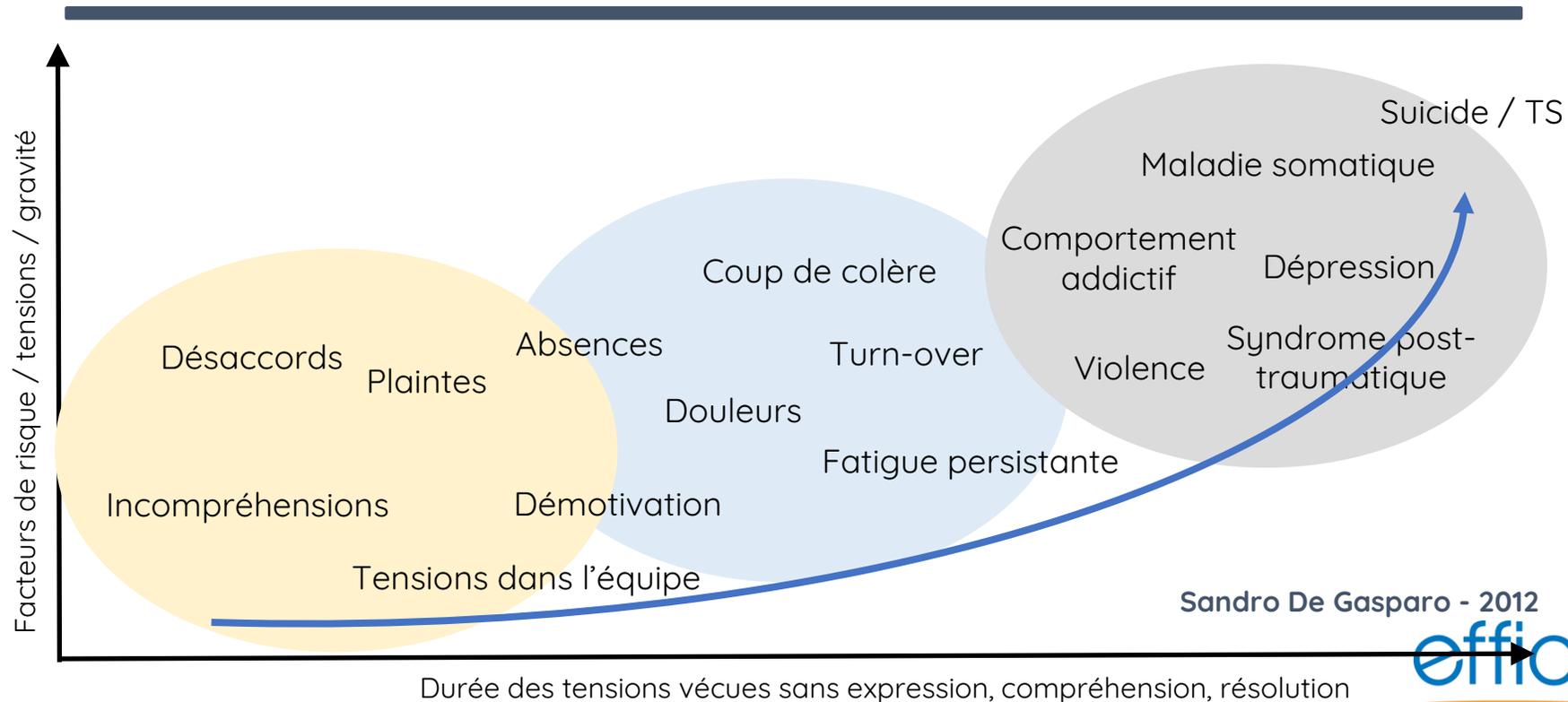
- *Situations de tension avec le public*
- *Confrontation à la souffrance d'autrui*
- *Maîtrise des émotions*
- *Etc.*

Guide DU, SISTVO
et ED 6403, INRS



Les troubles psychosociaux

Le passage d'une situation d'« équilibre » à une situation « troublée » :





Les conséquences sur la santé des salariés



❖ Les signaux « faibles » (liste non exhaustive) :

- Les troubles comportementaux ;
- Les troubles cognitifs ;
- Les troubles émotionnels et psychologiques ;
- Les troubles du sommeil ;
- Les troubles physiques ;
- Les troubles sociaux ;



