

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

dans le monde de l'entreprise

Contexte

⇒ Les évolutions du travail

- Nouvelles logiques commerciales ; logique de services
- Nouvelles organisations
- Des évolutions technologiques

⇒ Contexte économique

⇒ Les individus face au travail

- Travailler c'est appartenir à un collectif
- « S'accomplir dans le travail », sens du travail, reconnaissance...

Évaluer les risques... dont les RPS

⇒ Obligations issue du code du Travail

- « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » *(Art. L4121-1)*
- Les principes généraux de prévention *(Art. L4121-2)*
- Le Document Unique *(Art. R4121-1 et suivants)*

⇒ Accords interprofessionnels étendus par arrêtés

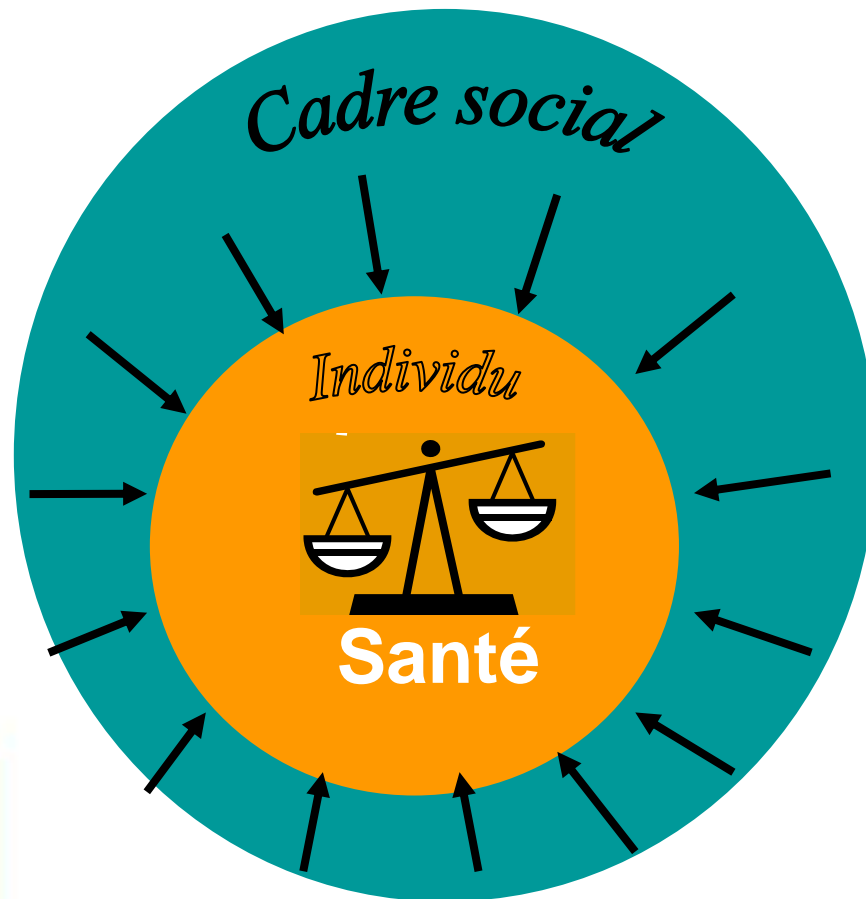
- Sur le stress *(2 juillet 2008)*
- Sur le harcèlement et la violence au travail *(26 mars 2010)*



Les questions en entreprise

- ⇒ Quels liens entre travail et santé ?
- ⇒ Comment définir les RPS ?
- ⇒ Quels facteurs sont à les origines des RPS ?
- ⇒ Comment mettre en œuvre une démarche de prévention RPS?

Lien entre Travail et Santé?



- Dans toute situation de travail, la santé est en jeu ;
- Le travail participe de la construction de l'identité et de l'accomplissement de soi ;
- Le travail c'est faire face à des situations problèmes (prescrit/réel)

➔ Première difficulté :
Sortir de la vision
« problème individuel »

Les RPS : de quoi parle-t-on ? (1/2)

Harcèlement
Stress
Problèmes
relationnels

Tensions
Stress
Souffrance
Burn out
Démotivation
...

