

**SUPPORT D'ANIMATION & DE REFLEXION**

**SENSIBILISATION AUX RISQUES**

**PSYCHOSOCIAUX**

**Mai 2019**

1.

**Enjeux et définition des risques psychosociaux**

- Définir les risques psychosociaux (RPS)
- Comprendre l'impact des risques psychosociaux sur la qualité de vie au travail (QVT)

2.

**Dépasser les préjugés : les modèles d'analyse**

- Identifier les facteurs de risques – les 6 familles de risques
- Présenter les apports des grandes enquêtes nationales : modèles statistiques et intérêts

3.

**Identifier les moyens d'actions et d'intervention**

- Connaître les 3 niveaux de prévention

4.

**Prévention de situations individuelles**

- Identifier les situations individuelles critiques

**1**

# **Enjeux et définition des risques psychosociaux (RPS)**

# Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on?

## Définition des risques psychosociaux

« Les RPS sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »

*Rapport du collège d'expertise sur le suivi des RPS au travail, M. GOLLAC*



Ils sont à l'interface de **deux notions** :

Risques

Probabilité de survenue d'une maladie en fonction de causes particulières: les « **facteurs de risques** »

Psychosocial

Fait référence aux liens entre la psychologie de l'individu et les **groupes sociaux** auxquels il appartient

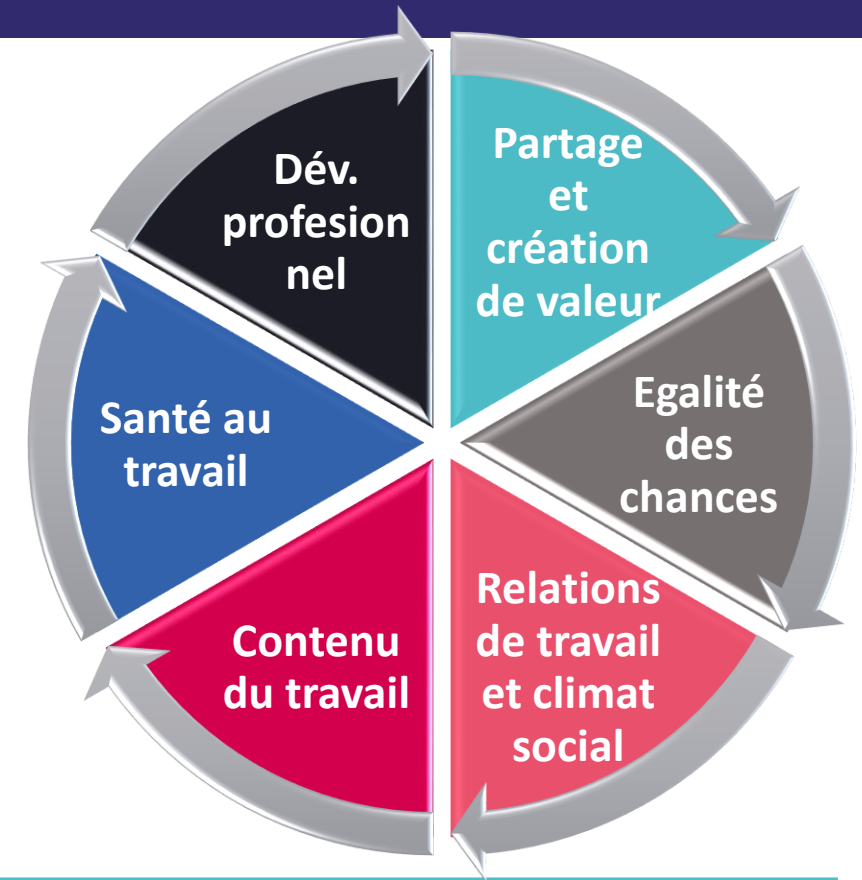
**Les risques psychosociaux ne sont définis, ni juridiquement, ni statistiquement. Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial.**

# Qualité de vie au travail : de quoi parle-t-on ?

## Définition de la qualité de vie au travail

« La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les individus et la performance globale de leur organisation, d'autant plus dans un contexte de transformation. »

*Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 – Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle.*



