

4 étapes pour une démarche de prévention des risques psychosociaux

Nous allons détailler les 4 principales étapes constitutives d'une démarche de prévention des risques psychosociaux.

Etape 1 : Construire ensemble une approche collective.

La première étape consiste à constituer un groupe de pilotage de l'action, il doit être composé des acteurs sociaux, des acteurs de la santé et des acteurs des ressources humaines de la structure. Des préventeurs externes agréés par la CPAM peuvent être associés (voir liste par région, ex : PARACT).

Etape 2 : Repérer les indicateurs d'alerte.

Il faut tout d'abord identifier les différentes unités de travail qui composent la structure. Ensuite il convient de repérer, interroger et combiner les différents indicateurs. Il existe trois niveaux d'indicateurs :

- *les plaintes individuelles exprimées sur le travail.
- *les données sur le fonctionnement et les ressources humaines de l'entreprise.
- *les données sur la santé et la sécurité des salariés.

Cet ensemble d'informations permet d'identifier les véritables problématiques et les populations potentiellement concernées au sein de l'organisme.

Etape 3 : Comprendre les déséquilibres.

Phase d'analyse, cette étape consiste à mettre en lien les difficultés exprimées et celles observées avec l'environnement de travail et les caractéristiques professionnelles des salariés. C'est à partir d'un travail minutieux d'entretiens et d'observations des situations et d'une immersion dans les interactions entre les salariés et leur environnement que les facteurs de risques peuvent se révéler.

Etape 4 : Agir à plusieurs niveaux et développer une veille active.

Il s'agit d'identifier et d'objectiver les principaux éléments causaux et d'objectiver ce qui a le plus de poids. Cette phase aide à comprendre pourquoi ces difficultés s'expriment et à envisager des transformations sur les différents éléments identifiés (système de prescription du travail, évolution des compétences individuelles et collectives, identités professionnelles et reconnaissance au travail...). Un suivi dans le temps est alors envisagé à la fois concernant le suivi des mesures mises en œuvre dans le temps et l'évaluation dans l'entreprise un an à un an et demi après.

Il est important de noter qu'une telle démarche doit impérativement être mise en place avec l'appui d'un consultant extérieur permettant de bénéficier d'un regard extérieur.

*Le contenu de cet article a été construit à partir du « [Guide pour une prévention pluridisciplinaire des risques psychosociaux](#) » édité par l'ANACT.

Il est important de noter qu'une telle démarche doit impérativement être mise en place avec l'appui d'un consultant permettant de bénéficier d'un regard extérieur.

Remerciements tout particulier à l'ARACT Corse qui a collaboré à l'écriture de cet article.

Bibliographie

Ouvrages :

- *Jean-Paul Jeannin
Gérer le risque alcool au travail. Chronique sociale, 2003. Collection Savoir communiquer.*
- *De Terssac, Gilbert / Saint-Martin, Corinne / Thébault, Claire.
La précarité : une relation entre travail, organisation et santé. 1ère. Octarès, 2008. Collection Le travail en débats.*
- *Nicolas Combalbert
La souffrance au travail: Comment agir sur les risques psycho-sociaux ?
Armand Colin 2010. Collection Regards psy.

DVD Vidéo :

- *Prévenir le stress, paroles d'enseignants...CRDP Aquitaine, 2007*

Revues :

- * *Travail et changement*, revue de la qualité de vie au travail, Anact
 - * *Prévention des risques et promotion de la santé en entreprise*. In La Santé de l'homme 2010, n°405*
 - * *Travail et risque alcool*. In Addictions 2003, n° 002*
- (*en prêt à l'IREPS Corse)

Sites internet

*Travailler mieux, la santé et la sécurité au travail : Site dédié du Ministère du travail sur ce sujet. <http://www.travailler-mieux.gouv.fr>

*BDSP : des références sur les risques psychosociaux et la santé au travail : [Banque de données en santé Publique](#)

*INRS : est l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles : [http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/INRS-FR/\\$FILE/fset.html](http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/INRS-FR/$FILE/fset.html)

Agendas/formation

*Journée régionale d'échange « Promotion de la santé au travail ». Le 07 avril 2011 à Lyon de 9h00 à 14h00. contact mis-sion@education-sante-ra.org

***Stage 2011** « Réaliser un entretien et une observation dans le cadre d'une action de prévention des risques psychosociaux ». Du 14 au 18 novembre 2011 à Vandoeuvre-Les Nancy. Renseignements complémentaires : [site de l'INRS](#)

Date de parution

Avril 2011, n°4

IREPS'INFO

Editorial : L'importance de la mise en place d'une prévention efficace des risques psychosociaux au travail n'est plus à démontrer.