**Différents maux
les composent**

Des mots du langage commun qui renvoient :

- à des dimensions différentes
- à des effets de gravité différentes

➔ Difficulté : partager un vocabulaire

Les RPS : de quoi parle-t-on ? (2/2)

⇒ **Sujet multidimensionnel**

- Diversité d'acteurs, de fonctions qui se sentent concernées par la question
- Diversité des points de vue sur les causes des RPS

⇒ **Sujet multi causal**

- Absence d'un unique élément dangereux
- Rapports GOLLAC / LACHMANN

Quels facteurs à l'origine du risque?

Environnement

(physique, contexte économique, évolution sociologique...)

Pilotage du changement

Questionner
le TRAVAIL
REEL

Organisation du travail

(interruptions fréquentes, absence de planification, absence de marge de manœuvre, imprécisions des missions, flux tendu ...)

Facteurs éthiques

(Qualité empêchée, conflit de valeurs...)

Contenu du travail

(charge de travail, répétitivité, complexité...)

Exigences émotionnelles

Relation au travail

(manque de reconnaissance, soutien, type de management)



Comment mettre en œuvre une démarche de prévention en RPS ?

Mobiliser

- Direction / médecine du travail / partenaires sociaux / salariés

⇒ **Engagement de la direction moyens, objectifs**

Evaluer

Pré-diagnostic / Diagnostic

⇒ **Élément clé :**
démarche participative et concerté,
pluridisciplinaire et paritaire 

Maîtriser

DU / Plan d'actions/ Mise en œuvre

⇒ **Aide possible à la discussion :**
Accords interprofessionnels

Améliorer

Veille



Comment mettre en œuvre une démarche de prévention en RPS ?

Mobiliser

*Direction / médecine du travail /
partenaires sociaux / salariés*

Evaluer

- *Pré-diagnostic / Diagnostic*

Maîtriser

- *DU / Mise en œuvre des actions*

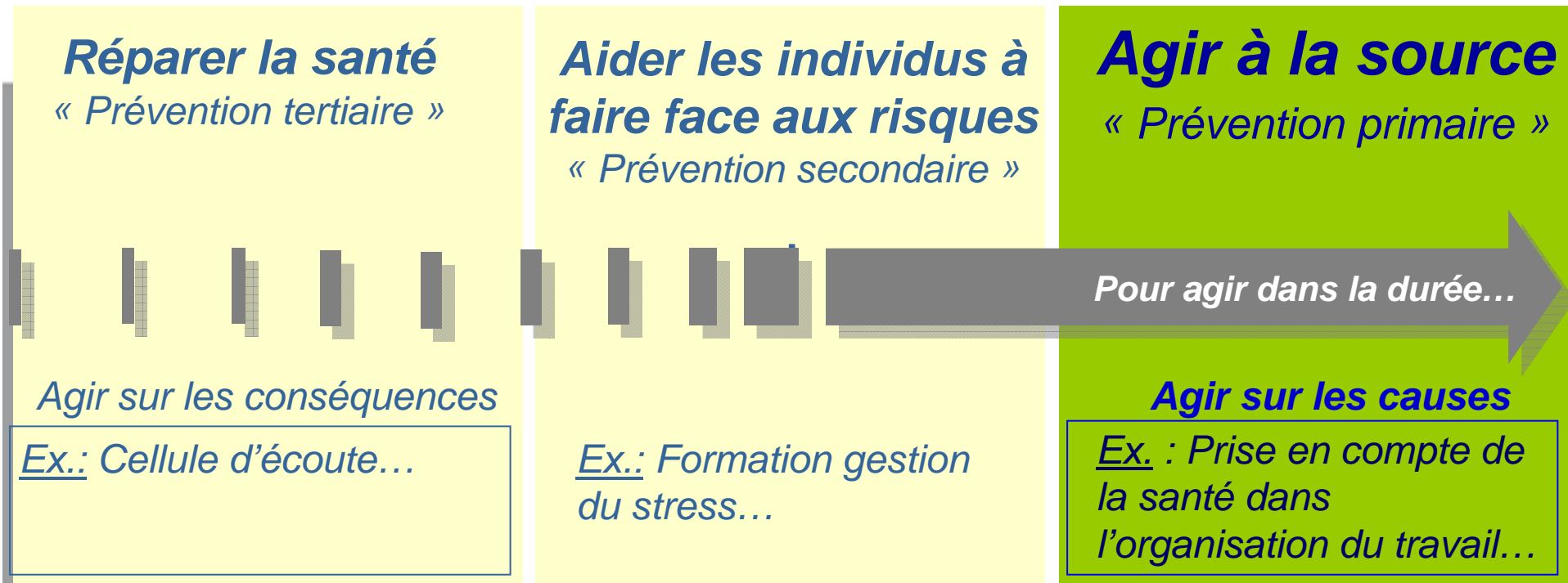
Améliorer

Veille

⇒ *Question des outils adaptés*

⇒ *Quelles actions ?*

Quelles actions à mettre en œuvre ?