Performance

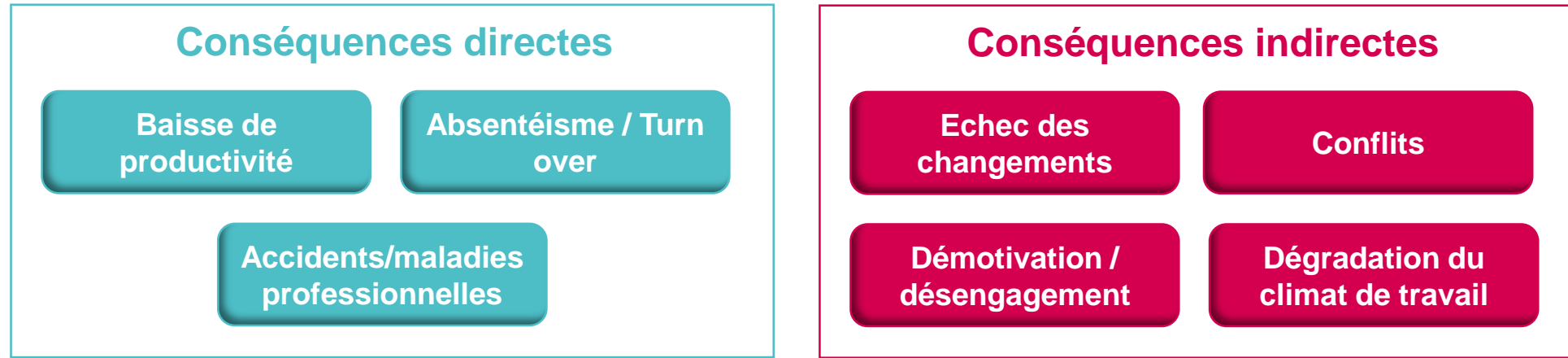
« La question du travail fait partie intégrante des objectifs stratégiques d'une organisation et doit être prise en compte dans son fonctionnement quotidien. »

Approche systémique

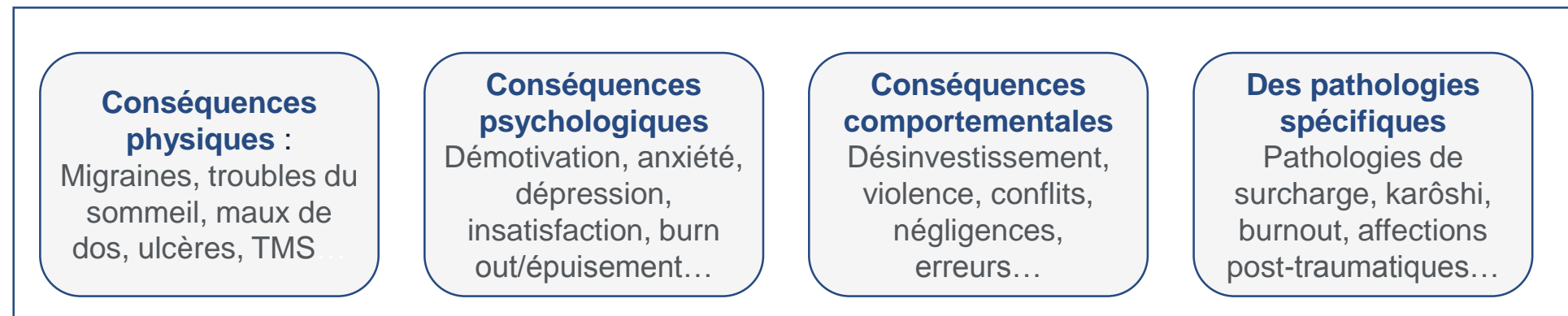
« Certaines modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail sont fortement interpellées et peuvent influencer la motivation, le bien-être, voire, dans certains cas, la santé. »

# Impact des risques psychosociaux sur la performance collective et la santé

## Des conséquences sur l'organisation et/ou le cabinet



## Des conséquences sur les individus



**Attention aux raccourcis : il n'y a pas unicité des causes et des conséquences !**

# Quelques définitions

## Pour aller au-delà de la vulgarisation

### Le stress professionnel

Un état de stress survient lorsqu'il y a un **déséquilibre** entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent l'environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

*Agence Nationale pour la Sécurité et la Santé au Travail*

Approches individuelles « d'adaptation »  
SELYE (1956), LAZARUS (1984)

Approches ergonomiques  
KARASEK (1979), SIEGRIST (1990)

### Le burn-out

« Un épuisement des ressources internes de l'individu et la diminution de son énergie, de sa vitalité et de sa capacité à fonctionner, qui résultent d'un **effort soutenu déployé par cet individu pour atteindre un but irréalisable**, et ce, en contexte de travail, plus particulièrement dans les professions d'aide »

Freudenberger(1981).

