



PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX





OBJECTIFS DE LA FORMATION

➤ Définir les Risques Psychosociaux (RPS) et leur conséquence individuelles et collectives.

➤ Repérer les facteurs de RPS au travail.

➤ Connaître les grands principes de prévention des RPS au travail.

➤ Réagir face à une situation de matérialisation de risque psychosocial.



PROGRAMME

1 Préambule

2 La prévention, définition et notions importantes

3 Risques psychosociaux, notions de base

4 Le cadre juridique de la prévention des RPS

5 Les interlocuteurs en matière de prévention des RPS

6 Les différentes étapes d'une démarche de prévention

7 Les outils de dépistage des RPS

8 L'intégration des RPS dans le document unique

9 La prévention des RPS

10 Le manager et la prévention des RPS

11 La prévention des RPS dans la conduite du changement

12 La qualité de vie au travail

13 9 conseils pour agir au quotidien

14 Autres infos utiles

15 QCM

16 QCM (Corrections)



PRÉAMBULE



Cependant,
la **prise en compte
de ces risques** à travers une
démarche concertée, centrée
sur l'organisation du travail,
permet souvent de développer
des **effets bénéfiques** aussi
bien pour la structure
que pour ses
collaborateurs.

Au delà de la notion
même de prévention de
ces risques, la question
de la santé mentale au travail
doit également être prise en
compte à travers l'angle
du **bien être au
travail.**





LA PRÉVENTION, DÉFINITION ET NOTIONS IMPORTANTES



OBJECTIFS

Appréhender les notions de dangers, situations dangereuses, risques, accidents du travail et maladies professionnelles.

Situer et formaliser les enjeux liés à la prévention des RPS.

QUELS SERAIENT LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION ?

Conséquences humaines

Douleur, Handicap

Usure physique

Usure mentale

Perte de compétences...

Conséquences juridiques

Exposition juridique
de l'établissement, de
l'employeur, des salariés...

Conséquences financières

Frais liés à l'accident
(augmentation du taux de cotisation)

Désorganisation des services
(perte de production...)

Remplacement du salarié

Interdiction de soumissionner à la
commande publique...

Conséquences sociales

Dégradation du climat social

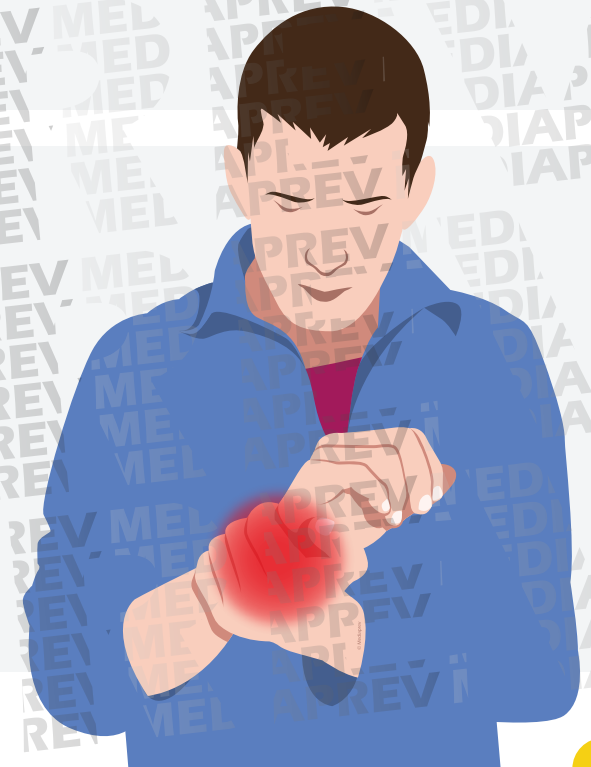
Perte de l'emploi



QU'EST-CE QU'UNE MALADIE PROFESSIONNELLE ?

Une maladie est «professionnelle», si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou si elle résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle. (L461-1 du Code de la sécurité sociale)

Pour faciliter leurs indemnisations, des tableaux regroupent les différentes maladies professionnelles reconnues selon différents critères (durée d'exposition, type de maladie, profession ou activité concernée...).



QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail, à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise (Article L411-1 du Code de la sécurité sociale).





QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

L'accident de service (fonctionnaire)
répond sensiblement
à la même définition.



QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Cette notion a en outre été complétée
par la **jurisprudence**

L'accident du travail est caractérisé par une action soudaine d'une cause extérieure provoquant au temps et lieu du travail une lésion à l'organisme.

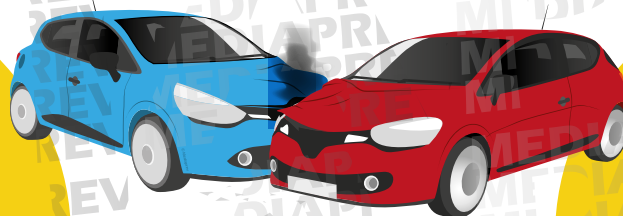
Cette action est imprévisible et non intentionnelle.



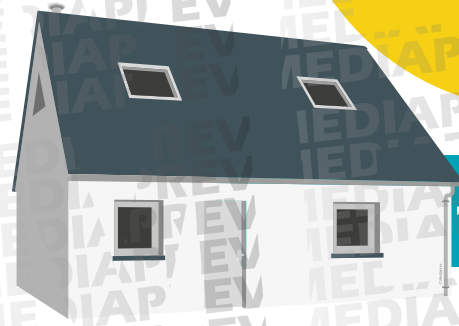
QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

Est considéré comme accident de trajet, l'accident survenu à un employé pendant le trajet **d'aller et de retour** le plus direct entre :

Résidence principale
(...) et lieu de travail



Lieu de travail et lieu de prise habituelle des repas



QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT DE TRAJET ?

Un accident survenu à un employé ayant effectué un détour pour réaliser un acte nécessaire à la **vie quotidienne** (arrêt à une boulangerie pour acheter du pain, déposer ses enfants à l'école...) peut être qualifié d'accident de trajet.





Quels sont les **dangers** ? Quels sont les **risques** ?

Danger :

Source potentielle de dommage
(ce qui fait mal).

Risque :

Probabilité d'apparition
du dommage

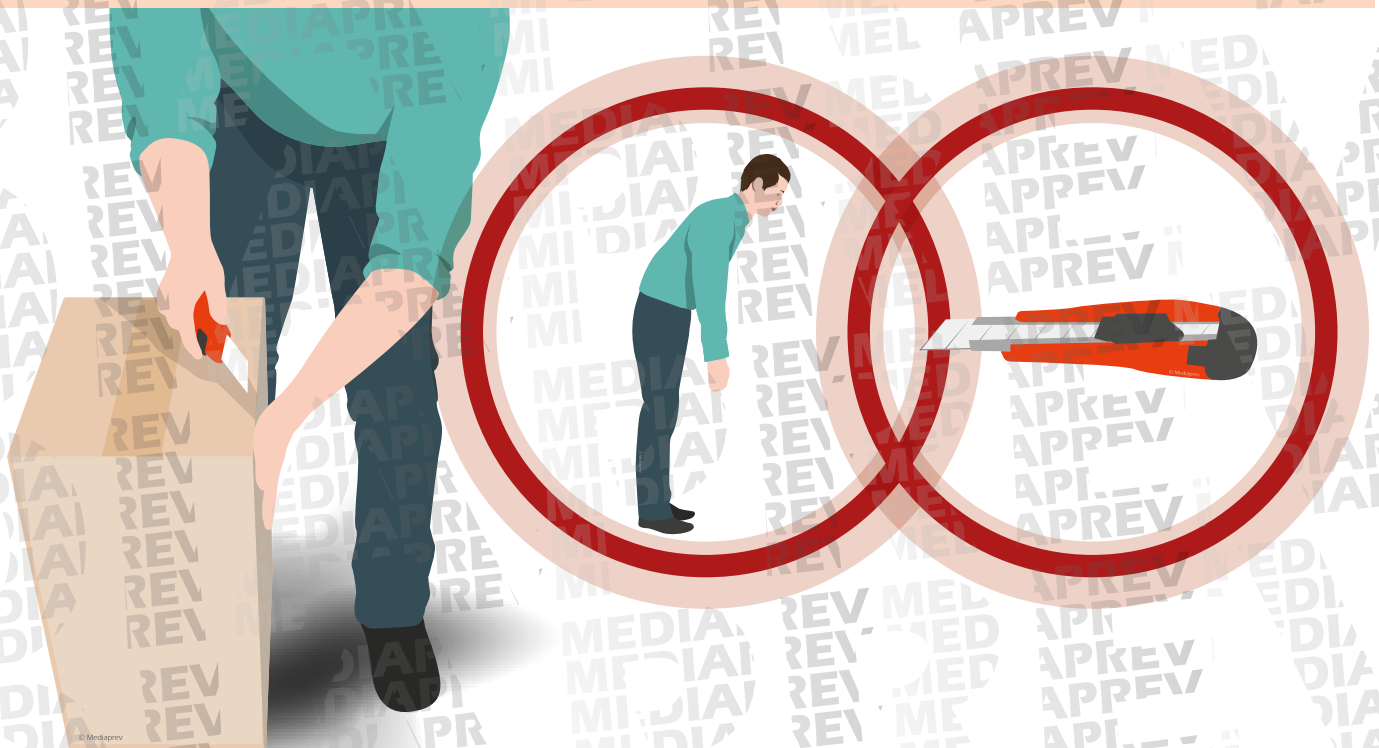
Carton
au sol

Risque lié
à l'**activité
physique**

Risque de
coupure

Qu'est-ce qu'une **situation dangereuse** ?

Une situation dangereuse est une situation dans laquelle un individu est exposé à un danger.



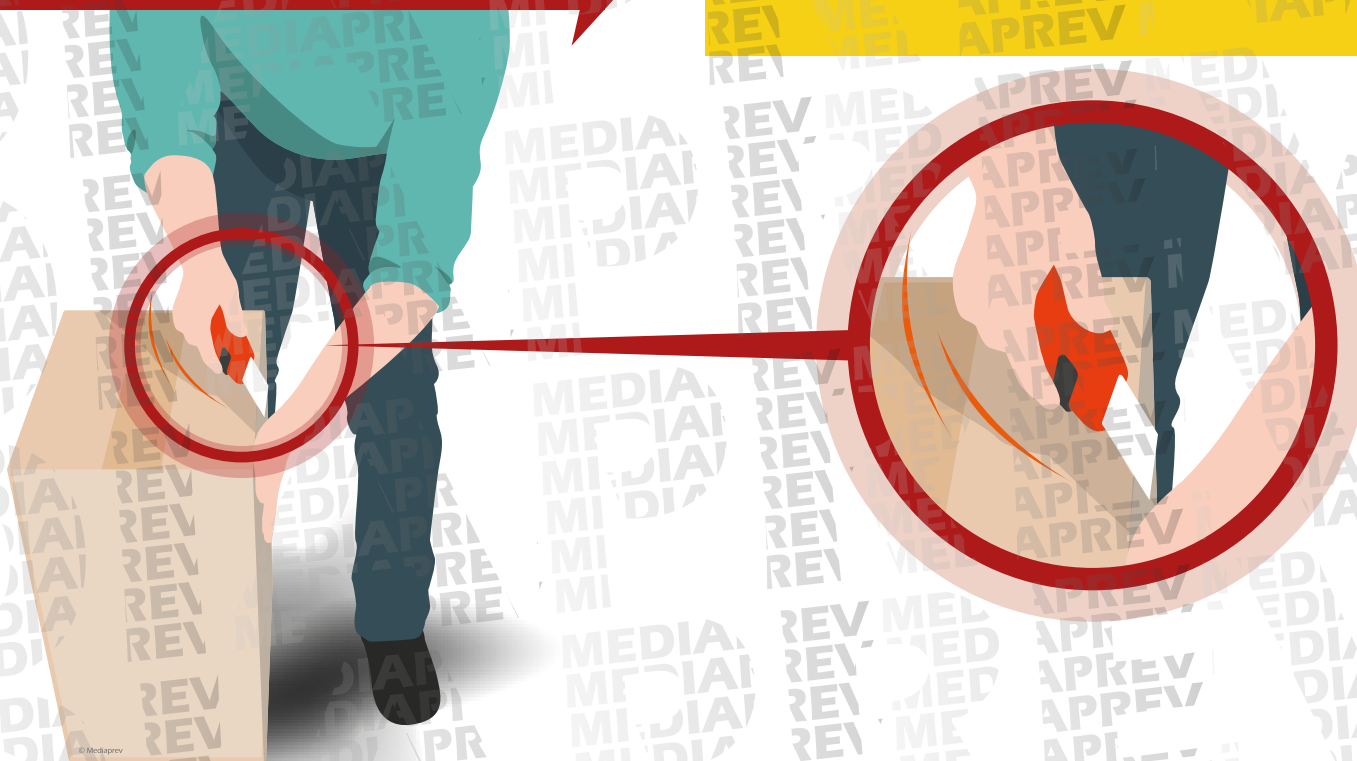


Qu'est-ce qu'un événement déclencheur ?

Situation
dangereuse

Perte de maîtrise

Évènement
accidentel

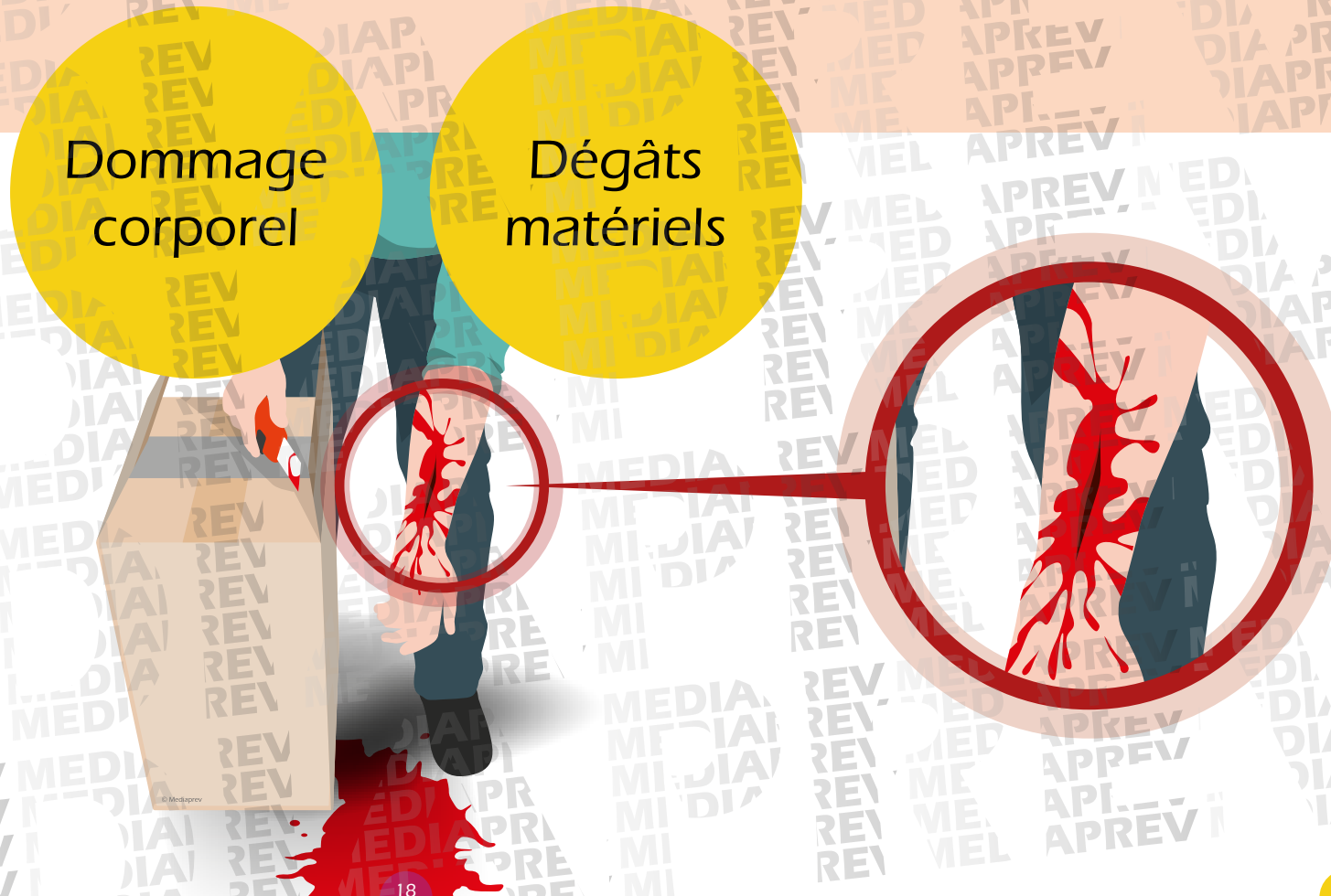


Qu'est-ce qu'un **dommage** ?