La prévention du stress au travail est bien réelle, comme nous le présente ce numéro de l'IREPS'info consacré aux risques psychosociaux au travail. Les préventeurs et spécialistes dans le domaine tentent par différentes approches de contribuer au mieux être des salariés sur le lieu et dans leur environnement de travail. Encore trop souvent méconnues, sous ou non évaluées, les conséquences portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale de la personne. Dans un contexte en profonde mutation que connaît le champ de la santé au travail ces dernières années, le travail de prévention, de repérage des risques psychosociaux en tant que risques professionnels à part entière demeure une priorité. Les spécialistes du domaine de la santé au travail œuvrent quotidiennement à une prise de conscience collective des employeurs et responsables aux risques psychosociaux. Ils sont confrontés à une confusion sur la prise en compte globale de santé des risques psychosociaux et aux difficultés à les identifier, l'approche renvoyant systématiquement à la subjectivité de l'individu. Comment donc agir en prévention de ces risques en passe de devenir un véritable enjeu de notre société ? Quels sont les leviers d'actions ? les freins ? Les présentations dans ce numéro permettront certainement d'amorcer des pistes de réflexion. **CÉLINE DANI, DIRECTRICE DE L'IREPS CORSE.**

Un point sur : les risques psychosociaux au travail

L'environnement de travail génère des contraintes et des effets sur l'état de santé physique et mental des travailleurs. Parallèlement à la diminution de la durée de travail et des tâches répétitives, une augmentation des contraintes organisationnelles et de la pénibilité au travail est observée.

Même s'il n'y a pas de définition universellement reçue des risques psychosociaux, il est généralement admis qu'il s'agit de « risques pour la santé, mentale mais aussi physique, créés au moins en partie par le travail à travers des mécanismes sociaux et psychiques ».

Aujourd'hui en France, les risques psychosociaux ne sont donc définis, ni juridiquement, ni statistiquement.

Ils recouvrent pourtant des risques professionnels d'origine et de nature variées,

qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés.

Des études montrent qu'il faut tenir compte à la fois de l'environnement et de l'individu car :

*aborder les risques psychosociaux en ne tenant compte que des aspects organisationnels et en adoptant une démarche ergonomique « pure » réduit l'approche aux seules « conditions de travail ».

*aborder ces mêmes risques en ne tenant compte que de l'individu et en adoptant une démarche exclusivement médicale réduit cette fois-ci l'approche à la seule santé mentale au travail.

Les risques psychosociaux ont, donc, un double impact :

***Un impact sur la santé :**

La littérature scientifique en épidémiologie a souligné les effets importants des facteurs de risques sur les maladies cardiovasculaires, les problèmes de santé mentale et les troubles musculo-squelettiques.

Les études ont montré un accroissement du risque de ces pathologies pouvant atteindre 50 à 100 %.

***Un impact sur l'entreprise :**

On peut noter un lien entre l'apparition de ces risques et l'absentéisme, le taux élevé de rotation du personnel, le non-respect des horaires ou des exigences de qualité, des problèmes de discipline, la réduction de la productivité, des accidents de travail, la non-qualité, une dégradation du climat social, des atteintes à l'image de l'entreprise...

Sommaire :

- La prévention primaire et les risques psychosociaux.
- 3 questions sur la prévention des risques professionnels
- La prévention des risques psychosociaux à France Telecom par l'ARACT Corse
- La médecine du travail acteur engagé en Corse-du-Sud
- 4 étapes pour une démarche de prévention

Le FACT: un Fond d'Amélioration des Conditions de Travail

Le Fond pour l'Amélioration des Conditions de Travail est un dispositif qui a pour objet d'apporter une aide financière versée sous forme de subvention publique, aux entreprises et branches professionnelles concevant et mettant en œuvre des mesures d'amélioration des conditions de travail et contribuant à une meilleure prévention des risques professionnels.