Un modèle de dépistage Maslach Burn-out Inventory (1981) fondé sur 3 symptômes



- Epuisement émotionnel
- Déshumanisation
- Dégradation du sentiment d'accomplissement personnel

### Le harcèlement

« Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations **répétés et délibérés** dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

*Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail*

Détournement du lien de subordination

Détournement des règles disciplinaires

Détournement du pouvoir de direction

Détournement du pouvoir d'organisation

## Quizz

**1** Quelle est la fraction des maladies cardio-vasculaires attribuables au stress ?  
(Source : Santé au Travail et Santé Publique – IGAS 2014)

- 2,42 % des MVC
- 4,46 % des MVC
- 5,77 % des MVC

**2** Quel est le premier facteur de risques professionnel en Europe ?  
(Source : enquête Eurobaromètre in Europe 2014-2020)

- Le stress
- Les risques ergonomiques (gestes répétitifs, positions)
- Le déplacement quotidien de charge lourde

**3** Quel est le nombre des actifs en risque de burnout en 2012 ?  
(Source : Technologia)

- 4,8 millions d'actifs occupés soit 18,9%
- 6,4 millions d'actifs occupés soit 25,2%
- 3,2 millions d'actifs occupés soit 12,6%

**4** Quel est le coût direct de l'absentéisme dans le secteur privé en 2012 ?  
(Source : baromètre Alma)

- 2,3 milliards d'euros
- 6,98 milliards d'euros
- 12,7 milliards d'euros

**5** Quelle part des salariés déclare être confrontés à des comportements hostiles ?  
(Source : enquête SUMER 2010)

- 22 % des salariés, dont 3% d'atteintes dégradantes
- 50 % des salariés, dont 7% d'atteintes dégradantes
- 7% des salariés, dont 5 % d'atteintes dégradantes

**6** Quelle est la part des cadres déclarant travailler au moins occasionnellement le samedi :  
(Source : enquête SUMER 2010)

- 42%, en diminution par rapport à 2003
- 32%, en augmentation par rapport à 2003
- 63%, en diminution par rapport à 2003



## Quizz

**1** Quelle est la fraction des maladies cardio-vasculaires attribuables au stress ?  
(Source : Santé au Travail et Santé Publique – IGAS 2014)

- 2,42 % des MVC
- 4,46 % des MVC
- 5,77 % des MVC

**2** Quel est le premier facteur de risques professionnel en Europe ?  
(Source : enquête Eurobaromètre in Europe 2014-2020)

- Le stress
- Les risques ergonomiques (gestes répétitifs, positions)
- Le déplacement quotidien de charge lourde

**3** Quel est le nombre des actifs en risque de burnout en 2012 ?  
(Source : Technologia)

- 4,8 millions d'actifs occupés soit 18,9%
- 6,4 millions d'actifs occupés soit 25,2%
- 3,2 millions d'actifs occupés soit 12,6%

**4** Quel est le coût direct de l'absentéisme dans le secteur privé en 2012 ?  
(Source : baromètre Alma)

- 2,3 milliards d'euros
- 6,98 milliards d'euros
- 12,7 milliards d'euros

**5** Quelle part des salariés déclare être confrontés à des comportements hostiles ?  
(Source : enquête SUMER 2010)

- 22 % des salariés, dont 3% d'atteintes dégradantes
- 50 % des salariés, dont 7% d'atteintes dégradantes
- 7% des salariés, dont 5 % d'atteintes dégradantes

**6** Quelle est la part des cadres déclarant travailler au moins occasionnellement le samedi :  
(Source : enquête SUMER 2010)

- 42%, en diminution par rapport à 2003
- 32%, en augmentation par rapport à 2003
- 63%, en diminution par rapport à 2003

**2**

## **Dépasser les préjugés : les modèles d'analyse**

# Introduction : les mécanismes à l'œuvre dans une situation de travail

## Le modèle C2R : Contraintes, ressources, régulation



Cette vidéo illustrant une situation vécue dans une entreprise peut aisément être transposée à l'environnement de travail d'un CAC et/ou collaborateur au sein d'un cabinet.

