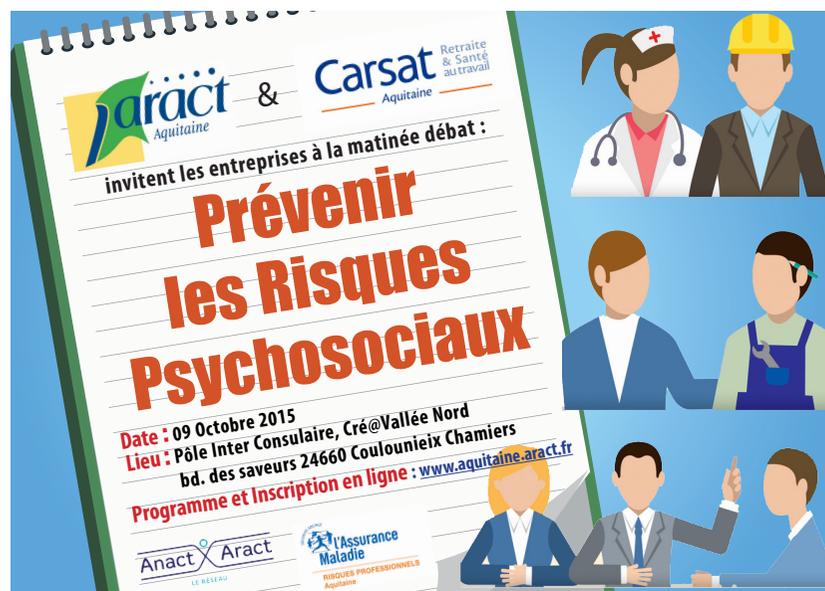


## 09 Octobre 2015 Coulounieix Chamiers



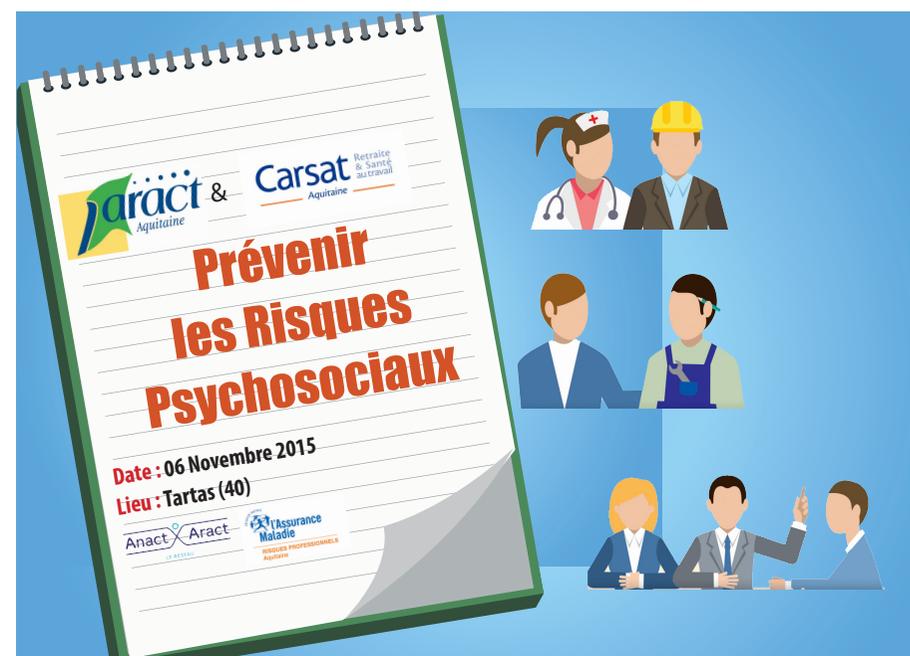
Aract Aquitaine & Carsat Retraite & Santé au travail Aquitaine  
invitent les entreprises à la matinée débat :

# Prévenir les Risques Psychosociaux

**Date :** 09 Octobre 2015  
**Lieu :** Pôle Inter Consulaire, Cré@Vallée Nord  
bd. des saveurs 24660 Coulounieix Chamiers  
**Programme et Inscription en ligne :** [www.aquitaine.aract.fr](http://www.aquitaine.aract.fr)