Un dommage est un **préjudice** subi par quelqu'un.

Dommage
corporel

Dégâts
matériels

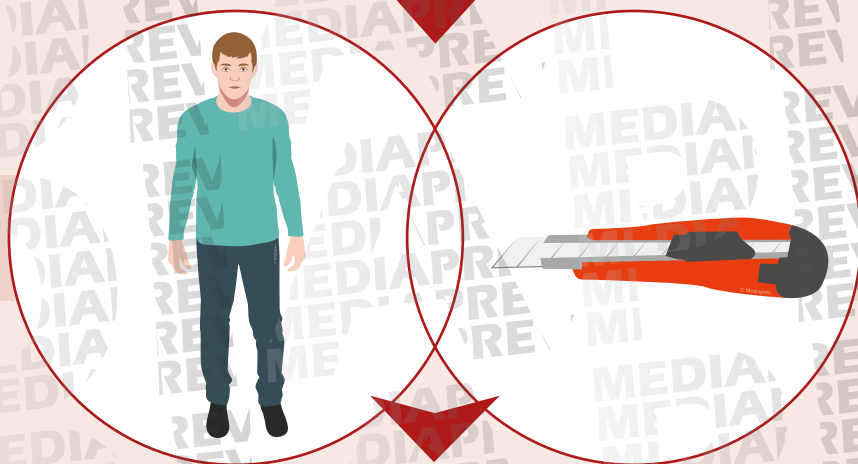




MÉCANISME D'APPARITION DU DOMMAGE

SITUATION DANGEREUSE

Personne



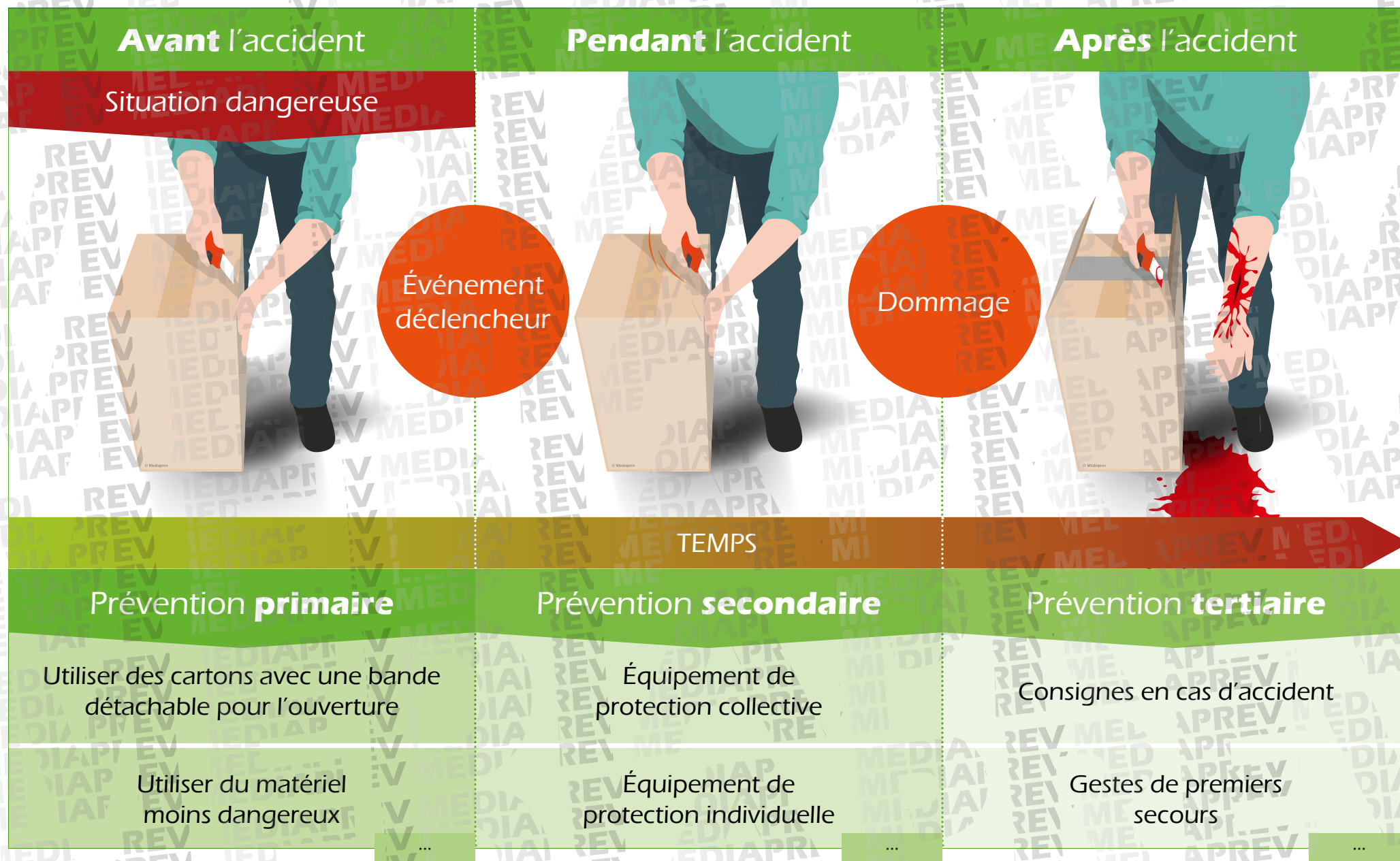
Danger

Évènement déclencheur





Un accident
peut également être
représenté **dans**
le temps :





LES ENJEUX DE LA PRÉVENTION DES RPS

Les **conséquences des risques psychosociaux** au sein d'un établissement peuvent être de diverses sortes.

On peut notamment les **catégoriser** ainsi :





La prévention des risques psychosociaux constitue donc **un enjeu Humain, Financier, Juridique et Social** pour l'ensemble des parties prenantes.



RISQUES PSYCHOSOCIAUX, NOTIONS DE BASE

LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

La présence de risques psychosociaux au sein de l'établissement est la **résultante** de situations de travail.

Au sein de ces dernières, **différents facteurs de RPS** peuvent être identifiés :



LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Axe 1

Exigences au travail

Axe 2

Exigences émotionnelles

Axe 6

Insécurité de l'emploi et du salaire

Axe 5

Conflit de valeur

Classification des sources de RPS

Axe 4

Rapports sociaux, relations au travail

Axe 3

Autonomie, marges de manœuvre

LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Axe 1 - Exigences au travail

Quantité de travail

Pression temporelle

Complexité du travail

Difficultés de conciliation entre travail et hors travail



LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Axe 2 - Exigences émotionnelles

- ▶ Épuisement émotionnel (burn out)
- ▶ Facticité des émotions (métiers où il faut avoir l'air enjoué)
- ▶ Sous dimension de la charge émotionnelle
- ▶ Relation au public, tensions avec le public
- ▶ Empathie, contact avec la souffrance
- ▶ Devoir cacher ses émotions et peurs au travail



LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

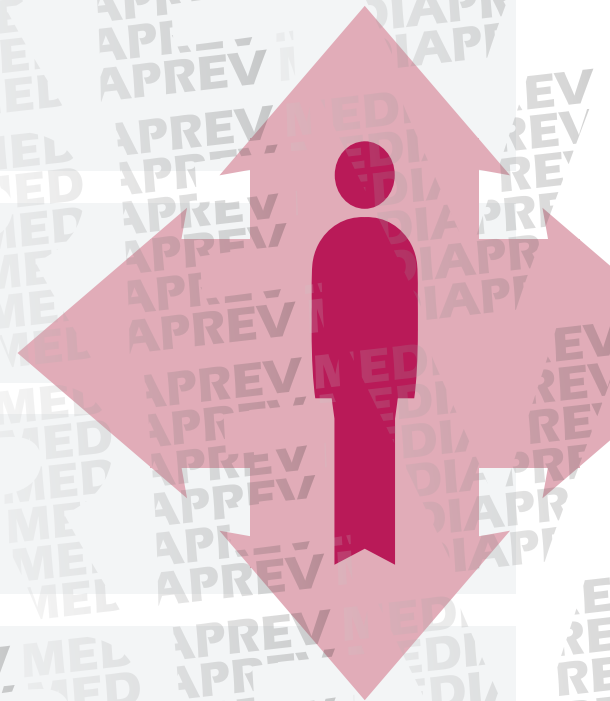
Axe 3 - **Autonomie, marges de manœuvre**

Autonomie procédurale
(liberté pour décider comment faire le travail)

Prévisibilité du travail

Utilisation et développement des compétences

Participation, représentation
(mise en place des changements organisationnels ou technologiques)



LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

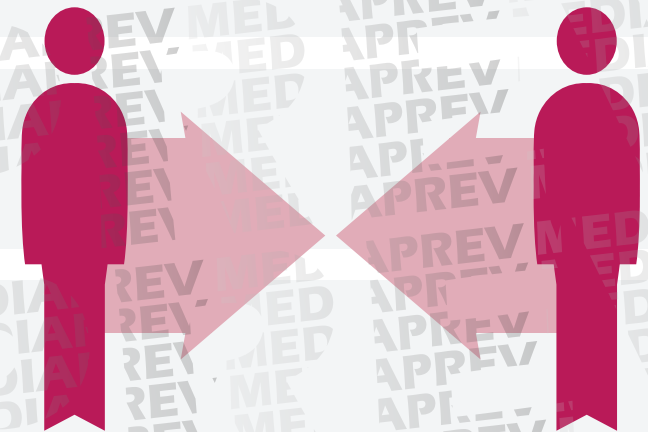
Axe 4 - **Rapports sociaux, relations au travail**

Soutien social au travail

Violence au travail (comportements hostiles)

Reconnaissance des efforts
(évaluation et récompenses)

Leadership (clarté, pilotage du changement)



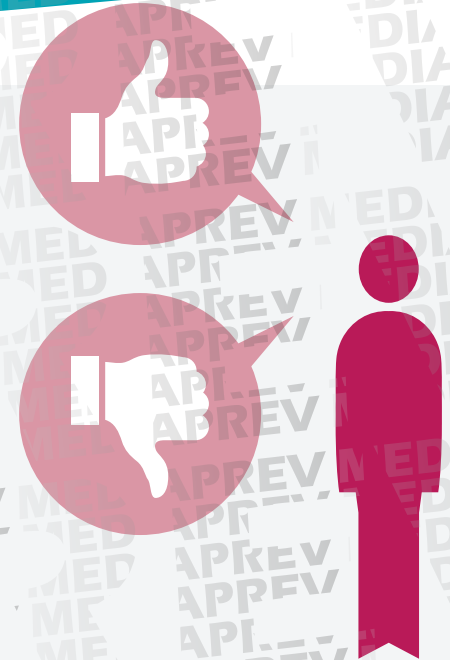


LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Axe 5 - Conflits de valeur

Souffrance éthique

(l'obligation de travailler d'une façon qui heurte sa conscience professionnelle)



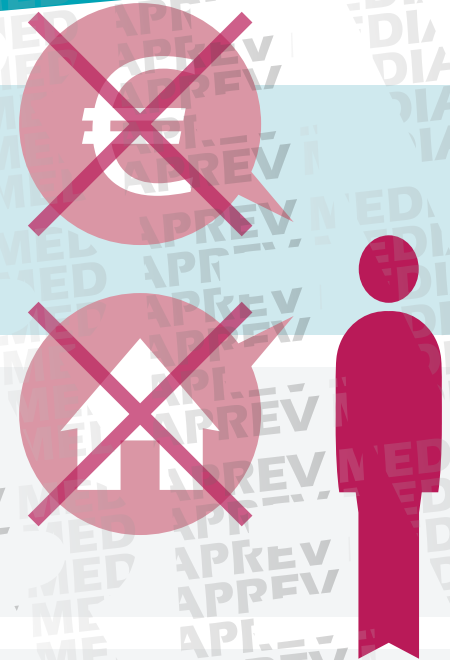
LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Axe 6 - **Insécurité d'emploi et du salaire**

Insécurité socioéconomique :

Menaces sur l'emploi et le revenu (précarité)

« **Soutenabilité** » du travail (maintenir durablement les efforts exigés)



LES DIFFÉRENTS FACTEURS DE RPS

Ces différents facteurs de risques contribuent directement à **l'apparition de risques psychosociaux.**





QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



Les Risques PsychoSociaux concernent notamment **les situations de travail à risque de stress, de violences internes et de violences externes.**



Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



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



Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des RPS, présidé par M. Gollac, 2011



QU'EST-CE QUE LA SANTÉ ?



La santé est un état de complet **bien-être physique, social et mental** et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité.



Définition de l'OMS (1946)

QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.

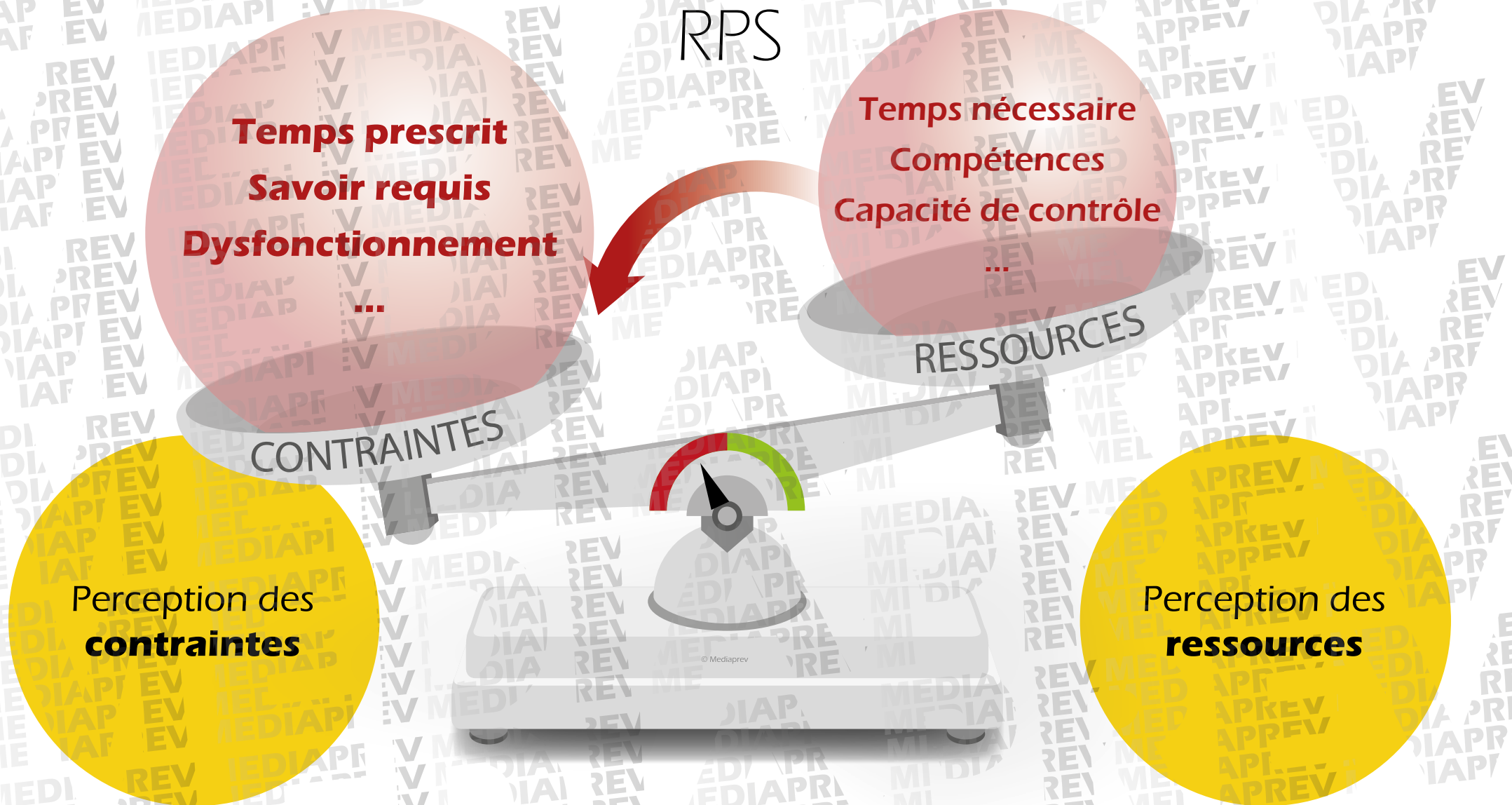
Il affecte la santé physique, le bien-être et la productivité.



Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail, 2002



BALANCE STRESS





IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Il convient de parler de :

Stress **aigu**

Stress
chronique

IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Stress aigu

L'état de stress aigu correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

Stress chronique

L'état de stress chronique est une réponse de notre corps à une situation de **stress qui s'installe dans la durée** : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande dans le cadre professionnel excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.



LES MÉCANISMES DU STRESS AU TRAVAIL

En situation de **stress chronique**, le corps ne régule plus correctement la sécrétion d'hormones.



EN SITUATION DE STRESS :

Le système nerveux accroît le tonus musculaire, qui augmente la charge biomécanique et contribue ainsi à l'apparition de TMS.

Augmentation du tonus musculaire

Le système nerveux central déclenche la libération de corticoïdes ce qui favorise l'apparition de syndromes canaux (syndrome du canal carpien....)

Libération de corticoïdes

Sécrétion des catécholamines

Le système nerveux végétatif déclenche la sécrétion des catécholamines (adrénaline...) qui favorisent l'usure des tendons et la fatigue musculaire chronique.



QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?

Le stress
peut être à l'origine
de nombreuses
**pathologies et
symptômes** :



QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires



Dépressions



Burn out



Suicide

Conséquences
physiques

Conséquences
psychiques



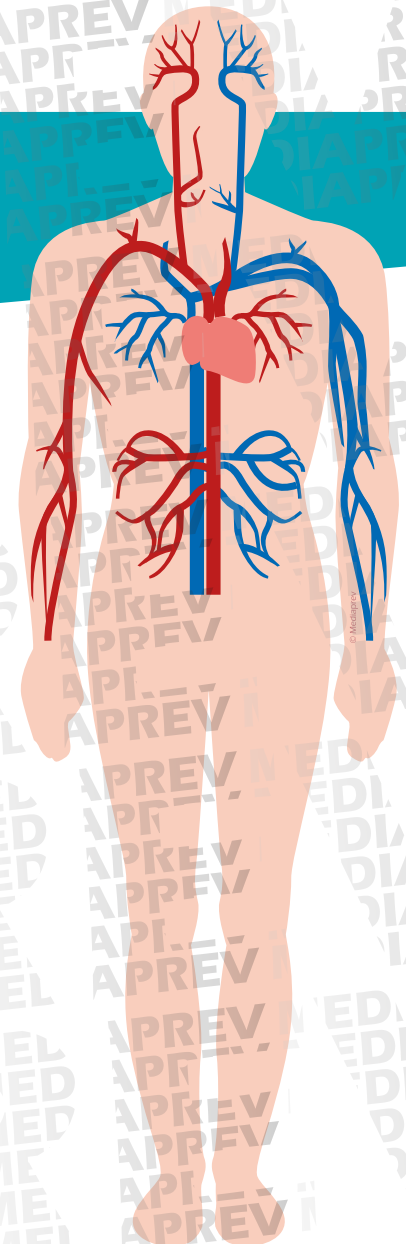
LES CONSÉQUENCES

Pathologies **cardiovasculaires**

Hypertension

Infarctus

Atteinte
des coronaires
et autres
vaisseaux...



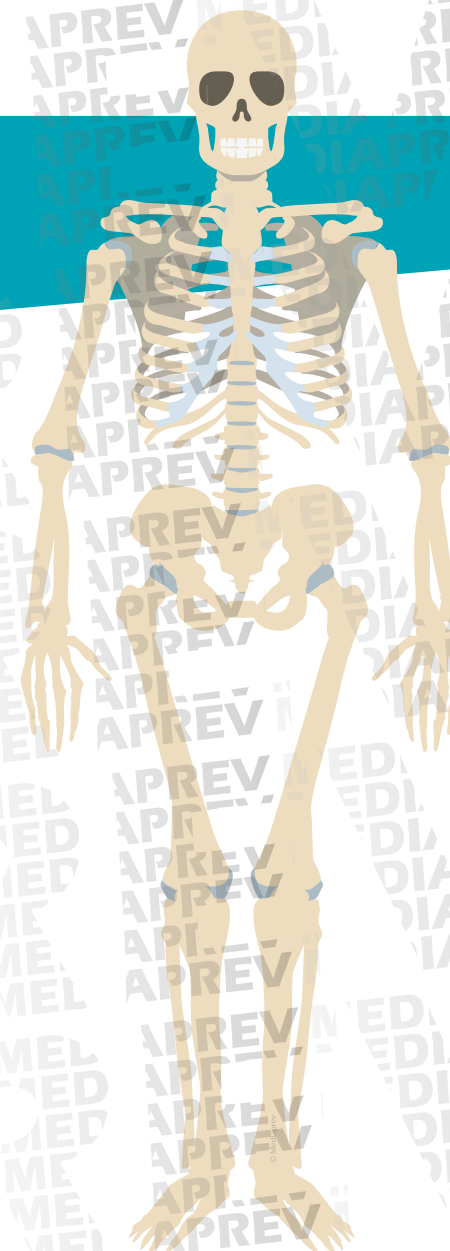


LES CONSÉQUENCES

Troubles Musculo-Squelettiques

Des membres
supérieurs

Du dos...





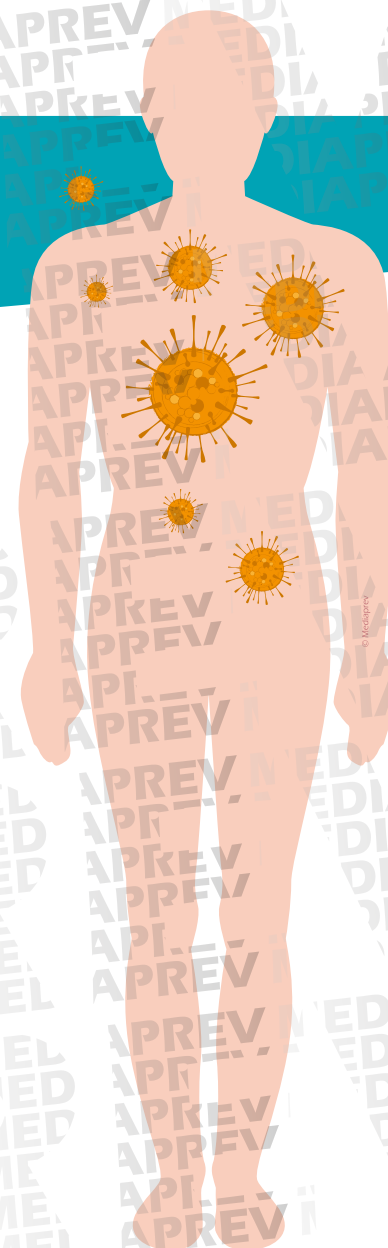
LES CONSÉQUENCES

Désordres **immunitaires**

Fragilité aux
infections

Asthme

Polyarthrite
rhumatoïde...





LES CONSÉQUENCES

Santé mentale

Dépression

Troubles
anxieux

Suicide...





LES CONSÉQUENCES

Autres

Désordres
hormonaux

Pathologie de
la grossesse...





LES SYMPTÔMES POSSIBLES

Symptômes **physiques**

Douleurs musculaires, articulaires, coliques, maux de tête...

Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

Symptômes **intellectuels**

Troubles de la concentration (oublis, erreurs)

Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

Symptômes **émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...

Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...

Répercussions **comportementales**

Inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales...

Recours à des produits calmants et/ou excitants (somnifères, anxiolytiques, alcool, tabac, café...)





LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Pour faire face à la situation de stress, les individus mettent en place des stratégies pour garder le contrôle de la situation :

LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Stratégie centrée
sur le **problème**

Amener du travail à la
maison

Stratégie de
l'**évitement**

Se mettre en arrêt
maladie, prendre
des médicaments

Stratégie centrée
sur les **émotions**

Se mettre à pleurer,
ruminer ses erreurs, se mettre en colère





LES COMPORTEMENTS INDUITS PAR LE STRESS

Dès lors que la personne réalise qu'elle perd le contrôle de la situation, **sa santé** peut s'en trouver affectée.

QUE SONT LES VIOLENCES EXTERNES ?



Les violences externes sont des **insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques** exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris par des clients, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.



Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002.



EXEMPLES DE VIOLENCES EXTERNES



Les incivilités



Les tensions avec les clients ou le public



Les agressions verbales et/ou physiques



La prédation



Les actes de destruction et de dégradation

QUE SONT LES VIOLENCES INTERNES ?

Les violences **internes**

Sont exercées par des personnes de l'entreprise.

Peuvent prendre la forme d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés.

Incluent les situations de harcèlement moral et sexuel.



LE CADRE JURIDIQUE DE LA PRÉVENTION DES RPS

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Les risques psychosociaux, **en qualité de risques professionnels** n'échappent pas à la règle : il appartient à l'employeur d'assurer la santé physique et mentale des travailleurs placés sous son autorité (article L4121-2 du Code du travail).



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

1 Éviter les risques

Il s'agit de **supprimer les risques** ou de **les réduire** en privilégiant dans tous les domaines les procédés, produits, équipements... les moins dangereux.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

2 Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités

Lorsque certains risques ne peuvent être supprimés, il convient de les **évaluer**.

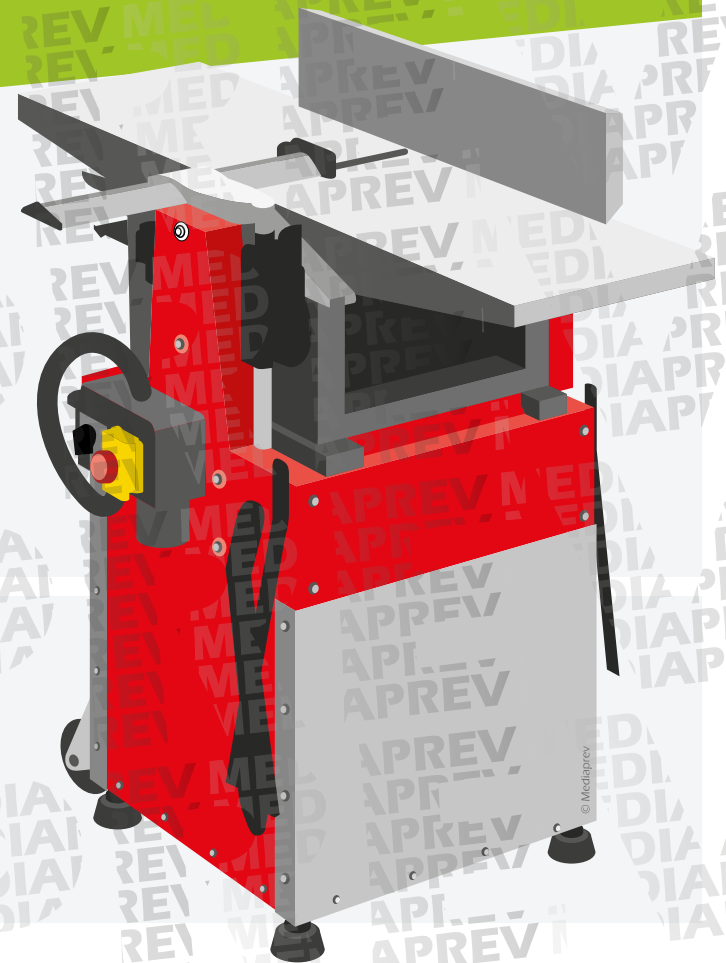


LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

3 **Combattre** les risques à la source

Afin d'être le plus efficace possible, la sécurité doit faire **partie intégrante** de la conception des machines, des modes opératoires, des lieux de travail...

C'est le principe de la **sécurité intégrée**...



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

4 Adapter le travail à l'homme

La conception des postes de travail, surtout en ce qui concerne le choix des équipements, des méthodes de travail et de production, doit **limiter le travail monotone cadencé** et ainsi réduire les effets néfastes sur la santé.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

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

L'évolution de la **technique** permet de résoudre de nombreux problèmes liés à la sécurité des employés.

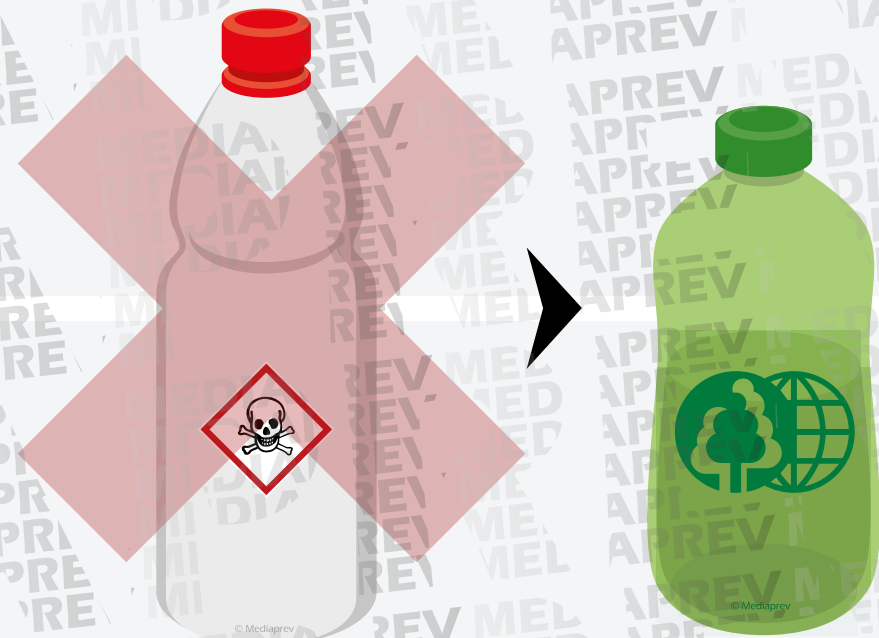


LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

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

C'est notamment le cas des **produits dangereux**.