# Les 6 familles de facteurs de risques psychosociaux

## Cartographie des facteurs de risques psychosociaux

### Les exigences excessives de travail

Quantité de travail, pression temporelle, complexité du travail, difficulté pour concilier vie professionnelle et personnelle

### Le manque d'autonomie

Procédures rigides, imprévisibilité du travail, sous-utilisation des compétences, manque de participation aux décisions

### Les conflits de valeur

Obligation de faire des choses que l'on désapprouve (conflit éthique), ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité (« qualité empêchée »)

### La charge émotionnelle liée au travail

Tensions avec le public, contact avec des situations de souffrance, obligation de cacher ses émotions, peur au travail

### La déficience des rapports sociaux

Manque de soutien technique et émotionnel, conflits/harcèlement, défaut de reconnaissance, un pilotage déficient du changement

### L'insécurité des emplois et des carrières

Insécurité de l'emploi, pénibilité

Source : rapport Gollac-Baudier 2011 – Comité d'Orientation des Conditions de Travail  
« Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser »

**Un facteur de risque n'est pas dangereux en soi. Il doit être analysé au regard des situations de travail et des facteurs de ressources et de régulations.**

Illustrez chaque facteur de risque  
par un exemple tiré de votre  
expérience



20'

Consigne : chaque sous-groupe illustre un facteur de risque pendant 2 minutes. Puis il change de facteur de risque. Chaque sous-groupe doit avoir échangé sur les 6 facteurs.

**3**

**Identifier les moyens d'actions et d'intervention**

# Les principes généraux de la mise en œuvre de la prévention des RPS

## Introduction

La prévention des risques professionnels repose sur 9 principes généraux inscrits dans le Code du travail (article L. 4121-2) et impulsés par la directive européenne de 1989.

« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

**1° Eviter les risques**

6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

**2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités**

7° Planifier la prévention en y intégrant la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants

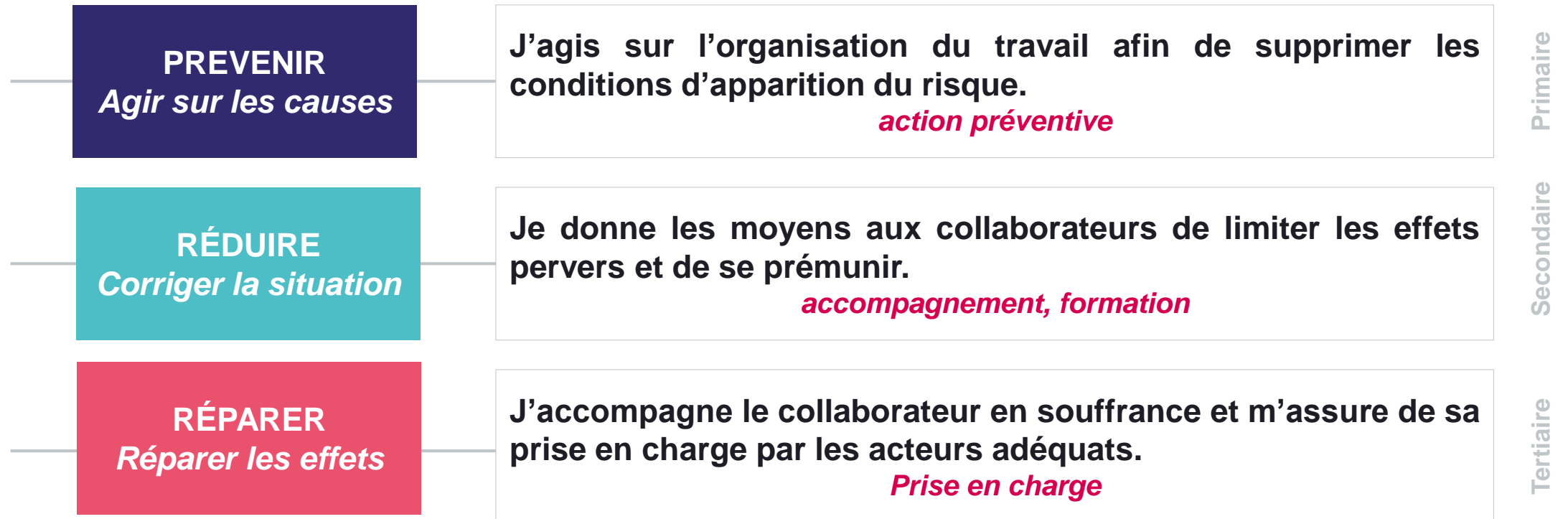
**3° Combattre les risques à la source**

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle

**4° Adapter le travail à l'homme**

9° Donner les instructions appropriées aux collaborateurs, inscrits et/ou confrères.

**5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique**



Le rôle du CAC employeur est avant tout d'organiser le travail de manière à ce qu'il ne soit pas porteur de risque.



**4**

## **Prévention de situations individuelles**

- Quels signaux faibles de risques psycho-sociaux doivent m'inquiéter?