Ce fond s'adresse :

*Aux entreprises et établissements dont l'effectif est inférieur à 250 salariés.
*Plusieurs entreprises regroupées sur un territoire, par secteur ou en interprofessionnel, pour traiter de manière collective, une action d'amélioration des conditions de travail.
*Les organisations professionnelles ou interprofessionnelles de branches nationales ou leur représentation régionale ou locale

Les structures publiques ne sont pas concernées par ce dispositif. Ces projets doivent avoir pour finalité d'améliorer des situations de travail insatisfaisantes, caractérisées par des symptômes néfastes pour la performance de l'entreprise, la santé des salariés ou la qualité de vie au travail. Pour plus de précisions sur les conditions d'attribution et sur les montants, vous pouvez consulter le site de l'ANACT.

La prévention et les risques psychosociaux.

La prévention primaire a pour objectif l'élimination ou le contrôle des facteurs de risque présents dans le milieu du travail en agissant directement sur les facteurs pour réduire leurs impacts négatifs sur l'individu. Il s'agit d'intervenir sur les causes des risques psychosociaux plutôt que sur leurs conséquences.

La démarche de prévention primaire inclut plusieurs composantes :

- *une évaluation précise par l'entreprise non seulement des facteurs de risques mais aussi des populations les plus touchées.

- *une implication des différents partenaires de l'entreprise, selon une méthodologie participative.

- *la mise en place d'actions correctrices visant à éliminer ou à défaut réduire les sources de stress.

Ces actions varient en fonction des facteurs de stress détectés : surcharge de travail, insuffisante marge de manœuvre pour faire face à la demande, pression sur des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs, manque de soutien du management ou des collègues, insuffisante reconnaissance du travail, définition des tâches imprécise diluant les responsabilités, etc...

Les actions de prévention primaire viseront donc différents objectifs : répartir plus justement la charge de travail en fonction des effectifs, du temps de travail et des compétences ; redéfinir les responsabilités de chacun ; revoir les méthodes d'évaluation des performances individuelles ou collectives et les modalités de reconnaissance du travail.

Les risques psychosociaux peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs :

- *Les exigences du travail et son organisation :

Autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et de délais, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires.

- *Le management et les relations de travail : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle

- *La prise en compte des valeurs et attentes des salariés : développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits d'éthique.

- *Les changements du travail : conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations.

3 Questions sur la prévention des risques professionnels

Interview de Jean-Pierre GAFFORY, Directeur Régional du Régime Social des Indépendants (RSI) Corse

1)- Quel rôle joue le RSI dans la démarche de prévention des risques professionnels ?

Le RSI est un des trois régimes obligatoires d'Assurance Maladie avec le Régime Général (CPAM) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

Le RSI offre donc une couverture à tous les indépendants (artisans, commerçants et professions libérales). Cette couverture sociale ne couvre pas les accidents du travail et les maladies professionnelles (AT/MP) comme cela existe au Régime Général ou à la MSA. Des réflexions sont en cours au niveau national pour adapter au cas particulier des travailleurs indépendants la couverture de ce risque. Ces derniers sont en effet particulièrement défavorisés en matière de couverture du risque AT-MP, au regard des autres régimes de protection sociale.

Le RSI a donc développé sa politique de prévention en se basant sur une approche par profession et non par risque. Huit

plaquettes de prévention ont été réalisées pour informer sur les risques professionnels.

2)- Qu'en est-il de l'efficacité de la prévention primaire des risques professionnels ?

La prévention primaire qui vise principalement à sensibiliser nos assurés aux risques professionnels est très difficile à mettre en place. La seule diffusion de plaquettes ne permet pas de sensibiliser efficacement des professionnels préoccupés en premier lieu par leur entreprise. Cependant il est indispensable de leur faire prendre conscience que prendre soin de sa santé est un atout pour gérer son entreprise.

La prévention reste indispensable. Pour cela le RSI Corse a développé des actions innovantes pour sensibiliser les artisans et commerçants sur les risques professionnels et les risques psychosociaux.

3)- Pouvez-vous donner des exemples concrets de prévention primaire mise en œuvre et ayant donné des résultats ?

Pour l'année 2011, le RSI avec ses partenaires réalisera une action auprès des coiffeurs. Mais je souhaiterais revenir sur une action

réalisée en 2010 auprès des taxis de la région Ajaccienne.