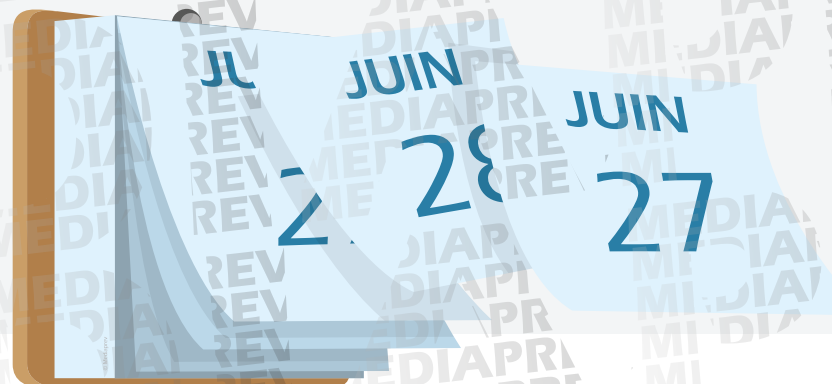
Il existe de nombreux produits ayant la **même efficacité** tout en garantissant une **meilleure sécurité**.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

7 Planifier la prévention...

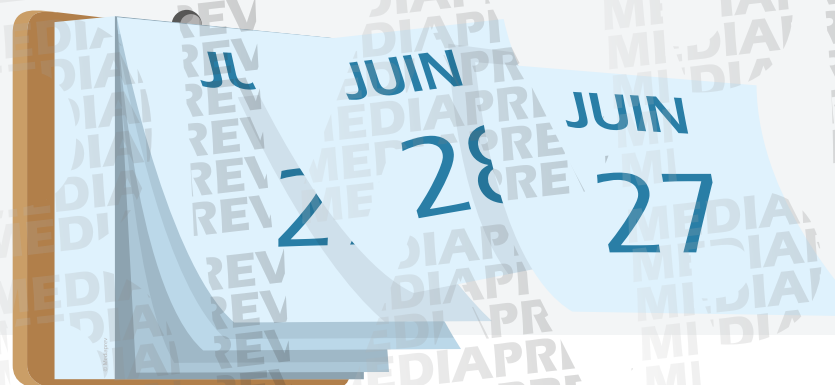
... En y **intégrant**, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L1152-1 et L1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L1142-2-1.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

7 Planifier la prévention...

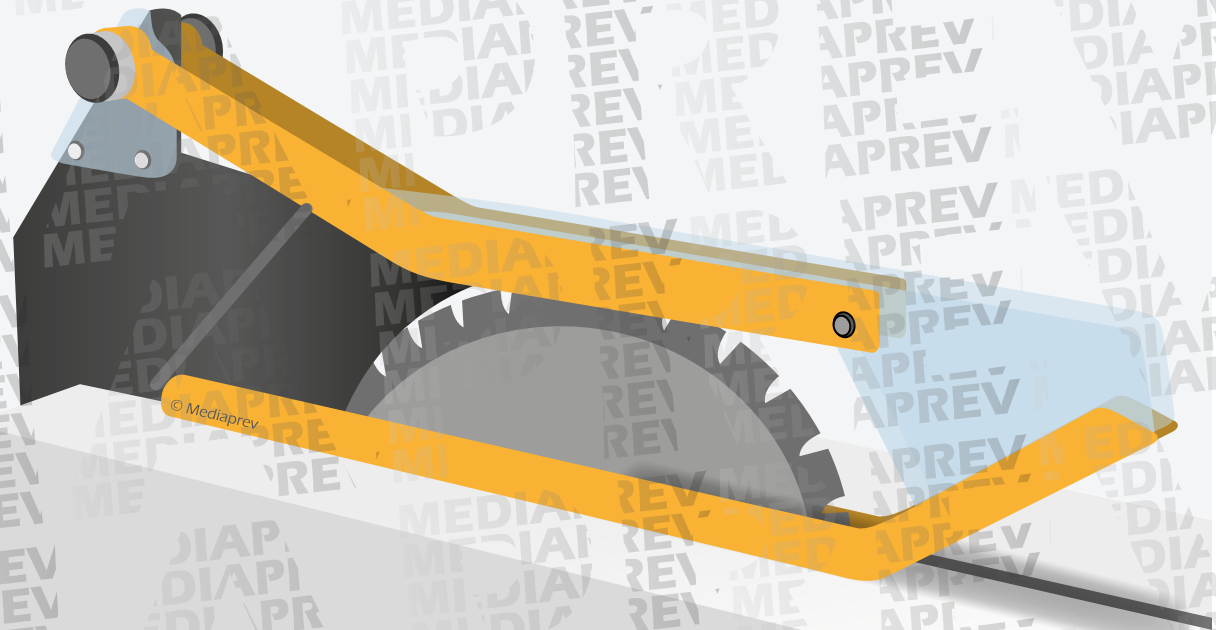
Il s'agit **d'organiser et planifier la prévention** en prenant également en compte l'intervention des établissements extérieurs.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

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

Il s'agit de privilégier la mise en place de la **protection collective** face à la protection individuelle.



LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

9 Donner les instructions appropriées aux travailleurs

L'employeur est tenu **d'informer** tous les salariés des risques qu'ils encourent et des mesures prises pour y remédier.





LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

Ces
**principes généraux
de prévention** trouvent
également leurs applications
en matière de risques
psychosociaux.

Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

Ils donnent lieu à l'élaboration d'un **plan d'action** (planification) permettant de réduire ce risque.

Au-delà de ce cadre relatif aux principes généraux de prévention, l'employeur est également soumis à **d'autres dispositions** concernant les risques psychosociaux ou leurs facteurs.



Modes d'organisation du travail

(travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté)

Articles

L3122-31

et suivants du Code du travail

Relation de travail

(principe de non-discriminations, interdiction du harcèlement moral et sexuel et obligation de les prévenir)

Articles

L1152-1

et suivants du Code du travail

Prévention des risques liés au bruit

Articles

R4431-1

et suivants du Code du travail

Prévention des risques liés au travail sur écran

Articles

R4542-1

et suivants du Code du travail

RÈGLEMENTATION

La réglementation concernant la prévention des risques psychosociaux cadre également les **impacts liés à une réorganisation du travail**.

Aussi, conformément aux dispositions des articles L4614-12 du Code du travail, lorsque l'employeur envisage de réaliser des aménagements importants, **il doit consulter** le CSE avant toute décision.

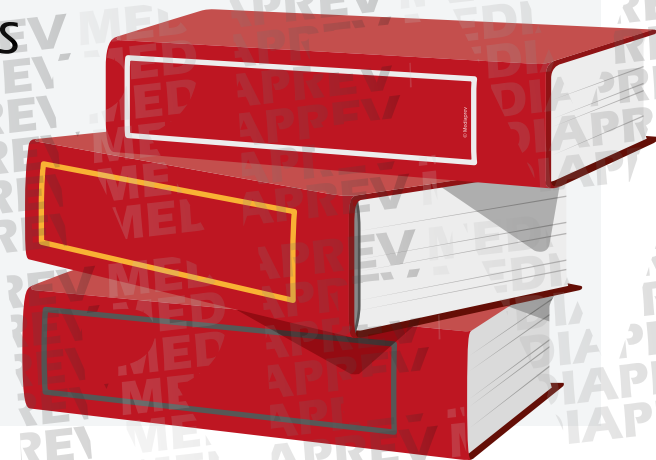


RÈGLEMENTATION



ARTICLE L4612-8 DU CODE DU TRAVAIL

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail et, notamment, avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail, avant toute modification des cadences et des normes de productivité liées ou non à la rémunération du travail.



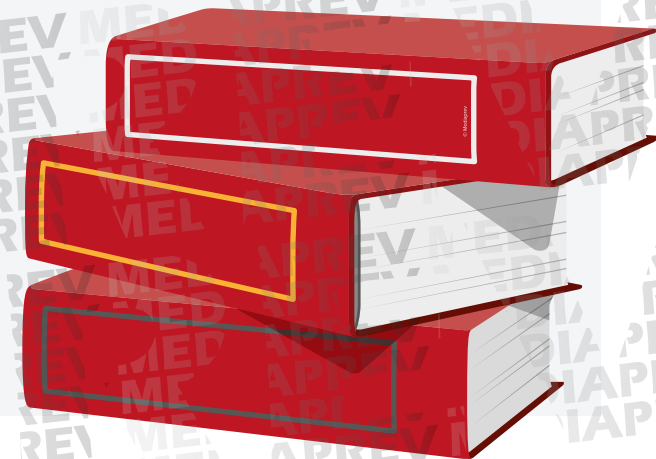
RÈGLEMENTATION



ARTICLE L4612-9 DU CODE DU TRAVAIL

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté sur le projet d'introduction et lors de l'introduction de nouvelles technologies mentionnés à l'article L. 2323-29 sur les conséquences de ce projet ou de cette introduction sur la santé et la sécurité des travailleurs.

Dans les entreprises dépourvues de comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, les délégués du personnel ou, à défaut, les salariés sont consultés.



De plus, le CSE peut faire appel à un **expert agréé** dans les cas suivants

En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'article L4612-8-1.





RÈGLEMENTATION

D'autre part,
**différents accords
interprofessionnels**
complètent le cadre
législatif concernant la
prévention des
RPS.

ON PEUT NOTAMMENT CITER :

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail
signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel
du 23 avril 2009.

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail
et un cadre pour le prévenir.

L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en
compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions
et l'environnement du travail, la communication...

ON PEUT NOTAMMENT CITER :

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail
signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel
du 23 avril 2009.

Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire.

La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre.

ON PEUT NOTAMMENT CITER :

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Il invite les entreprises à :

Déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés.

Prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.

ON PEUT NOTAMMENT CITER :

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010.

Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation...

Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

RÈGLEMENTATION

L'Accord pour la prévention des RPS dans la **fonction publique**

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013.

Cet accord-cadre prévoit la mise en place d'un plan national d'action pour la prévention des RPS dans la fonction publique qui doit se traduire par l'élaboration par chaque employeur public d'un plan d'évaluation et de prévention des RPS.



LES INTERLOCUTEURS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RPS



RÔLE DE L'EMPLOYEUR

L'employeur prend les **mesures nécessaires** pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés (Article L4121-1 du Code du travail).



RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.

Le CSE contribue en outre à la **promotion** de la prévention des risques professionnels et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à l'article L. 4612-3 du même Code

Il peut proposer notamment des **actions de prévention** du harcèlement moral et du harcèlement sexuel.





RÔLE DU CSE

Réf. **Fonction
Publique d'État**

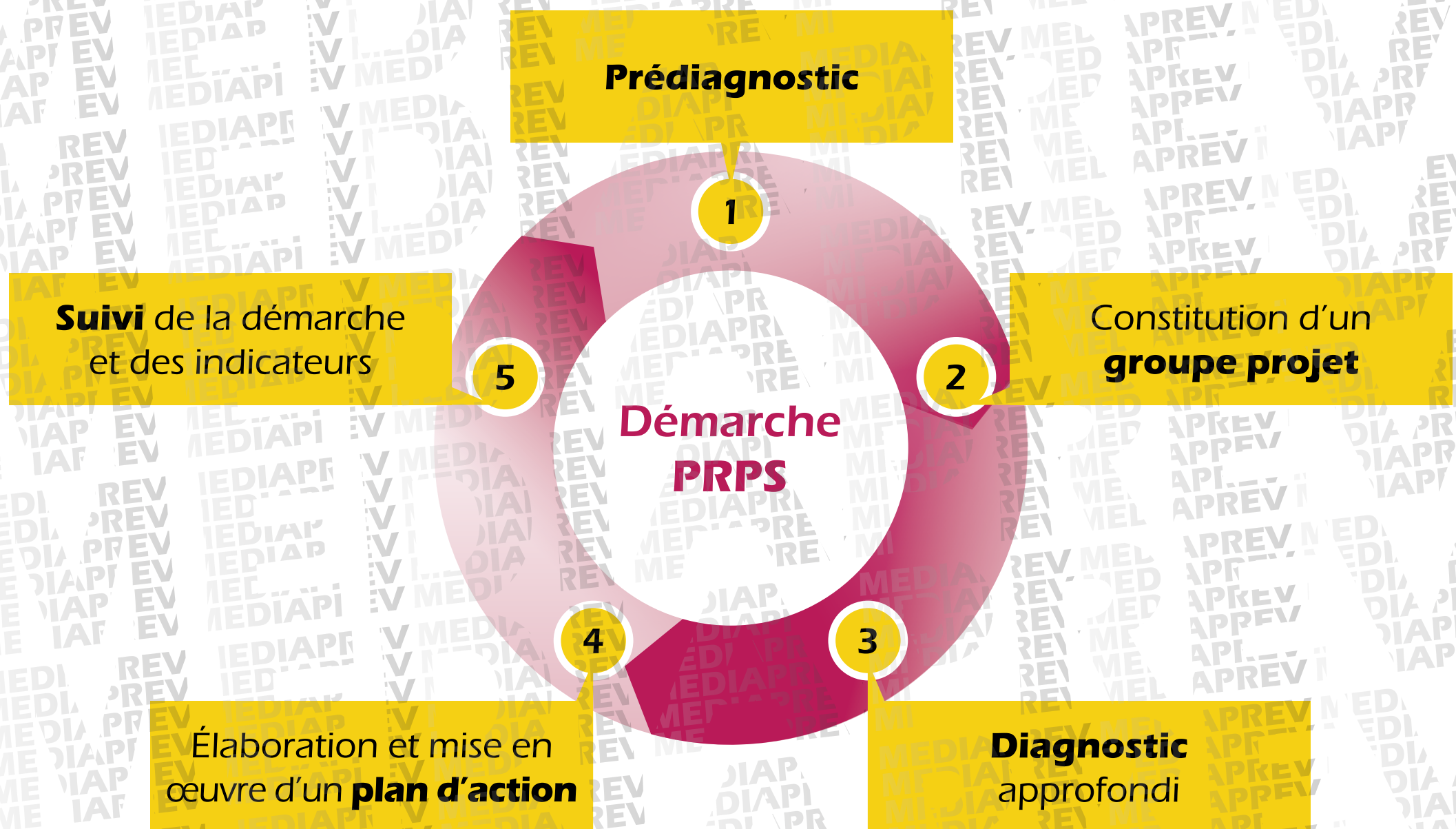
Décret 82-453, article 47 et 51

Réf. **Fonction
Publique Territoriale**

Décret 85-603, articles 38 et 39



LES DIFFÉRENTES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION





LE PRÉDIAGNOSTIC

1

2

3

4

5

Le **prédiagnostic** permet d'établir un premier bilan de la situation de l'établissement.

C'est sur ces éléments que **l'engagement** de mener la démarche de prévention des RPS jusqu'à son terme est pris.

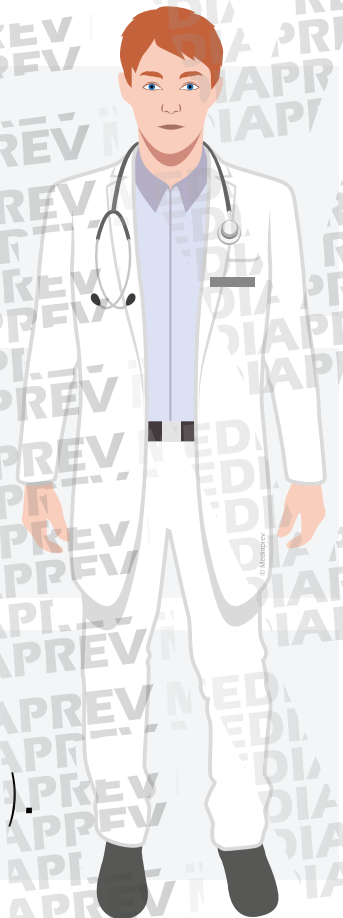
LE PRÉDIAGNOSTIC

Le prédiagnostic peut être établi à partir de **différentes données** formelles et informelles :

➤ **Remontées d'informations** de la part des collaborateurs auprès du médecin du travail, du CSE...