Anact Aract LE RÉSEAU  
L'Assurance Maladie RISQUES PROFESSIONNELS Aquitaine

## 06 Novembre 2015 Tartas



Aract Aquitaine & Carsat Retraite & Santé au travail Aquitaine

# Prévenir les Risques Psychosociaux

**Date :** 06 Novembre 2015  
**Lieu :** Tartas (40)

Anact Aract LE RÉSEAU  
L'Assurance Maladie RISQUES PROFESSIONNELS Aquitaine



**Elise Fosset**  
Chargée de  
mission

**Didier Encontre**  
Psychologue  
du travail

**Isabelle Minaberry**  
Ingénieur Conseil





## L'ARACT Aquitaine

- Association loi 1901
- Conseil d'administration paritaire
- Réseau national : ANACT-ARACT
- Mission de service public

## La CARSAT Aquitaine

***Garantir, calculer  
et payer les retraites***

***Aider les publics  
fragilisés et  
accompagner les  
seniors***

***Aider les entreprises  
à préserver la santé  
et la sécurité de  
leurs salariés***



## Les RPS : de quoi parle-t-on ?

**Risques psychosociaux**

**Violences**

**Souffrance au travail**

**Stress**

**Risques d'agression**

**Harcèlement**

**Mal être,  
dépression**

**Suicide**

**Burn-out**



## Une définition des risques psychosociaux

*Les risques psychosociaux sont définis comme 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.*