⇒ Difficultés observées : proposer des mesures de prévention primaire

Comment mettre en œuvre une démarche de prévention en RPS ?

Mobiliser

*Direction / médecine du travail /
partenaires sociaux / salariés*

Evaluer

- *Pré-diagnostic / Diagnostic*

Maîtriser

- *DU / Plan d'actions / Mise en œuvre*

Améliorer

- *Veille*

⇒ *Question des outils adaptés*

⇒ *Quelles actions ?*

⇒ *Rappel :*

Rapports Lachmann, Gollac...



RPS dans les Plans Santé Travail

- ⇒ Intégration aux Plans Santé Travail en risque prioritaire
- ⇒ Déclinaison au niveau régional : PRST
 - Sensibiliser et accompagner
 - les grandes structures*
 - les petites structures*
 - des secteurs ciblés (bancaires, services à la personne, secteur de la propreté, grande distribution, centres d'appel)*

➤ ECHANGES

Merci de votre attention

ANNEXES

Environnement

- ↘ **Ambiance sonore importante**
- ↘ **Travail avec des casques**

Pilotage du changement

Organisation du travail

- ↘ Planification stricte : **Xappels/jour**
- ↘ Flux tendu : **affichage sur l'écran du nombre de clients en attente**

Contenu du travail

- ↘ Pas de marge de manœuvre : **respect stricte d'un script de conversation**
- ↘ Complexité/charge mentale : **répondre aux clients ET remplir une fiche informatique**

Exigences émotionnelles

Centre d'appel

Facteurs éthiques

- ↘ Qualité empêchée : **Xappels par jour + répondre aux questions**

Relation du travail

- ↘ Pas de marge de manœuvre : **suivi individuel de la performance**
- ↘ **Isolement des opérateurs**

← **Retour au diaporama**

ETAT DES LIEUX DES PROBLEMATIQUES

Consultants

Consultation de
pathologie
professionnelle

Associations
d'aide aux
victimes,
Centre Médico
Psychologique

Carsat

ARACT

Inspection du
travail

SALARIES

Instances représentatives
du Personnel
CHSCT, CE, DP, DS

L'ENTREPRISE
Direction
DRH

Service de Santé au
Travail
(Médecin du travail, IPRP)

← Retour au diaporama



Rapport « LACHMANN », rapport « de praticiens »

Bien-être et efficacité au travail – février 2010

« Investir dans la santé au travail est d'abord une obligation sur le plan humain: de plus, ce n'est pas une charge, c'est un atout pour la performance »

- × Proposition 1 : L'implication de la DG et de son CA est indispensable;
- × Proposition 2 : La santé des salariés est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas;
- × Proposition 3 : Donner aux salariés les moyens de se réaliser dans le travail;
- × Proposition 4 : Impliquer les partenaires sociaux dans la construction des conditions de santé;
- × Proposition 5 : La mesure induit les comportements;
- × Proposition 6 : Préparer et former les managers au rôle de manager;
- × Proposition 7 : Ne pas réduire le collectif de travail à une addition d'individu;
- × Proposition 8 : Anticiper et prendre en compte l'impact humain des changements;
- × Proposition 9 : La santé au travail ne se limite pas aux frontières de l'entreprise;
- × Proposition 10 : Ne pas laisser le salarié seul face à ses problèmes.

Rapport « GOLLAC »

Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail
pour les maîtriser – 2011, collège d'experts

- ➔ Axe 1 : Intensité et temps de travail
- ➔ Axe 2 : Exigences émotionnelles
- ➔ Axe 3 : Autonomie
- ➔ Axe 4 : Les rapports sociaux au travail ;
- ➔ Axe 5 : Les conflits de valeur ;
- ➔ Axe 6 : L'insécurité socio-économique.