➤ **Indicateurs** concernant le fonctionnement de l'établissement (mouvement des collaborateurs, activité de l'entreprise...).

➤ **Indicateurs** concernant la santé et sécurité au travail (taux AT/MP, activité du service de santé au travail, signes de malaises...).





LE PRÉDIAGNOSTIC

Cette démarche
nécessite une approche
pluridisciplinaire.

LE PRÉDIAGNOSTIC

Lors du prédiagnostic, la sollicitation des collaborateurs doit être évitée tant que la décision de la direction d'engager une démarche de prévention n'est pas encore assurée, afin de **ne pas faire naître de faux espoirs**.

Le résultat de cette phase doit permettre à la direction de **prendre une décision objective** par rapport à la situation.

Un **engagement fort** de cette dernière est souvent un gage de succès concernant la démarche de prévention et constitue une étape essentielle dans le bon déroulement de celle-ci.

LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

1

2

3

4

5

Dans le cadre de la démarche prévention, la **constitution d'un groupe projet** permettra d'assurer le pilotage effectif de la démarche.

LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Ce dernier a pour mission de s'assurer du **bon avancement du projet** et de l'atteinte des objectifs.

Il permet également souvent d'aborder cette démarche de manière **pluridisciplinaire** en y impliquant les différents acteurs de l'établissement.

LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Ce dernier a pour mission de s'assurer du **bon avancement du projet** et de l'atteinte des objectifs.

Il permet également souvent d'aborder cette démarche de manière **pluridisciplinaire** en y impliquant les différents acteurs de l'établissement.

La **composition du groupe projet** varie en fonction de la taille et de la structure de l'établissement.

LA CONSTITUTION DU GROUPE PROJET

Peuvent notamment composer celui-ci :

Des membres de la direction

Le(s) responsable(s) prévention

Des membres du CSE

Le médecin du travail

Des collaborateurs volontaires...



LE GROUPE DE TRAVAIL PEUT NOTAMMENT AVOIR POUR MISSION:

- ▶ De formuler les constats des problèmes à traiter.
- ▶ De choisir des méthodes de travail.
- ▶ D'informer les salariés.
- ▶ De guider le/les intervenant(s) extérieur(s).
- ▶ D'assurer le suivi des actions et des indicateurs.
- ▶ D'informer et conseiller la direction qui prend les décisions.

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1

2

3

4

5

Réaliser un diagnostic, c'est :

Mobiliser des salariés.

Générer des attentes.

Impliquer une intervention externe (compétences spécifiques)



LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Ne pas
engager de plans
d'action après un
diagnostic peut-être
en soi **générateur
de troubles.**

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Les **différentes étapes** du déroulement d'un diagnostic :

- 1 Préparer le diagnostic.
- 2 Réaliser les investigations.
- 3 Exploiter les informations recueillies.



LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Différents **outils**
permettent d'établir
un diagnostic
approfondi.



LE DIAGNOSTIC APPROFONDI



Questionnaires



Recueil de données
et indicateurs

Outils
de diagnostic



Observation des
situations de travail



Entretiens collectifs
et individuels

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Restituer le diagnostic est indispensable.

Il s'agit de **revenir vers les salariés** et en particulier ceux qui ont été sollicités dans le diagnostic.

Elle peut amener à **communiquer** sur des difficultés restées jusqu'à présent dans le déni ou à remettre en cause les hypothèses de départ.



LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

La restitution
des résultats aux
salariés doit remplir
au moins **trois**
objectifs.

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

1 Informer les salariés sur l'avancée de la démarche.

2 Rendre compte des principaux résultats tels que le niveau d'exposition des salariés aux RPS et les principaux facteurs de risques.

3 Inciter à être acteur des futures étapes en prenant des engagements pour que ce diagnostic débouche sur un plan d'action.



LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

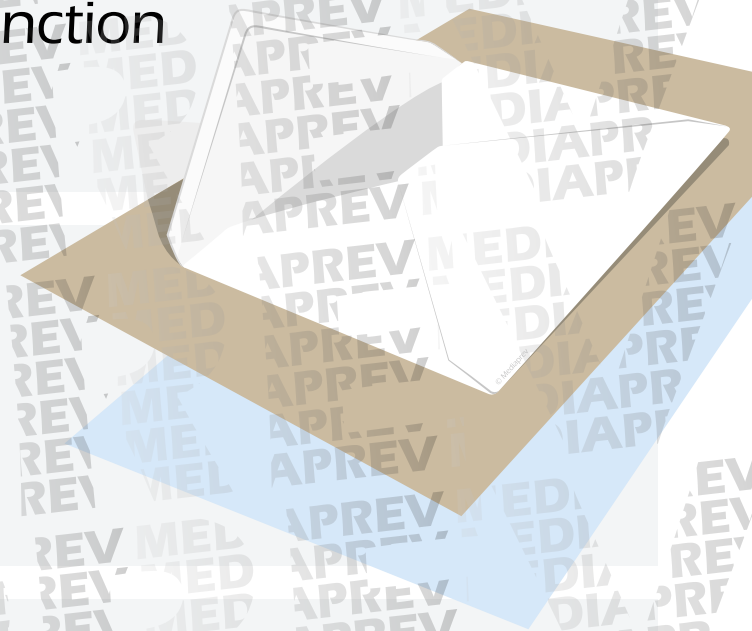
Cette restitution
doit être faite avec
précaution.

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Il faut préconiser une **communication écrite** qui pourra prendre la forme d'une synthèse des résultats en fonction des contextes (affichage, courrier, intranet...).

Un **rapport écrit** gagnera à être accompagné de présentations orales.

La **préparation de la restitution** est importante, car l'appropriation des résultats par la direction, l'encadrement et le personnel conditionne la recherche et la mise en œuvre de solutions.



L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

1

2

3

4

5

Il est important de définir des **actions à court et à moyen terme** et d'initier ces actions rapidement afin que les salariés et les managers constatent des changements.

Il est important de **donner de la visibilité** aux actions.

L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les propositions sont faites par le **comité de pilotage**, transmises à la direction qui procède aux arbitrages et décide la mise en œuvre du plan d'action qui fera l'objet d'un suivi.

Comme toute démarche de prévention, une **phase d'évaluation** des résultats est nécessaire.

Elle permet de **vérifier** la mise en place et le bon fonctionnement des mesures prises, voire de les réajuster.

L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Les actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS dépendent des **facteurs de risques psychosociaux** relevés lors du diagnostic.

Cependant, pour une **prévention à la source**, il est généralement nécessaire d'agir sur l'organisation.



L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

On peut
distinguer **trois niveaux
d'action** en prévention
dans ce cadre.

L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'ACTION

Prévention PRIMAIRE

Combattre le risque
à la source



SOURCES

CONSÉQUENCES

Prévention SECONDAIRE

Renforcer la résistance
des salariés au stress



SOURCES

CONSÉQUENCES

Prévention TERTIAIRE

Prendre en charge les
salariés en souffrance



SOURCES

CONSÉQUENCES



LE SUIVI

1

2

3

4

5

Il s'agit
**d'assurer une
veille** et d'apporter
des corrections si
nécessaire.

Les indicateurs
retenus font l'objet
d'un suivi annuel qui
permet d'alimenter
la mise à jour du
DUERP.

L'évaluation
des RPS s'inscrit
ainsi dans la
durée.



LES OUTILS DE DÉPISTAGE DES RPS

LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs peuvent permettre de **légitimer un projet de prévention** des RPS, mais également de suivre l'évolution du projet et l'efficacité des mesures de prévention.

La construction et l'analyse d'indicateurs se situent en **amont** d'un diagnostic des RPS.

C'est **le résultat de cette première analyse** qui motivera ou non l'approfondissement du diagnostic.



LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

On peut
distinguer
deux familles
d'indicateurs.

LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Les indicateurs liés au **fonctionnement de l'établissement**

Temps de travail

Mouvement du personnel

Activité de l'établissement

Relations sociales

Formation/rémunération

Organisation du travail

Les indicateurs liés à la **santé et la sécurité des travailleurs**

Accidents de travail

Maladies professionnelles

Situations graves

Situations dégradées

Stress chronique

Pathologies diagnostiquées et prises en charge

Activité du service de santé au travail

LES INDICATEURS CONCERNANT LES RPS

Généralement,
la majorité des
informations est présente
dans l'établissement
(bilan social, procès-verbaux
CSE, outils de suivi de la
production...).

D'autres sont
**à rechercher ou à
produire** par le médecin
du travail, l'infirmière,
le service RH.

PRÉCAUTIONS POUR ÉVITER DES DÉRIVES

Être fixés
collégialement

Faire l'objet
d'une **analyse**

Être
représentatifs
de
l'établissement

Pour résumer,
les **indicateurs**
doivent :

Être **suivis**
dans le temps

L'OBSERVATION DE SITUATION DE TRAVAIL

Cette technique d'enquête permet de se centrer sur le **travail tel qu'il est réalisé** et non de se limiter au prescrit de l'employeur.

C'est une méthode dans laquelle le travailleur **ne verbalise pas toujours** ce qu'il fait ni comment il le fait.

Elle permet de **repérer** ce que le travailleur n'évoque pas (par habitude ou qui ne leur semble pas suffisamment intéressant).

L'observation permet de **mieux tenir compte** de l'environnement ainsi que des contraintes physiques du travail.



Pour réaliser des **observations pertinentes**,
il est nécessaire de :

Privilégier des observations après les entretiens
(de manière très ciblée pour approfondir, vérifier, compléter certains points).

Réaliser en amont une grille d'observation.

Privilégier l'**observation directe** (bien adaptée à la démarche de prévention RPS : les pratiques sont observées au moment de leur déroulement, le consentement des salariés à la présence de l'observateur est demandé).

POUR RÉALISER DES OBSERVATIONS PERTINENTES, IL EST NÉCESSAIRE DE :

Néanmoins,
la réalisation d'observation
de situation demande du
temps pour saisir la diversité
des activités.

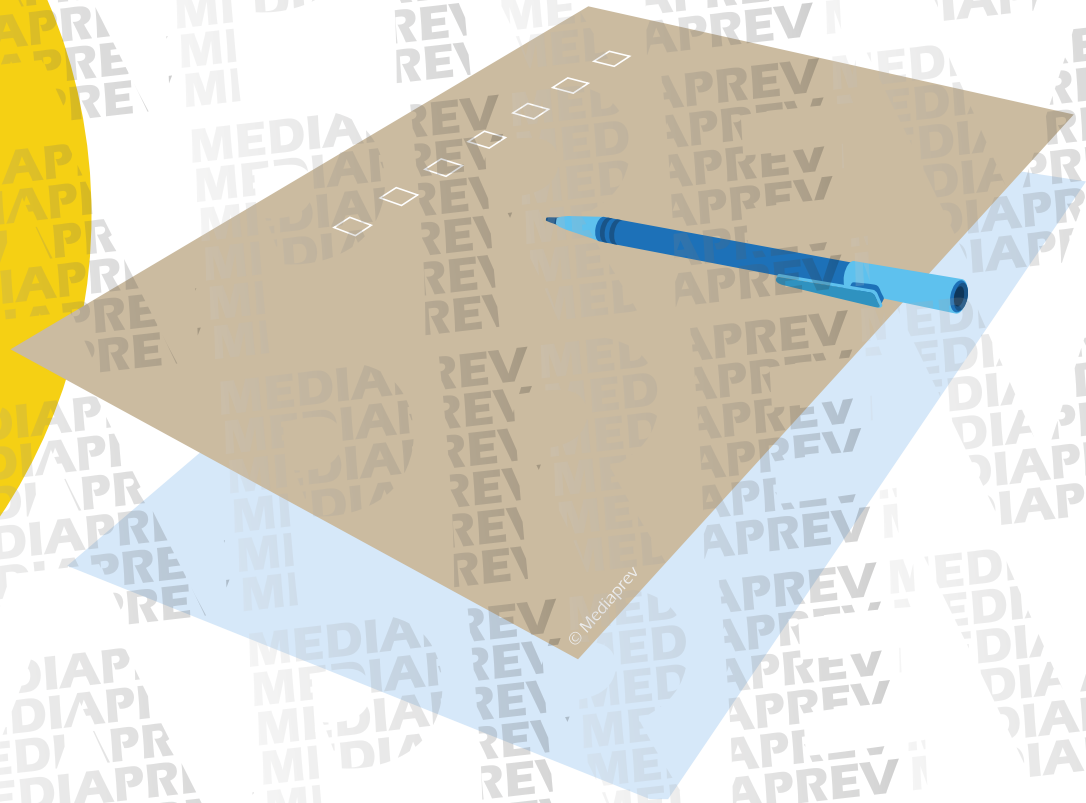


De plus,
dans certaines activités,
l'observation peut **ne pas**
apporter d'éléments
concrets.



LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire permet d'une part de **prendre en compte une situation de travail** à travers la perception des opérateurs selon une échelle de mesures validées scientifiquement et d'autre part de **révéler les facteurs de risques** propres à chaque unité de travail.



LES QUESTIONNAIRES

Le questionnaire a notamment pour **intérêt**

De produire des données sur le point de vue des salariés.

De manifester la prise en compte de la problématique RPS
(ce type de diagnostic à travers les chiffres et diagrammes est un gage de rigueur et d'objectivation).

De faire participer tous les collaborateurs.

De traiter rapidement les réponses et de hiérarchiser les facteurs de RPS.

LES LIMITES DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire ne convient généralement pas à une **petite structure** (moins de 50 travailleurs) pour des questions de confidentialité et de fiabilité statistique.

Le **niveau d'analyse** reste très global et doit être formulé de manière à pouvoir s'adresser à tous.

L'INTÉRÊT DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Accéder au vécu des salariés dans sa complexité.

Mettre en évidence les mécanismes par lesquels les facteurs de risques peuvent mettre en difficulté les salariés en articulant organisation du travail, parcours individuels, etc.

Pour les entretiens individuels, cela favorisera l'expression du salarié.

Pour les entretiens collectifs, cela permettra de favoriser les échanges sur les différentes façons de réaliser le travail.

LES LIMITES DES ENTRETIENS

La **disponibilité** de ressources (ils durent entre 1 et 2 heures).



Ils doivent être conduits par des **personnes formées et expérimentées**, de préférence extérieures à l'établissement concerné.



L'INTÉGRATION DES RPS DANS LE DOCUMENT UNIQUE

LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques consiste à **répertorier** les différents risques présents dans la structure.

Cette étape est cruciale, elle est le **socle** d'une politique de santé et de sécurité au travail.

Seule la **connaissance des risques** présents dans la structure permet d'envisager les mesures de préventions afin de les supprimer ou les réduire.

Pour garantir sa réussite, l'évaluation des risques professionnels doit être une **démarche collective et structurée**.

Le résultat de l'évaluation est retranscrit dans un document nommé « **Document Unique** ».

LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Pour résumer, les **indicateurs** doivent :

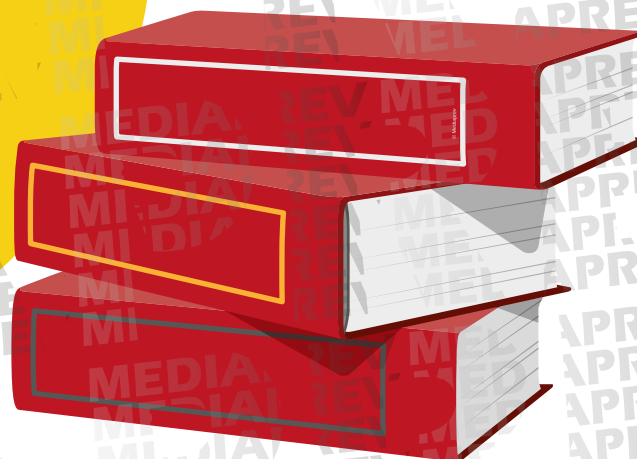
Réaliser
un « **audit** » de la
situation initiale.