10'

Consigne : échangez en sous-groupe puis partagez en plénière en vous appuyant sur des exemples concrets.



## Dégradation de la performance

Problèmes de comportement : (concentration, fatigue, sociabilité) Baisse de résultats, problèmes de gestion du temps/d'organisation ?

## Dilution des collectifs

Diminution du soutien social, affaiblissement des liens, absence de solidarité, comportements agressifs ou maladroits

## Signaux physiques

Augmentation des plaintes (maux de dos, malaises, fatigue, maux de têtes) ou des consultations auprès de la médecine du travail.

## Baisse de motivation

Retards récurrents, absence d'initiative, abattement, absentéisme de courte durée ou fréquence.

## Environnement de travail dégradé

Augmentation des plaintes liées à la dégradation de l'espace de travail (bruit, matériel inadapté, dégradations)

*Source : Les risques psychosociaux - 30 outils pour les détecter, les gérer et les prévenir, Stéphan Pezé*

**Attention à l'interprétation des signaux. Un signal pris isolément n'a pas forcément de sens. Il doit être corroboré par d'autres faisceaux et confirmé par des faits.**

- Les risques psychosociaux sont à l'interface des situations individuelles et de l'organisation de travail. Ils ne sont pas réductibles à l'analyse des relations interindividuelles.
- L'approfondissement de la connaissance en santé au travail fait évoluer les réflexions d'une notion de risque (versant curatif) à la qualité de vie au travail (facteur d'engagement des collaborateurs).
- L'appréciation des RPS ou de la QVT passe par une analyse multidimensionnelle des situations de travail
- L'absentéisme est un des 1<sup>er</sup> indicateurs des RPS et, en général, au fondement des démarches de performance
- S'il n'existe pas de modèle unique d'analyse RPS ou QVT, de nombreuses études nationales fournissent de bonnes indications (SUMER, EVREST et EWCS)
- Travailler sur les RPS et la QVT nécessite un développement d'une culture de la prévention (primaire) et un abandon progressif des dispositifs « pompiers » (tertiaire).

## 1 RAPPORTS ET TEXTES DE REFERENCE

- ☞ 2008 - Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, Nasse & Légeron
- ☞ 2010 – Rapport Bien-être et efficacité au travail, Lachmann, Larose et Pénicaud
- ☞ 2011 – Rapport Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, Gollac & Baudier
- ☞ 2011 – Rapport d'information sur les RPS – Assemblée Nationale, Lefrand.
- ☞ 2011 – Rapport d'information sur les RPS – Assemblée Nationale, Poisson
- ☞ 2013 – Rapport du CESE sur la prévention des risques psychosociaux, Brunet
- ☞ 2014 – Proposition de résolution enregistré à la Présidence du Sénat le 23 juillet 2014 visant à mieux protéger la santé des travailleurs et à lutter contre les risques psychosociaux d'origine professionnelle



## 2 ETUDES, ENQUETES ET DISPOSITIFS CADRES

- ☞ Plan Santé au Travail 2005-209 ; 2010-2014 ; 2015-2019 (non paru)
- ☞ Cadre Stratégique Santé au Travail de l'Union Européenne 2005-2012 ; 2014-2020
- ☞ Bilan Annuel des Conditions de Travail – DGT
- ☞ EWCS – European Working Conditions Survey, fondation de Dublin : 1990, 1995, 2000, 2005, 2010
- ☞ Enquête SUMER – Surveillance Médicale des Expositions aux Risques Professionnels – éditions 1994, 2003 et 2010 (publications 2014), menée par le Ministère du Travail
- ☞ Enquête DARES Conditions de Travail 2013 – Volet employeurs et salariés
- ☞ EVREST : Evolutions et Relations en Santé au Travail et ses enquêtes sur les expositions et troubles
- ☞ Enquête SIP - Santé et Itinéraires Professionnels, DARES et DREES



## 3 GUIDES ET PUBLICATIONS - sélection

- 📖 2014 – Que sais-je? Les risques psychosociaux
- 📖 INRS ED6140 : Evaluer les facteurs de risques psychosociaux, l’outil RPS pour le Document Unique
- 📖 DGAFP 2014 : Guide méthodologique d’aide à l’identification, l’évaluation et la prévention des RPS
- 📖 ARACT Poitou Charente : Mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux
- 📖 Vademecum à l’usage du Médecin du Travail et de l’inspecteur du Travail Direction Régional du Travail
- 📖 Revue Travail et Changement et éditions de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail – ANACT