*(selon le collège d'expertise sur les RPS présidé par Michel Gollac)*



# Que faire pour prévenir ces risques et comment le faire?

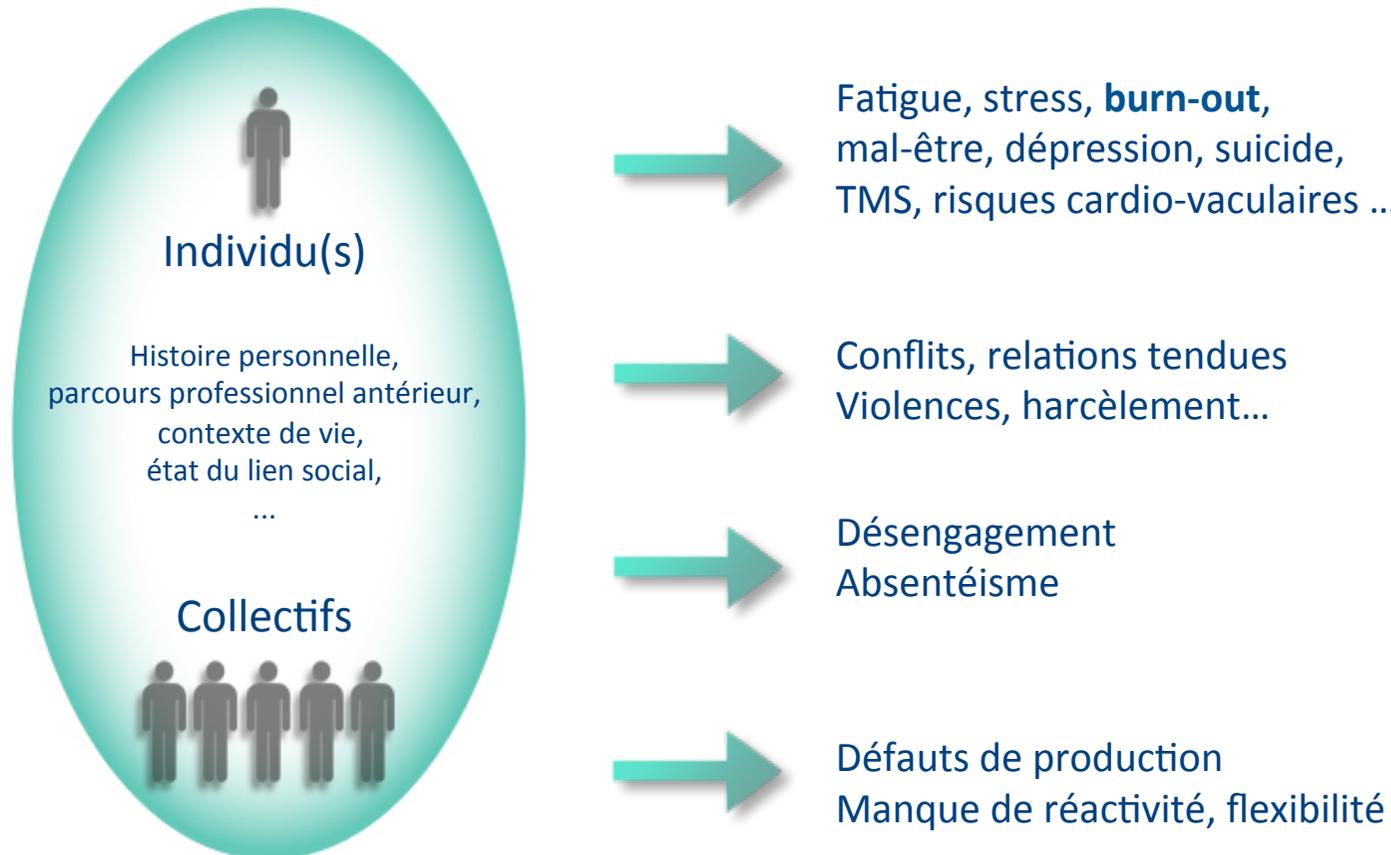




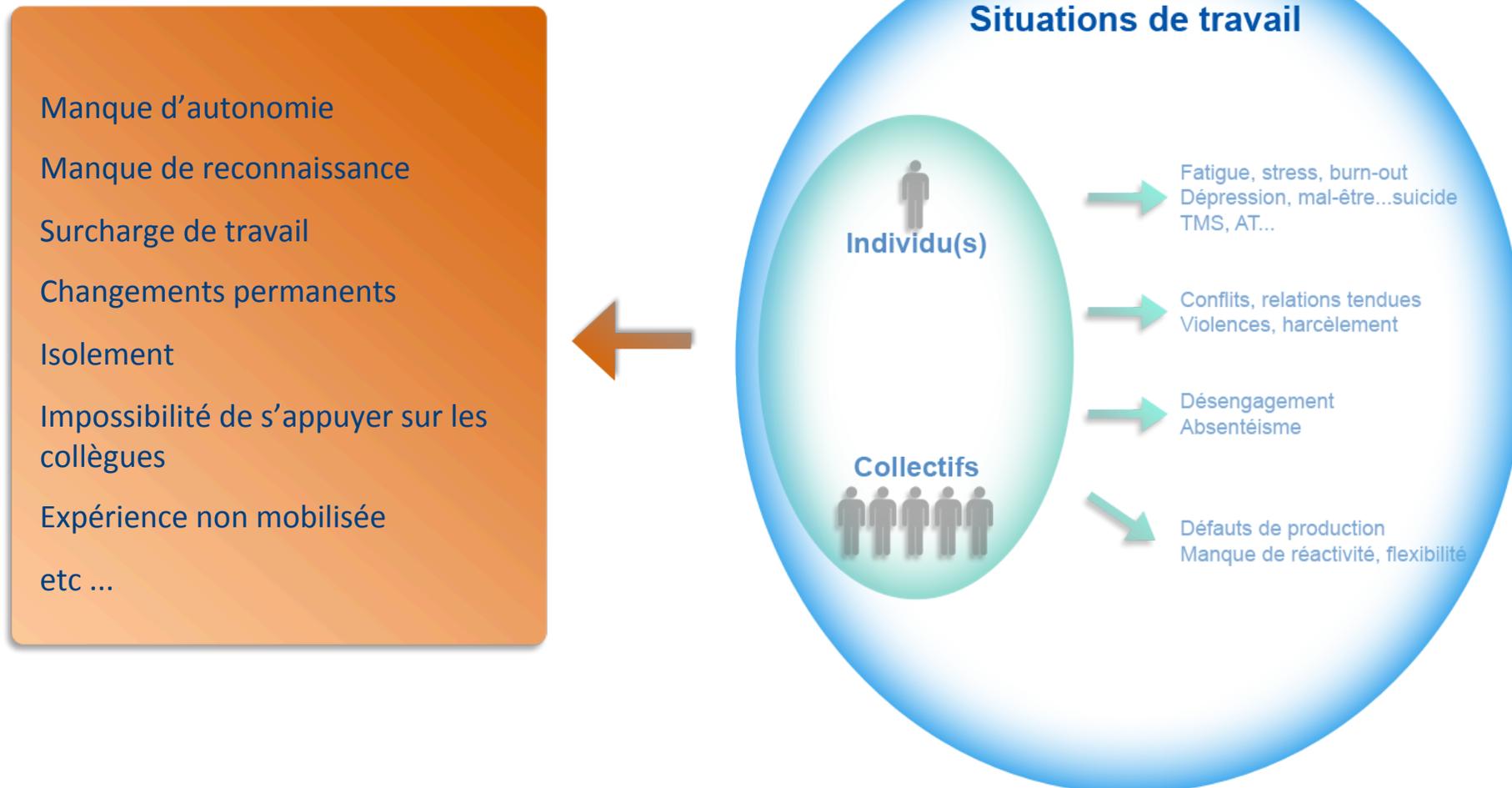
## Trois ateliers :