Contribuer à
l'élaboration d'un
plan d'action.

Mener à bien
une **politique
de santé et de
sécurité au
travail.**

LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Le législateur a
intégré la prévention
des RPS, au cœur même
du Code du travail.



LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES



ARTICLE L4121-1 DU CODE DU TRAVAIL

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Dans ce cadre,
l'employeur doit
impérativement **intégrer**
la prévention des RPS
dans son évaluation des
risques et le Document
Unique associé.



LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

L'évaluation des risques répond à une obligation réglementaire.

En effet l'article L4121-3 du Code du travail détaille les conditions d'évaluation et de mise en œuvre des actions de prévention suivant celle-ci.

L'évaluation des risques professionnels (couramment appelée EVRP) doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail.

Cette obligation d'évaluation est également accompagnée d'une obligation de retranscription (Article R4121-1 du Code du travail).

LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

L'employeur doit donc retranscrire et mettre à jour le résultat de cette évaluation dans un **document unique**.



Il n'existe **pas de modèle type**, la forme de celui-ci peut être électronique ou manuscrite, au choix de l'employeur.



LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Concernant les risques psychosociaux, étant donné que toute structure peut se retrouver confrontée à un moment donné à ce risque, le **Document Unique** doit logiquement intégrer de manière systématique ce risque.

LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La **mise à jour** de ce document doit en outre être réalisée au moins chaque année :

Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail

Ou lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.



LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

L'évaluation
des risques s'inscrit
dans une **démarche
projet**.

LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

Celle-ci se décompose en
différentes étapes :

- 1 Préparer l'évaluation.
- 2 Identifier les risques.
- 3 Classer les risques.
- 4 Proposer des actions de prévention.
- 5 Suivre et mettre à jour le document.

1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Avant de se lancer dans la démarche d'évaluation, il est important de **cadrer** cette dernière.

Une **réunion préparatoire** permet de définir des points essentiels comme les participants au(x) groupe(s) de travail, le choix de la méthode à utiliser, le budget alloué, le temps consacré...



1-LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

L'efficacité du
groupe de travail repose
sur ses **compétences
variées.**

1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il doit rassembler tout un **ensemble d'acteurs** ayant des champs de compétences différents

- ▶ Membres de la direction
- ▶ Responsables de service
- ▶ Membres représentants du personnel
- ▶ Médecins de prévention
- ▶ Employés
- ▶ animateurs en prévention...



1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Il est également possible de faire appel à des **ressources externes** :

Organisme de conseil

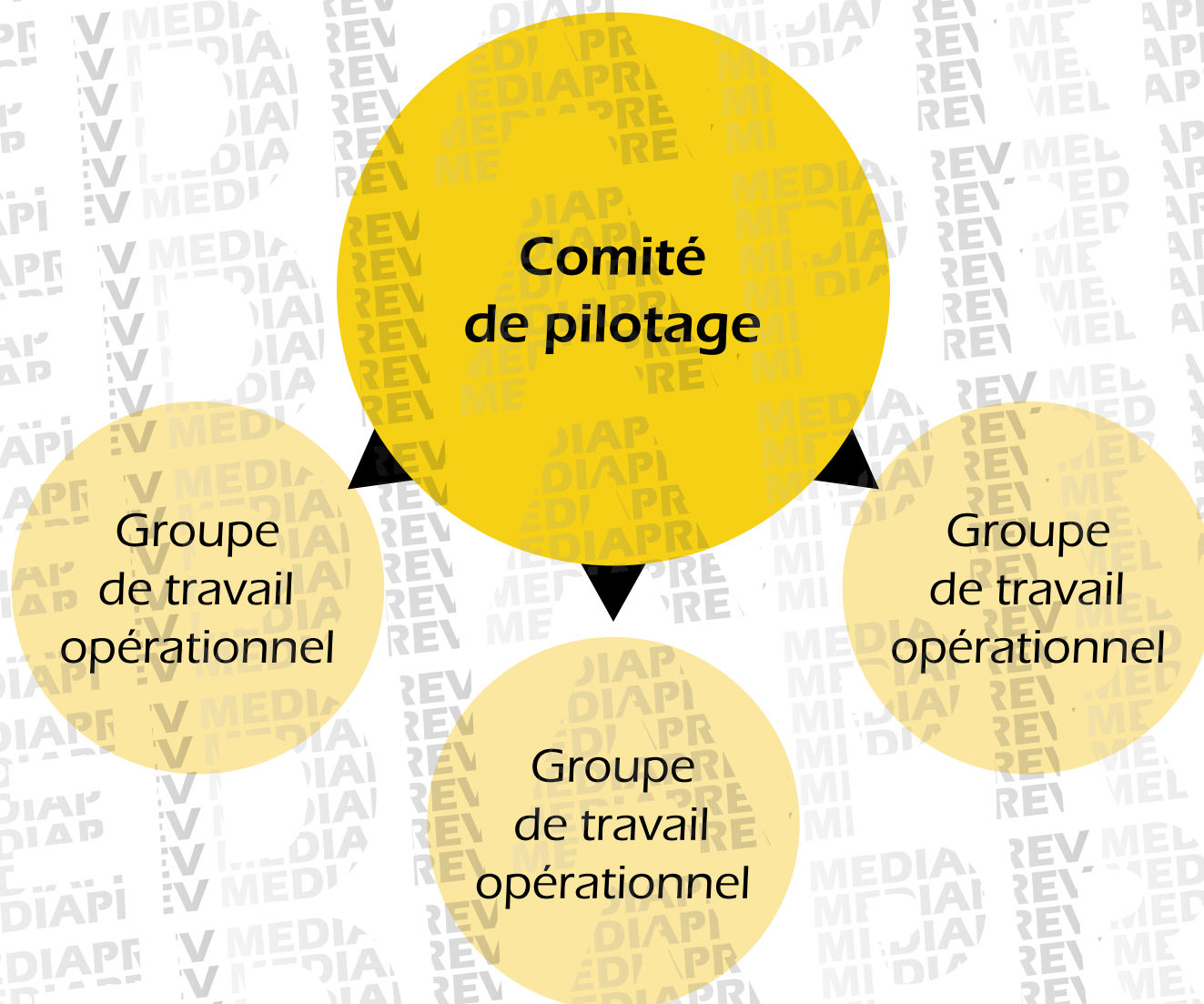
Intervenant en Prévention des Risques Professionnels...

Centre de gestion

1-LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Dans les services étendus, il peut être conseillé de mettre en place **plusieurs types de groupes de travail** :

1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE



1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Une fois les groupes composés, il est utile de définir la **méthode de travail** :

Choix des outils

Délais de réalisation

Définition des différentes unités de travail
(service, bâtiment, poste de travail, interventions...)

1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Définition d'une **unité de travail**

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Pour la définir, on pourra prendre en compte différents types de critères (personnel, médecins de prévention, employés, animateurs en prévention...).

Un critère
géographique

Un critère de métier
ou de poste

Un degré
d'autonomie...

1- LA PRÉPARATION DE LA DÉMARCHE

Définition d'une **unité de travail**

Il doit avant
tout prendre
en compte les
**spécificités
du service.**

2 - L'IDENTIFICATION DES RISQUES

L'identification des risques consiste à **repérer les dangers** présents et **déterminer le degré d'exposition** des travailleurs face à ces dangers.

L'identification se réalise sur la base de **visites** dans les différents unités de travail, d'entretiens avec les intervenants, de réalisation d'enquête sur la qualité de vie au travail...

Il est laissé **le choix à la structure** d'utiliser les moyens les plus adaptés à son activité, son environnement et ses spécificités.

3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Une fois les différents risques répertoriés, le groupe de travail procède alors à la **hiérarchisation des risques**.

De nombreuses méthodes existent pour effectuer ce **classement** : la plupart d'entre elles intègrent dans leurs calculs les notions de fréquences et de gravité pour déterminer le niveau de risque.

3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de fréquence/gravité

Grille de niveau de fréquences

F1	Fréquence d'exposition faible
F2	Fréquence d'exposition moyenne
F3	Fréquence d'exposition forte
F4	Fréquence d'exposition très forte

Grille de niveau de Gravité

G1	Gravité des conséquences mineure
G2	Gravité des conséquences modérée
G3	Gravité des conséquences significative
G4	Gravité des conséquences majeure



3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Exemple de grille de **fréquence/gravité**

	F1	F2	F3	F4
G				
G1	R1	R1	R1	R2
G2	R1	R2	R2	R3
G3	R2	R3	R3	R4
G4	R3	R3	R4	R4

R1	Risque mineur
R2	Risque secondaire
R3	Risque important
R4	Risque très important



3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

Le résultat de cette analyse sera retranscrit dans un seul document communément appelé **Document Unique**



EXEMPLE



G	F	F1	F2	F3	F4		
G1	R1	R1	R1	R2		R1	Risque mineur
G2	R1	R2	R2	R3		R2	Risque secondaire
G3	R2	R3	R3	R4		R3	Risque important
G4	R3	R3	R4	R4		R4	Risque très important

Fiche 3 - analyse des risques

Date

Activité	Situation(s) de travail à risque	Facteur de risques	Évaluation du risque		
			Fréquence	Gravité	Niveau de risque
Accueil des clients dans l'établissement	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Exigences au travail	F3	G2	R2
			F3	G2	R2
	Agressivité des clients	Exigences émotionnelles	F3	G3	R3
	Manque de temps pour s'occuper convenablement d'un client	Conflits de valeur	F3	G2	R1

Fréquence

Durée et répétition de
l'exposition des individus
au danger

Gravité

Niveau de dommage
probable d'un accident

Risque

Combinaison de la gravité
et de la fréquence (tableau
croisé, formule de calcul...)

3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

La forme,
le contenu et la
méthodologie utilisée
peuvent **varier** en
fonction des spécificités
de la structure.

3 - LE CLASSEMENT DES RISQUES

D'autres méthodes, plus précises, complètent ces deux notions par la prise en compte de l'accessibilité du risque, ou encore le niveau de maîtrise du risque (prise en compte des mesures de prévention existantes ainsi que de leur efficacité).

4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

La hiérarchisation des risques a donc permis au groupe de travail de déterminer les risques les plus présents et donc les **priorités d'actions**.

L'étape suivante consiste, en fonction de ce résultat, à proposer des **mesures de prévention** pour supprimer ou réduire ces risques (Méthodologie similaire aux propositions de mesures de prévention suite à un accident de service).

4 - PROPOSER DES ACTIONS DE PRÉVENTION

FICHE MESURES DE PRÉVENTION

UNITÉ DE TRAVAIL : chargé d'accueil

Mesures de prévention possibles

R	Facteur de risques	Activités correspondantes	Mesures de prévention possibles		
			Techniques	Organisationnelles	Humaines
2	Exigences au travail	Pic d'activité sur des créneaux précis (10h - 12h)	Mise en place d'un casque sans fil	Organisation d'un système de renvoi d'appel pendant la période de pic d'activité	Renfort d'un deuxième opérateur pendant la période de 10h à 12h

5 - SUIVI ET MISE À JOUR DU DOCUMENT

L'évaluation des risques ne doit pas s'arrêter aux propositions.

Un **sui**vi accru des mesures de prévention mises en place ainsi que de leur efficacité est nécessaire.

D'autre part, l'évaluation initiale est un **point de départ**.

La mise à jour régulière du document sur la base des indications du Code du travail doit permettre à celui-ci de se **parfaire** au fil du temps.



LA PRÉVENTION DES RPS

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Les actions à mettre en œuvre pour prévenir les RPS dépendent du **diagnostic** réalisé.

Cependant, pour une prévention à la source, il est généralement nécessaire **d'agir sur l'organisation**.

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**

=
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

Exemple d'actions :
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**

=
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

Exemple d'actions :
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

Prévention **tertiaire**

=
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

Exemple d'actions :
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...

LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

En matière de prévention RPS, il est essentiel **d'agir en prévention primaire.**

Cependant, la possibilité de l'apparition d'un **évènement indésirable** ne peut pas être exclue.

LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

La structure doit donc **anticiper** la prise en charge d'un collaborateur en souffrance :

Signes
d'acte suicidaire

Crise
de nerfs


Choc
post-traumatique...

LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE

Elle peut prendre **la forme** :

- ▶ D'un protocole
- ▶ De l'activation d'une cellule crise
- ▶ De l'organisation d'un accompagnement
- ▶ De la formation de l'encadrement
- ▶ De la mise en place d'un soutien psychologique

LA PRISE EN CHARGE DE COLLABORATEURS EN SOUFFRANCE



Pour être efficace, ces dispositifs doivent être **construits en amont** de ces événements.



LE MANAGER ET LA PRÉVENTION DES RPS

LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En matière
de prévention des RPS,
le manager est un
acteur clé.



LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

En effet, il peut être amené à :

- Identifier des signaux d'alerte.
- Orienter des collaborateurs en souffrance.
- Intégrer la prévention dans les contraintes managériales.
- Analyser les situations de travail.
- Proposer des actions de prévention pertinentes.



LA PLACE DES MANAGERS DANS LA PRÉVENTION DES RPS

Manager

Rôle **d'alerte**

(Identification et orientation des opérateurs en souffrance)

Rôle de **régulateur** (pratiques managériales)

Rôle dans la **mise en œuvre** des actions de prévention





LES SIGNAUX D'ALERTE

Certaines caractéristiques des situations de travail sont identifiées comme pouvant **générer du stress.**

LES SIGNAUX D'ALERTE

On peut regrouper ces caractéristiques en
5 grandes catégories :

- ▶ Facteurs liés **à la tâche** ou liés au contenu même du travail à effectuer
- ▶ Facteurs liés **à l'organisation du travail**
- ▶ Facteurs liés **aux relations de travail**
- ▶ Facteurs liés **à l'environnement physique et technique**
- ▶ Facteurs liés **à l'environnement socio-économique** de l'entreprise

LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **la tâche** ou lié au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences
quantitatives

Fortes
exigences
qualitatives

Difficultés liées
à la tâche

Risques
inhérents à
l'exécution même
de la tâche

Charge de travail,
rendement,
pression
temporelle, masse
d'informations
à traiter...

Précision,
qualité, vigilance...

Monotonie,
absence
d'autonomie,
répétition,
fragmentation...

Erreur médicale
fatale du
chirurgien...

LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à l'organisation du travail

Absence
de contrôle
sur la
répartition
et la
planification
des tâches
dans
l'entreprise

Imprécision
des missions
confiées

Qu'attend-
on de moi ?
Comment
dois-je m'y
prendre ?
Sur quelle
base serai-je
évalué(e) ?

Contradiction
entre les
exigences
du poste

Comment
faire vite
et bien ?
Qui dois-je
satisfaire : le
client ou le
respect de
quotas ?

Inadaptation
des horaires
de travail
aux rythmes
biologiques,
à la vie
sociale et
familiale

Nouveaux
modes
d'organisations

Flux tendu,
polyvalence...

Instabilité
des contrats
de travail

Contrat
précaire,
sous-
traitance...



LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié **aux relations de travail**

Manque d'aide
de la part des
collègues et/ou
des supérieurs
hiérarchiques

Management
peu participatif,
autoritaire,
déficient...

Absence
ou faible
reconnaissance
du travail
accompli

LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à l'environnement physique et technique

Nuisances physiques
au poste de travail

Bruit, chaleur, humidité...

Mauvaise conception
des lieux et/ou des postes
de travail

Manque d'espace,
éclairage inadapté...

LES SIGNAUX D'ALERTE

Facteur lié à **l'environnement socio-économique** de l'entreprise

Mauvaise santé économique
de l'entreprise ou incertitude
sur son avenir

Surenchère à la
compétitivité sur le plan
national ou international

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Restitué en 2010, le rapport LACHMAN sur le **bien-être et l'efficacité au travail** permet d'identifier différentes pistes d'amélioration et du bien-être au travail.