Des conséquences sur la santé des salariés



❖ Les signaux « forts » (liste non exhaustive):

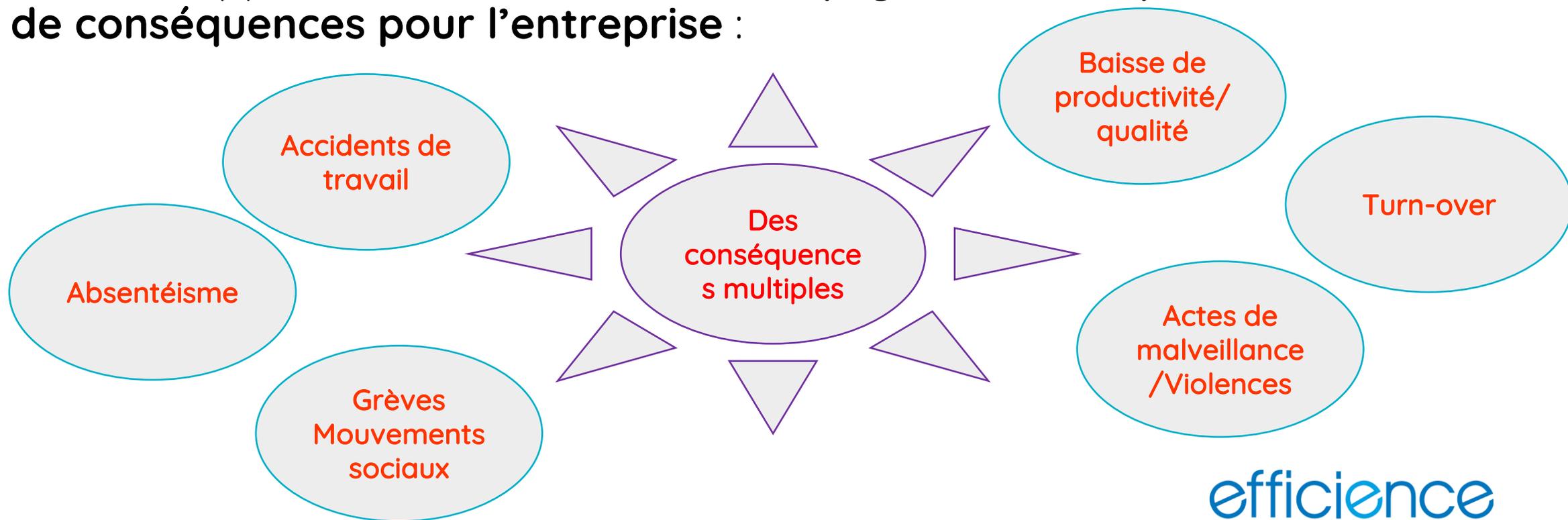
- **Décompensations psychiques** : Etat de stress aigu (ESA), phobies, idées délirantes, hallucinations, épisodes confusionnels, Syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out, Effondrement anxio-dépressif, Suicide ;
- **Décompensations comportementales** : Violence contre les usagers, Violence entre collègues, Violence contre l'outil de travail, Violence contre l'encadrement,, harcèlement moral ;
- **Décompensations somatiques** : maladies professionnelles type troubles musculosquelettiques, les troubles cardiovasculaire (mort subite au travail ou karoshi)



Des conséquences pour l'entreprise



- ❖ Dans la mesure où ils affectent la santé des salariés et créent une rupture dans le rapport au travail, les **troubles psychosociaux peuvent être lourds de conséquences pour l'entreprise** :





4. Les possibilités d'actions

Les différents niveaux d'action en matière de prévention



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



Les acteurs ressources



❖ Au sein du service de santé au travail :

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

❖ L'entreprise :

- Direction/manager
- RH
- CSE/CSSCT
- DP

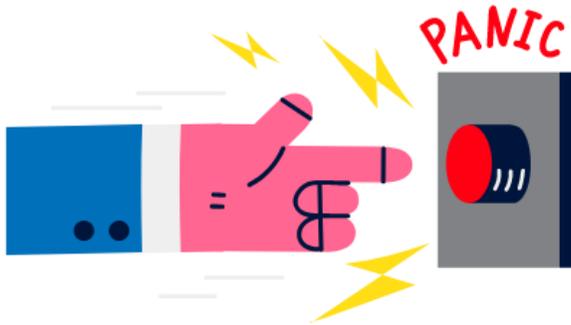
❖ Les services d'urgence : SAMU n°15, les pompiers n° 18, la police : n°17



Acteur ressource où comment être dans l'écoute active



Que dois-je faire ?