Avec l'ARACT (Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), le RSI a rencontré un grand nombre de taxis de la région pour les sensibiliser sur les risques inhérents à leur profession. Les taxis sont soumis à plusieurs risques : les accidents de la route évidemment mais aussi les contraintes de posture, d'horaires et d'organisation du travail, et même de diabète (en raison de leur alimentation). Parmi l'ensemble des actions menées auprès des taxis, l'action sur la prévention du risque Diabète a particulièrement été appréciée. Menée en partenariat avec l'IFSI (Institut de Formation en Soins Infirmiers) et deux médecins endocrinologues, cette action a permis de faire prendre conscience que le bien manger faisait partie d'une prévention primaire afin d'éviter des problèmes de santé tel que le diabète.

La grande difficulté sera maintenant pour les artisans taxis de modifier leur organisation de travail pour limiter ces risques sur la santé.

La prévention des risques psychosociaux à France Telecom par l'ARACT Corse

L'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, est une structure associative paritaire créée en novembre 2003 composée des représentants des organisations patronales et des syndicats de salariés.

Financée par la Direccte, la CTC et l'Anact son objet est d'aider les entreprises à mettre en œuvre toute action ou projet contribuant à améliorer à la fois les conditions de travail des salariés (confort, de sécurité et de bien-être) et l'efficacité des organisations.

Nous allons présenter dans cet article un exemple d'action réalisée au sein de l'entreprise France Telecom début 2010 où l'ARACT a été sollicitée sur les questions de mal être de ses

employés afin d'élaborer des axes de travail pour appréhender les risques psychosociaux dans l'entreprise.

L'intervention de l'ARACT a été réalisée à travers différents axes :

- *La rencontre des différents partenaires de la structure (médecine du travail, direction et organisation syndicale...)

- *L'étude de l'ensemble des documents internes de l'entreprise

- *La réalisation d'entretiens avec le personnel pour prendre conscience de leurs difficultés

- *L'animation de groupes de travail par corps de métier (techniciens et conseiller vente)

- *La mise en place de temps d'observation des conditions

de travail du point de vue ergonomique.

A partir de ces travaux l'ARACT a pu faire un état des lieux des difficultés, contraintes et pénibilité des agents auprès des cadres dirigeants de l'entreprise afin d'envisager communément des pistes d'actions potentielles. Concernant les résultats majeurs, l'ARACT a mis en évidence différentes problématiques : les collectifs de travail dessoudés, un management trop éloigné des agents, des difficultés à suivre les évolutions des différents métiers, des dilemmes entre les objectifs qualitatifs et quantitatifs.

A ce jour un travail de mise en œuvre des préconisations est en cours au sein de l'entreprise.

La médecine du travail, acteur engagé en Corse-du-Sud

Les risques psychosociaux, de « nouveaux » risques qui font irruption dans le monde du travail, et qui s'imposent aux employeurs et salariés. En Corse-du-Sud, le Service de Santé au travail (SIST 2A) monte au créneau en intégrant à son équipe médicale, un ingénieur en ergonomie et un psychologue du travail. La volonté est claire : proposer des services spécialisés en prévention des RPS et adaptés aux entreprises locales adhérentes, notamment pour les TPE et PME qui constituent majoritairement le tissu économique insulaire.

Dès 2009, le service a ouvert la consultation psychologique

aux salariés en souffrance. Mais au-delà de l'écoute individuelle des salariés, l'enjeu est d'introduire, à partir des signaux d'alerte individuels, une prévention collective des risques psychosociaux en partenariat avec les acteurs internes de l'entreprise (Direction, CHSCT, représentants du personnel...). Cette approche doit permettre de traiter le risque à la source, avant l'apparition de troubles, en construisant une vision globale qui intègre les principaux facteurs de risques : charge mentale et psychologique du travail, organisation et sens du travail, contraintes emploi/famille, violences internes et externes au travail, environnement socio-économique...

Information, sensibilisation, appui et soutien technique dans les démarches sont autant de moyens d'action mis en œuvre. Une action qui s'inscrit naturellement dans une dynamique de réseau avec les acteurs internes et externes de l'entreprise (DIRECTE, inspecteurs et contrôleurs du travail, CARSAT, SAMETH, ARACT, INRS...).

ARACT Corse

6, Rue Sergent
Casalonga
20000 AJACCIO

tél : 04 95 10 94 20

v.antonini@anact.fr

Service de Santé au Travail

Rond-point de la Rocade
Route d'Alata
Imm. Rocade Padules A2
BP 914
20700 Ajaccio

Tel : 04.95.10.62.70

ajaccio@mdt2a.com