En effet, ce rapport s'articule autour de 10 propositions pour **améliorer la santé psychologique** au travail portant aussi bien sur la gouvernance de l'entreprise que sur le management et l'organisation de la vie sociale.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

1

L'implication de la direction générale et de son conseil d'administration est indispensable.

L'évaluation de la performance doit intégrer le facteur humain, et donc la santé des salariés.

2

La santé des salariés est d'abord l'affaire des managers, elle ne s'externalise pas.

Les managers de proximité sont les premiers acteurs de santé.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

3

Donner aux salariés les moyens de se réaliser dans le travail.

Restaurer des espaces de discussion et d'autonomie dans le travail.

4

Impliquer les partenaires sociaux dans la construction des conditions de santé.

Le dialogue social, dans l'entreprise et en dehors, est une priorité.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

5

La mesure induit les comportements.

Mesurer les conditions de santé et sécurité au travail est une condition du développement du bien-être en entreprise.

6

Préparer et former les managers au rôle de manager.

Affirmer et concrétiser la responsabilité du manager vis-à-vis des équipes et des hommes.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

7

Ne pas réduire le collectif de travail à une addition d'individus.

Valoriser la performance collective pour rendre les organisations de travail plus motivantes et plus efficaces.

8

Anticiper et prendre en compte l'impact humain des changements.

Tout projet de réorganisation ou de restructuration doit mesurer l'impact et la faisabilité humaine du changement.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

9

La santé au travail ne se limite pas aux frontières de l'entreprise.

L'entreprise a un impact humain sur son environnement, en particulier sur ses fournisseurs.

10

Ne pas laisser le salarié seul face à ses problèmes.

Accompagner les salariés en difficulté.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Différentes **pistes** peuvent être tirées de ce rapport concernant le management et la gouvernance.

En voici quelques unes...



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Compléter les **critères d'attribution** de la rémunération variable aux managers dirigeants

La performance économique ne peut être le seul critère d'attribution de la rémunération variable.



La performance sociale doit aussi être prise en compte, incluant notamment des indicateurs de santé, de sécurité et de conditions de travail (par exemple le turn over, les accidents du travail, la satisfaction des salariés, la promotion interne).

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Valoriser le rôle du collectif dans l'évaluation de la performance

Des indicateurs de performance exclusivement individuels nuisent à l'efficacité collective du travail et au lien social.



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Définir le bon niveau et la bonne utilisation des **procédures de reporting**

Cela évite de déresponsabiliser les managers et de réduire excessivement le temps consacré au management des équipes.



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Atténuer le caractère excessivement matriciel de certaines organisations

Chaque salarié doit pouvoir identifier clairement son supérieur hiérarchique, faute de quoi il ne sera pas en mesure de dire quelle est sa place dans l'entreprise.

Dans un organigramme trop exclusivement matriciel, la relation de proximité entre le salarié et son manager immédiat n'est plus garantie.

Il ne s'agit pas de renoncer aux organisations en mode projet, mais de maintenir au moins un lien hiérarchique structurant pour le salarié.

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Réaffirmer les **compétences de décision** et pas seulement d'exécution du manager de proximité

Le manager de proximité ne doit pas être simplement une courroie de transmission.

Il doit disposer de marges d'adaptation et de décision pour optimiser l'efficacité et la cohésion de son équipe.



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Généraliser les **espaces de discussion** sur les pratiques professionnelles

Sous la forme de groupes de travail sur le métier ou sur le modèle des anciens cercles de qualité, afin de créer des lieux où développer un retour collectif sur le travail et sur la qualité du métier



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Systematiser les **marges d'autonomie** dans l'organisation

Y compris dans l'application des process (notamment les ERP) et dans les métiers les plus répétitifs et contraints : à titre d'exemple, une répartition autonome des plages de travail au sein d'une équipe permet d'adapter au mieux la présence de chacun et de ne pas rajouter un facteur de stress par l'imposition d'horaires inadaptés aux contraintes personnelles (déplacements, conciliation avec la vie familiale, modes de garde).

LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Systematiser les **possibilités de recours**

Au supérieur hiérarchique de niveau n+2 et à un responsable de ressources humaines de proximité en cas de problème avec le supérieur hiérarchique immédiat (dispositif sur le modèle « one over one »), afin d'agir contre le stress généré par des relations interpersonnelles difficiles.

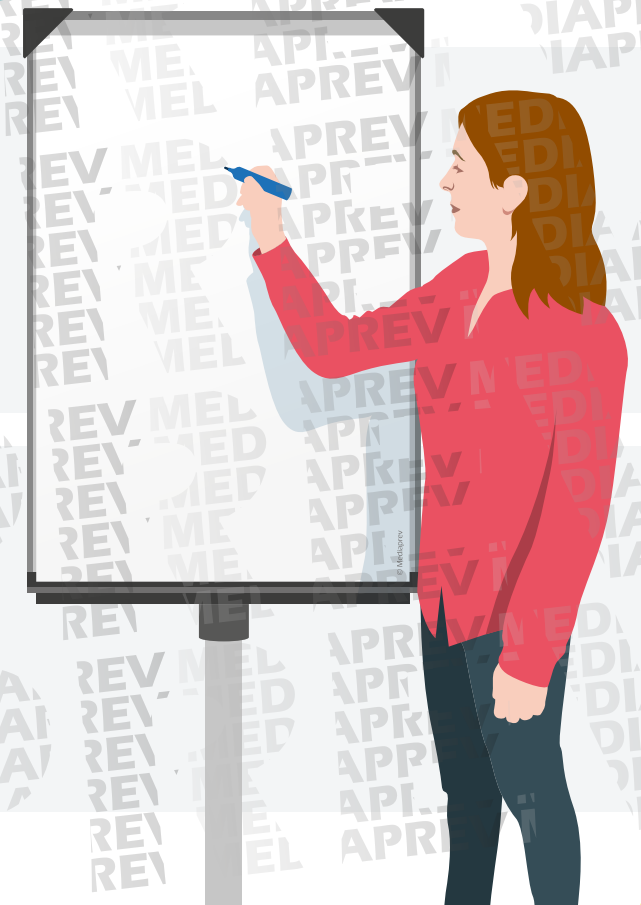


LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Investir beaucoup plus fortement dans des **programmes de formation**

Programmes de formation de leurs managers à la conduite des hommes et des équipes, et aux comportements managériaux.

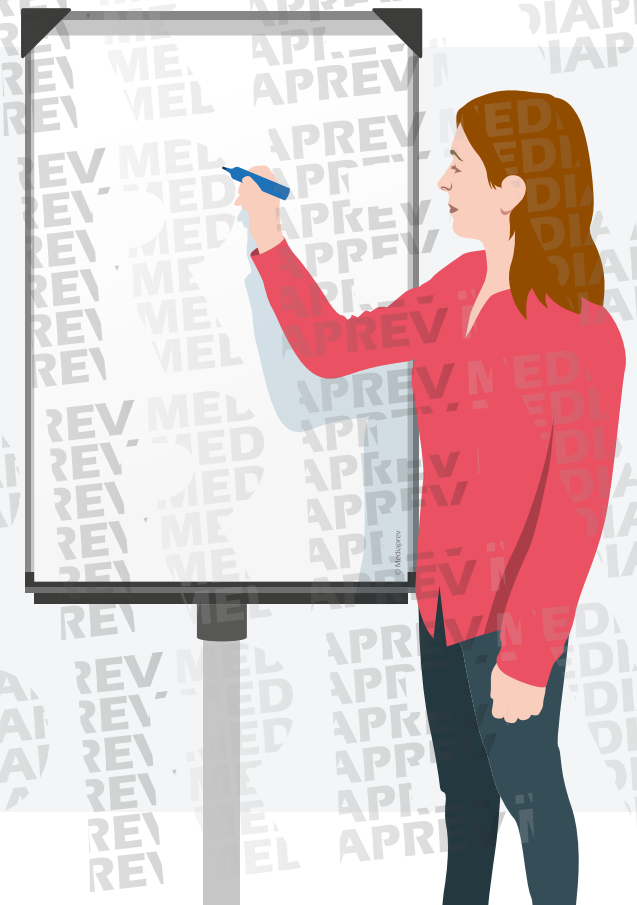
Les process et les outils de management ne suffisent pas.



LES LEVIERS D'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE ET DE L'EFFICACITÉ AU TRAVAIL (RAPPORT LACHMAN)

Accompagner systématiquement la promotion à un poste de manager

Accompagner cette promotion d'une formation conséquente aux responsabilités sociales et humaines du manager.



LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Par des **marges de manœuvre** dans l'organisation collective du travail

Il s'agit de valoriser les solutions collectives apportées aux difficultés dans le travail.

Par la **valorisation collective** de la performance

En introduisant dans la rémunération variable des managers des critères collectifs et pas seulement individuels.

LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Faire précéder toute démarche de changement majeur d'une **étude d'impact humain** (par analogie avec les études d'impact environnemental)

C'est-à-dire d'une analyse des conséquences humaines du changement, y compris les risques psychosociaux et les besoins de compétences, en associant les partenaires sociaux et le management de proximité.

Enrichir d'un volet « santé » les différentes étapes du dialogue social dans la mise en œuvre des restructurations.

Dans le cadre des consultations légales et existantes des institutions représentatives du personnel, il serait important d'inclure un volet « santé ».

LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Intégrer **l'impact humain** chez les fournisseurs

Dans les délais de mise en œuvre des décisions économiques.

Mettre en place des **chartes**

Exigeant des fournisseurs qu'ils respectent un certain nombre de critères sociaux (droit du travail, santé, sécurité).

LES ENTREPRISES PEUVENT DÉVELOPPER LE COLLECTIF DE DIFFÉRENTES FAÇONS

Redonner de la place
à **l'écoute** sur les lieux
de travail

La mise en place, à côté des managers, de responsables des ressources humaines de proximité, ou encore l'instauration de temps réservés au dialogue au sein des équipes, en liaison avec les membres des organisations syndicales, peut permettre le repérage des difficultés et le traitement en amont des problèmes.



LA PRÉVENTION DES RPS DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT

CHANGEMENT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Un **changement au sein de l'établissement**, de par son impact sur l'environnement ou l'organisation du travail, peut être générateur de RPS.

La manière dont ce changement est conduit au sein de l'établissement permet souvent de **minimiser l'impact** de celui-ci sur les travailleurs.

LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Aussi, **différents principes** permettent souvent de prévenir les RPS dans la conduite du changement :

Consulter

les différentes représentations au sein de l'établissement (CE, DP, CSE, CTP...).

Mesurer

l'impact du changement sur l'organisation du travail, le management, les compétences, les valeurs...

Adapter le

projet en fonction des différents éléments analysés.



LA CONDUITE DU CHANGEMENT

Un diagnostic
de **l'impact du
changement sur le
travail** peut notamment
être réalisé à partir de
certains outils.

EXEMPLE D'UN OUTIL D'ANALYSE FORCE/FAIBLESSE- OPPORTUNITÉS/MENACES (SWOT)

Forces

Noter les « Forces »
de l'organisation actuelle

Faiblesses

Noter les « Faiblesses »
de l'organisation actuelle

Opportunités

Identifier les opportunités
liées au changement

Contraintes/Menaces

Identifier les contraintes ou
menaces pouvant être générées
par le changement

PRÉSENT

FUTUR

IMPACT DU CHANGEMENT SUR LE TRAVAIL

Le groupe de travail en charge de conduire le changement peut également **mesurer l'impact** du changement sur le travail.

Pour cela, il est important **d'intégrer les différentes parties prenantes** afin d'obtenir une mesure au plus proche de la réalité.

EXEMPLE D'UNE MESURE DE L'IMPACT DU CHANGEMENT À TRAVERS L'ABAQUE DE RÉGNIER

Exigences au travail

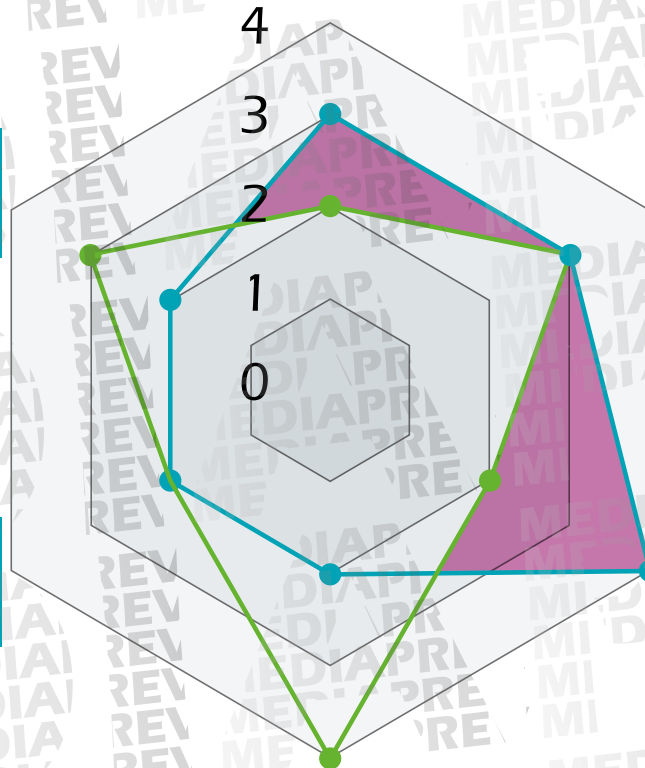
Insécurité de l'emploi
et du salaire

Exigences émotionnelles

Rapport sociaux au travail

Autonomie et marges
de manœuvre

Conflit de valeur



REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Le **repérage** des différentes contraintes et menaces générées par ce changement doit permettre de les prévenir.

Pour cela, un **tableau des contraintes**, des ressources et mesures associées permet de prendre en compte ces éléments :

REPÉRAGE DES DIFFÉRENTES CONTRAINTES ET MENACES

Changement

Mise en place
d'une nouvelle
fonctionnalité
dans le logiciel

Contraintes

Manque
de maîtrise
de la nouvelle
fonctionnalité

Mesures
de prévention/
Ressources

Formation
d'une journée
des utilisateurs
aux nouvelles
fonctionnalités

Observations

Prévoir la mise
à jour du guide
d'utilisation



Il est à noter que lors d'un changement, plus celui-ci est perçu par les travailleurs, plus **l'impact** de ce dernier peut être important.

Dans ce contexte, il est d'autant plus important **d'intégrer la prévention des RPS** dans la conduite du changement.



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Au-delà de la prise en compte des risques psychosociaux, les structures et les travailleurs sont à la recherche du **bien-être au travail**.

Cette notion de « bien-être au travail » se développe en travaillant sur la **Qualité de vie au Travail**.