- ❖ Éviter les distorsions d'écoute
- ❖ Ne pas minimiser ou banaliser la situation
- ❖ Ne pas fuir
 - « voyons ça ira mieux demain »
 - « c'est ta faute ,tu aurais dû »
 - « à ta place , je..... »
 - « voilà pourquoi tu as tort... »
 - « allons courage ! »
 - « Parlons d'autre chose »
- ❖ Trouver la bonne distance
- ❖ Être disponible
- ❖ Passer le relai



Les acteurs ressources



...vous accompagnent dans la mise en œuvre d'actions de prévention des différents niveaux :

- Accompagnement à la **définition et à la mise en œuvre d'actions en prévention primaire**, c'est-à-dire visant à transformer le travail et son organisation (groupes de travail, conception-reconception, conseils pour l'achat de matériels, etc.)
 - **Sensibilisations / apport de connaissances** à destination des acteurs de l'entreprise à la problématique RPS (ateliers, conférences, etc.)
 - **Prise en charge des salariés en souffrance** (suivi, orientation, débriefing, médiation des conflits, etc.)
- L'objectif doit être l'action en **prévention primaire**, c'est-à-dire **l'adaptation du travail à l'Homme, et non l'inverse.**

LES INTERVENANTS SST



Autres ressources mobilisables



LE RÔLE DE L'INTERVENANT EXTERIEUR

Soutenir l'entreprise dans une **approche centrée sur le travail**

Garantir un **cadre déontologique**

(Anonymat, Confidentialité, Impartialité, Intégrité, Professionnalisme)

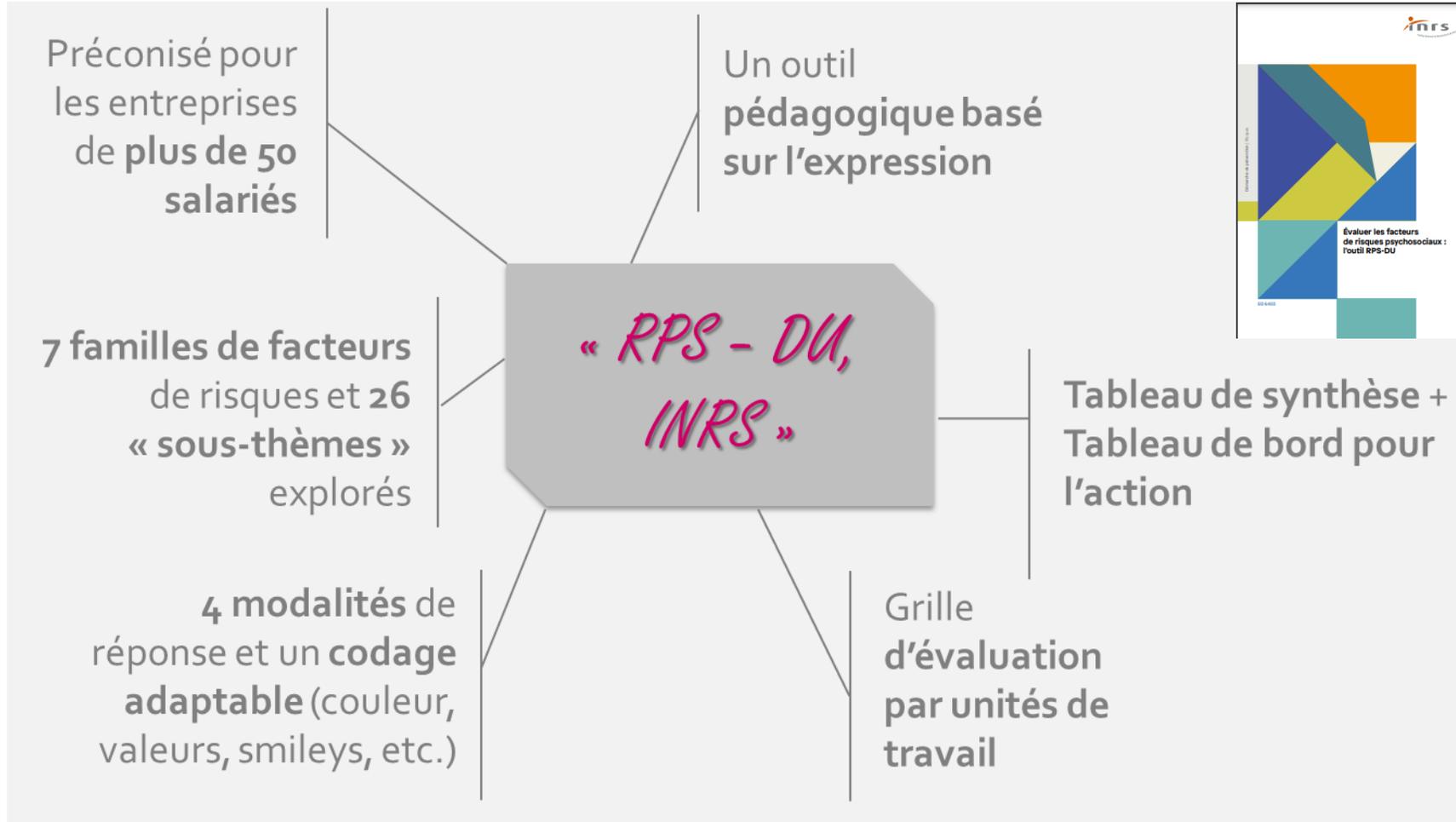
Accompagner la démarche d'évaluation :