SELON L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL SIGNÉ EN FRANCE EN 2013, CELLE-CI :

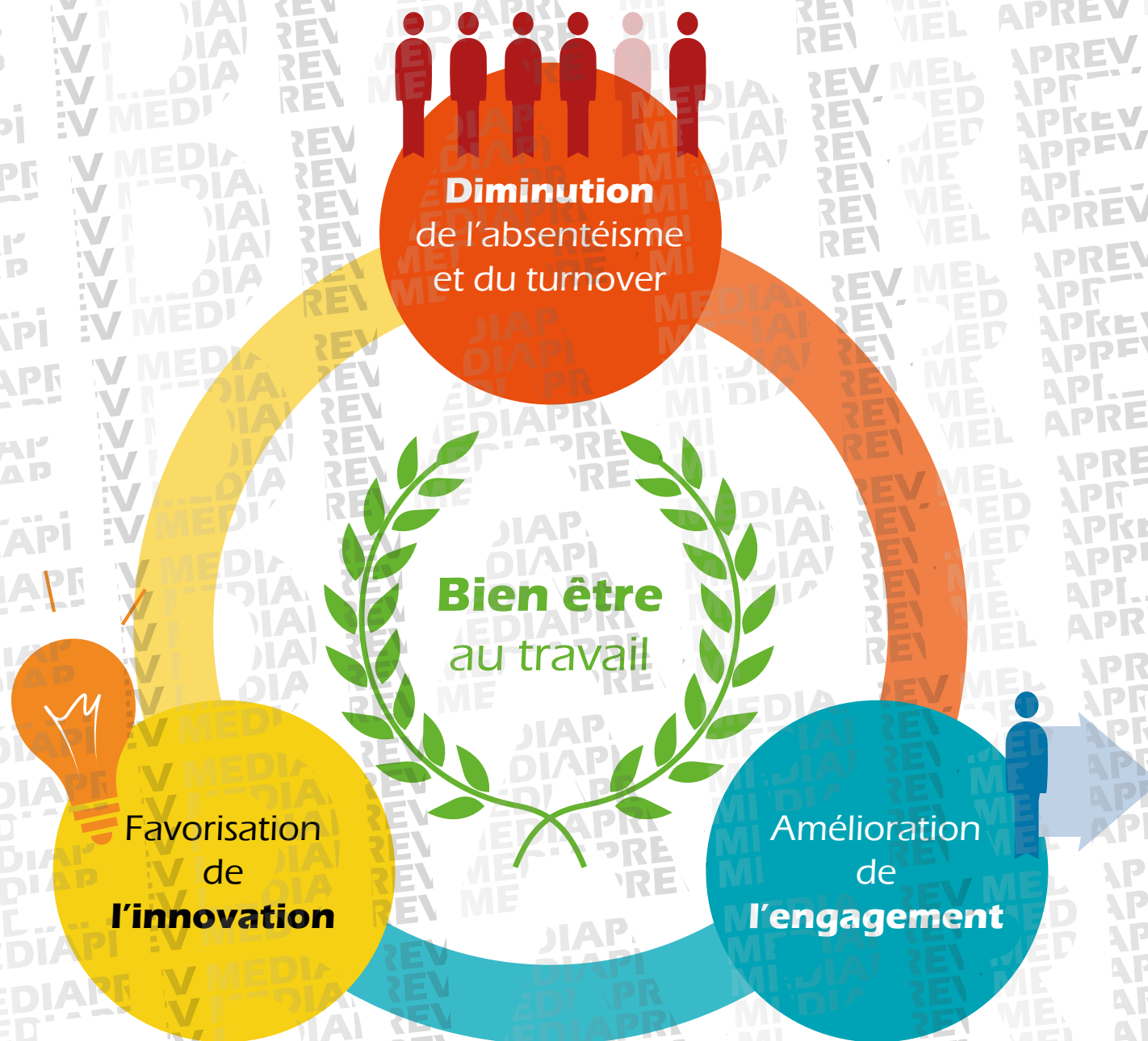
“

Peut se concevoir comme un **sentiment de bien-être au travail** perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

”



Basée notamment sur une organisation du travail conciliant « les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise », elle est « un des éléments constitutifs d'une **Responsabilité Sociale d'Entreprise assumée** ».





9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN



1

Évaluer
la charge de
travail



2

**Donner de
l'autonomie**
à ses salariés



3

Soutenir
ses
collaborateurs



4

Témoignez
de la
reconnaissance



Source INRS

5

Donner
du sens
au travail



6

Agir
face aux
agressions
externes





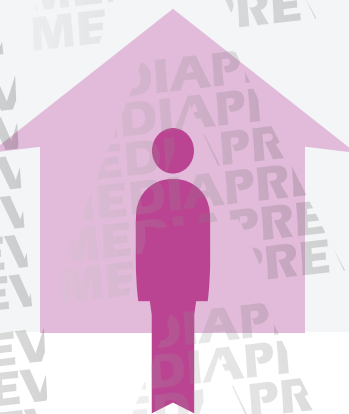
7

Communiquer
sur les
changements



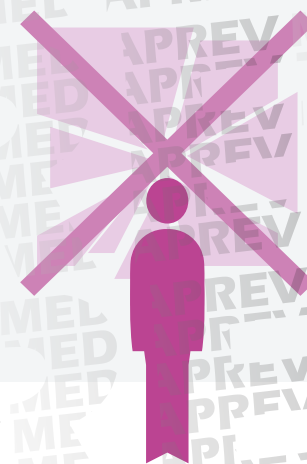
8

Faciliter la
conciliation travail
et vie privée



9

Bannir
toute forme
de violence





AUTRES INFOS UTILES

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

(POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Inspection du travail	Adresse, nom et téléphone de l'inspecteur du travail compétent Conditions de communication aux salariés mises en œuvre par l'employeur communiquées au préalable au salarié de contrôle de l'inspection du travail	Affichage
Service d'accueil téléphonique	Téléphone : 09 69 39 00 00 Demandes d'information et de conseil sur les discriminations et sur les conditions de saisine du Défenseur des droits	Affichage
Médecine du travail	Adresse et numéro de téléphone du médecin du travail et des services de secours d'urgence (pompiers, SAMU par exemple)	Affichage
Consignes de sécurité, d'incendie et avertissement de zone de danger	Consignes incendie selon la norme NF EN ISO 7010 Noms des responsables du matériel de secours et des personnes chargées d'organiser l'évacuation en cas d'incendie	Affichage

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

(POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Convention ou accord collectif du travail	Avis comportant l'intitulé des conventions et accords applicables dans l'établissement Référence de la convention collective dont relève l'établissement et des accords applicables (précisions sur les conditions de leur consultation sur le lieu de travail)	Par tout moyen
Égalité professionnelle et salariale entre hommes et femmes	Articles L3221-1 à L3221-7 du Code du travail	Par tout moyen
Horaires collectifs de travail	Horaire de travail (début et fin) et durée du repos	Affichage
Repos hebdomadaire	Jours et heures de repos collectifs (si le repos n'est pas donné le dimanche)	Affichage

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

(POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Congés payés	Période de prise des congés (2 mois avant le début des congés) Ordre des départs en congés Raison sociale et adresse de la caisse des congés payés à laquelle sont affiliés les employeurs d'artistes du spectacle et du bâtiment	Par tout moyen
Harcèlement moral	Texte de l'article 222-33-2 du Code pénal	Par tout moyen
Harcèlement sexuel	Texte de l'article 222-33 du code pénal (et devant les locaux, ou à la porte, où se fait l'embauche) Adresse et numéro de téléphone : <ul style="list-style-type: none">- du médecin du travail- de l'inspection du travail et le nom de l'inspecteur compétent- du Défenseur des droits	Par tout moyen

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

(POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Lutte contre la discrimination à l'embauche	Texte des articles 225-1 à 225-4 du code pénal (et devant les locaux, ou à la porte, où se fait l'embauche)	Par tout moyen
Interdiction de fumer	Interdiction de fumer dans les locaux de l'entreprise	Affichage
Interdiction de vapoter	Interdiction de vapoter dans les lieux de travail fermés ou couverts à usage collectif, sauf exceptions (lieux de travail accueillant du public, par exemple)	Affichage

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES

(POUR TOUTES LES ENTREPRISES)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Document unique d'évaluation des risques professionnels	Conditions d'accès et de consultation de l'inventaire des risques, qui contient les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs (avec une mise à jour annuelle obligatoire du document unique)	Affichage
Panneaux syndicaux (selon conditions fixées par accord avec l'employeur)	Panneaux pour l'affichage des communications syndicales pour chaque section syndicale de l'entreprise	Affichage
Travail temporaire	Communication d'informations nominatives contenues dans les relevés de contrat de mission à Pole emploi et au Direccte Droits d'accès et de rectification exercés par les intéressés auprès de Pôle emploi et du Direccte	Par tout moyen

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES (À PARTIR DE 11 SALARIÉS)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Harcèlement sexuel	Adresse et numéro de téléphone du référent harcèlement sexuel désigné parmi les membres du comité social et économique (CSE)	Affichage
Panneaux syndicaux (selon conditions fixées par accord avec l'employeur)	Panneaux pour l'affichage des communications syndicales pour les membres du comité économique et social (CSE)	Affichage
Élections des membres de la délégation du personnel (tous les 4 ans)	Procédure d'organisation de l'élection des membres du comité social de l'entreprise	Par tout moyen
Comité social et économique (CSE)	Liste nominative des membres du CSE, indiquant leur emplacement habituel de travail ainsi que leur participation à une ou plusieurs commissions	Affichage

AFFICHAGES OU DIFFUSIONS OBLIGATOIRES SUPPLÉMENTAIRES (À PARTIR DE 50 SALARIÉS)

Type d'information	Contenu	Mode de communication
Harcèlement sexuel	Adresse et numéro de téléphone du référent harcèlement sexuel (entreprises de plus de 250 salariés)	Affichage
Règlement intérieur	Règles en matière d'hygiène, de sécurité, de sanctions	Affichage
Accord de participation	Information sur l'existence d'un accord et de son contenu	Par tout moyen

MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

En cas de manquement à vos obligations d'affichage, vous risquez :

Une amende sanctionnant le défaut d'affichage.

Une condamnation à 1 an de prison et 37.500 euros d'amende pour délit d'obstacle si, malgré les demandes répétées de l'inspection du travail suite à un contrôle, vous persistez à ne pas procéder à cet affichage.

MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

Vous pouvez également **encourir d'autres sanctions**, comme une condamnation pour délit d'entrave au fonctionnement des instances représentatives du personnel ou encore pour faute inexcusable.

Un défaut d'affichage peut donc **coûter cher** à votre entreprise, d'où l'importance d'une vigilance toute particulière sur ce point.

MANQUEMENT À L'OBLIGATION D'AFFICHAGE

Si vous n'êtes pas en règle, ne tardez pas à **régulariser la situation.**

Plus d'infos : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23106>



QCM



CONSIGNES

Série de
10 questions
à choix
multiples

**1 seule
réponse
possible**



1

Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.

A

Vrai

B

Faux

2

Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?

A

Violence interne

B

Dépression

C

Crise de larmes

3

Le stress correspond :

A

À un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

B

À des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

C

À des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.

4

Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

B

Stage de la gestion du stress

C

Mise en place d'un plexiglas de protection contre les agressions

5

Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :

A

Bon stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique

6

Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

A

Formation à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

C

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

7

Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?

A

Le Document Unique

B

Le plan de prévention

C

Le compte rendu de la visite médicale

8

Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?

A

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

C

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.

9

Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :

A

Les maladies cardiovasculaires

B

Les Troubles MusculoSquelettiques

C

La dépression

D

Toutes les réponses sont correctes

10

Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

B

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

C

Création d'un observatoire du stress



QCM (CORRECTIONS)



1

Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.

A

Vrai

B

Faux



1

Le CSE contribue à la prévention du harcèlement moral.

A

Vrai

RÔLE DU CSE

Les CSE ont pour mission de contribuer à la **protection** de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs.

Le CSE contribue en outre à la **promotion** de la prévention des risques professionnels et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à l'article L. 4612-3 du même Code

Il peut proposer notamment des **actions de prévention** du harcèlement moral et du harcèlement sexuel.



2

Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?

A

Violence interne

B

Dépression

C

Crise de larmes

2

Parmi ces trois termes, lequel correspond à un facteur de RPS ?

A

Violence interne

Expression

Preuve de larmes

QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



Les Risques PsychoSociaux concernent notamment **les situations de travail à risque de stress, de violences internes et de violences externes.**



Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

3

Le stress correspond :

A

À un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

B

À des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

C

À des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.

3

Le stress correspond :

A

À un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

des insultes, des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail.

A des formes d'agressions physiques, verbales, insultes, brimades, intimidations ou conflits exacerbés exercées par des personnes de l'établissement.

QU'EST-CE QUE LE STRESS ?



Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.

Il affecte la santé physique, le bien-être et la productivité.



Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail, 2002

4

Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

B

Stage de la gestion du stress

C

Mise en place d'un plexiglas de protection contre les agressions

4

Parmi ces mesures de prévention laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

A

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

Single de la gestion du stress

Preise en place d'un pélexias de protection contre les agressions

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**

=
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

Exemple d'actions :
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**

=
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

Exemple d'actions :
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

Prévention **tertiaire**

=
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

Exemple d'actions :
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...

5

Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :

A

Bon stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique



5

Concernant le stress, il convient de privilégier les termes :

Non stress/mauvais stress

B

Stress aigu/stress chronique

IL N'Y A PAS DE BON ET DE MAUVAIS STRESS.

Stress aigu

L'état de stress aigu correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une **menace ou un enjeu ponctuel** (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

Stress chronique

L'état de stress chronique est une réponse de notre corps à une situation de **stress qui s'installe dans la durée** : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande dans le cadre professionnel excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

6

Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

A

Formation à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

C

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

6

Parmi ces mesures de prévention, laquelle correspond à une action de prévention primaire ?

Information à la gestion du stress

B

Formation de l'encadrement aux bonnes pratiques en manière de management

Prise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**

=
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

Exemple d'actions :
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**

=
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

Exemple d'actions :
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

Prévention **tertiaire**

=
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

Exemple d'actions :
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...

7

Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?

A

Le Document Unique

B

Le plan de prévention

C

Le compte rendu de la visite médicale



7

Dans quel document peut-on retrouver le résultat de l'évaluation des risques concernant les RPS ?

A

Le Document Unique

Le plan de prévention

Le compte rendu de la visite médicale

Les RPS doivent donc également faire l'objet d'une **évaluation** et d'une retranscription au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

Ils donnent lieu à l'élaboration d'un **plan d'action** (planification) permettant de réduire ce risque.

Au-delà de ce cadre relatif aux principes généraux de prévention, l'employeur est également soumis à **d'autres dispositions** concernant les risques psychosociaux ou leurs facteurs.

8

Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?

A

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

C

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.

8

Parmi ces trois phrases, laquelle est exacte et la plus exhaustive ?

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

B

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

L'employeur a une obligation de résultat quant à la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.



LES RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES



ARTICLE L4121-1 DU CODE DU TRAVAIL

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

9

Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :

A

Les maladies cardiovasculaires

B

Les Troubles MusculoSquelettiques

C

La dépression

D

Toutes les réponses sont correctes



9

Le stress peut être à l'origine de pathologie(s) comme :

Les maladies cardiovasculaires

Les Troubles MusculoSquelettiques

La dépression

D

Toutes les réponses sont correctes

QUELLES PEUVENT ÊTRE LES CONSÉQUENCES DU STRESS ?



Maladies cardiovasculaires



Troubles MusculoSquelettiques



Désordres immunitaires



Dépressions



Burn out



Suicide

Conséquences
physiques

Conséquences
psychiques

10

Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un événement majeur

B

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

C

Création d'un observatoire du stress

10

Quelles mesures de prévention correspondent-elles à des actions de prévention tertiaire ?

A

Mise en place d'une cellule de crise suite à un évènement majeur

Participation du personnel à la création et à l'introduction d'un nouveau logiciel dans le service

Mise en place d'un observatoire du stress

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

Prévention **primaire**

=
« Prévenir »

Elle vise à **éliminer les facteurs de risques** présents dans l'entreprise (à la source).

Exemple d'actions :
anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte...

Prévention **secondaire**

=
« Réduire ou corriger »

Elle vise à **outiller les salariés**, individuellement ou collectivement pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques.

Exemple d'actions :
stage gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation...

Prévention **tertiaire**

=
« Réparer »

Elle vient en **aide aux salariés** déjà en souffrance psychologique du travail et permet de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé.

Exemple d'actions :
cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert...



Conception, réalisation Mediaprev
Illustrations Global S



En vertu de l'article L335-2, toute utilisation frauduleuse et tout détenteur frauduleux seront systématiquement poursuivis, qu'ils soient privés, publics ou organismes public.

L'éditeur ainsi que tous les auteurs ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation ou de l'application par les lecteurs des indications mentionnées dans cet ouvrage.