- **Dans son intégralité** – méthodologie visant à « faire faire » - c'est-à-dire intervenir avec les acteurs de l'entreprise
- **A différentes étapes** en fonction de l'avancement du(des) projet(s) internes

L'intervenant **ne fait pas « à la place de »** ; il **outille** les acteurs de prévention en interne



Un des outils : Les RPS dans le DUER



Outil « RPS-DU, ED 6403 », INRS



Tableau de synthèse



Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non concerné	Faible	Modéré	Élevé
😊	😐	😞	😡

Famille de facteurs 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 entre elles
5. Gestion de la polyvalence
6. Interruption dans le travail
7. Attention et vigilance dans le travail

Horaires de travail difficiles

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 vie professionnelle et vie personnelle

Outil « RPS-DU, ED 6403 », INRS



Cas pratique 1 : Un conflit dans l'équipe



Possibilités d'action relevant du niveau de prévention primaire

- Recentrer l'analyse sur les facteurs objectifs
- S'éloigner d'une explication portant sur les personnalités et traits de caractère
- Mettre en place des mesures correctives qui portent sur les facteurs organisationnels (répartition des missions, clarté des rôles et place de chacun, grille salariale, réaménagement de l'espace de « travail au regard des besoins d'activité)

Possibilités d'action relevant du niveau de prévention secondaire

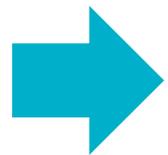
- Former les managers à la gestion des conflits
- Former un médiateur en interne

Possibilités d'action relevant du niveau de prévention tertiaire

- Faire une médiation
- Mettre en place un groupe de parole



Cas pratique 2: Une alerte harcèlement



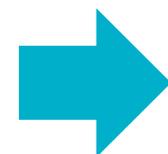
Possibilités d'action relevant du niveau de prévention primaire

- Considérer les éléments factuels à l'origine de l'alerte
- Identifier les causes sous l'angle d'une approche systémique (organisation du travail, conditions de travail, relations avec les collègues etc.)
- Définir des mesures correctives



Possibilités d'action relevant du niveau de prévention secondaire

- Sensibiliser sur la thématique
- Communiquer sur la procédure
- Former les salariés



Possibilités d'action relevant du niveau de prévention tertiaire

- Proposer un accompagnement individuel aux victimes
- Orienter vers des professionnels de santé

Efficienc

Santé au Travail



MERCI



Sites de références



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