- **Atelier 1 : sur quoi agir ? Les facteurs de RPS**
- **Atelier 2 : Démarches de prévention, points de vigilance et conditions de réussite**
- **Atelier 3 : Les effets des RPS, l'exemple du burn-out**

## Des troubles ... À l'action sur les causes

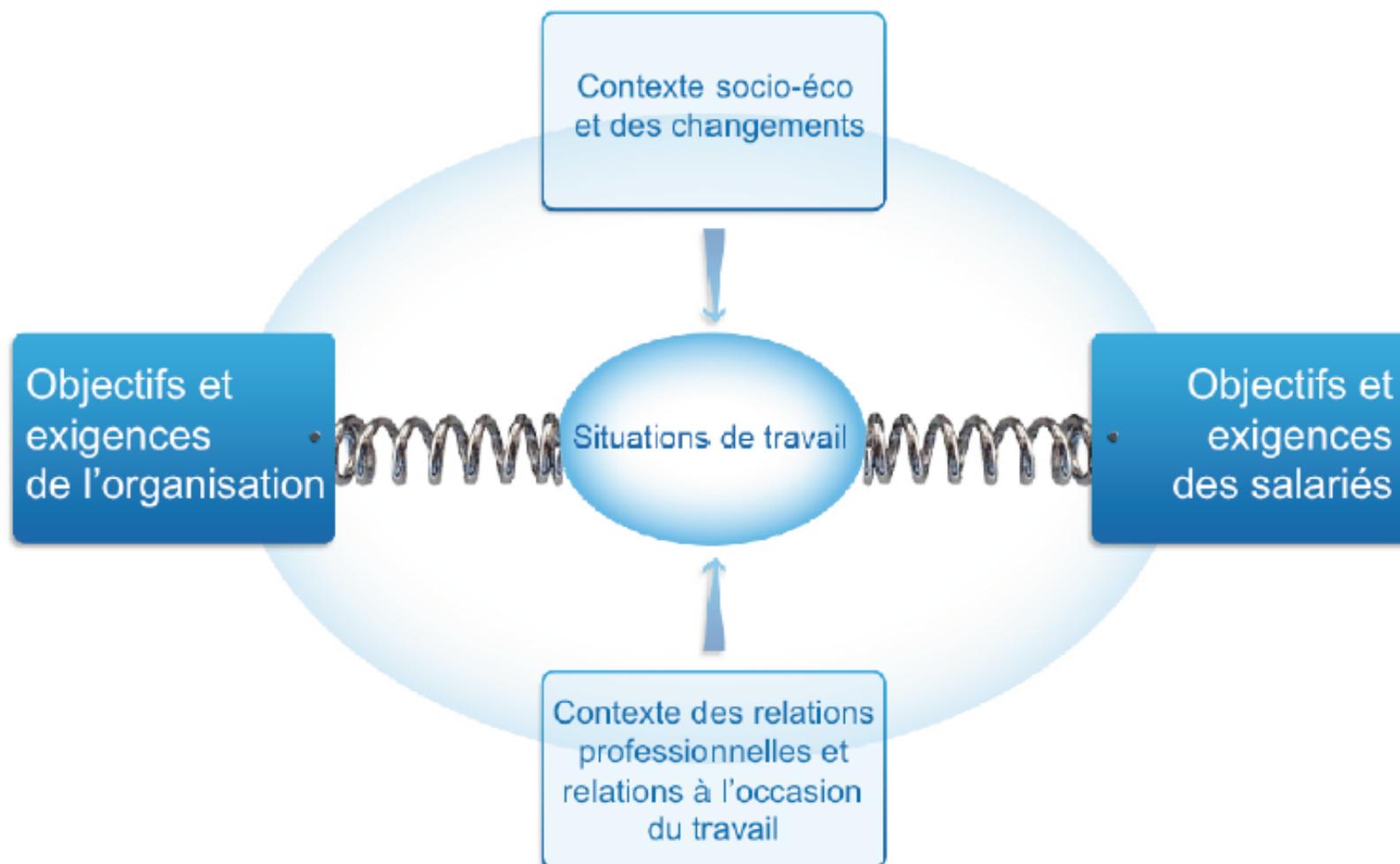


## Agir sur les causes reliées au travail





## Le modèle d'intervention du réseau ANACT





Contexte socio-éco  
et des changements

Objectifs et  
exigences  
de l'organisatio

**Ce qui concerne l'organisation, les moyens et le cadre du travail. Définition par la direction et l'encadrement.**

**Organisation du travail**

Temps de travail, charge de travail, formes de prescription, exigences de production (quantité, normes de qualité...), répartition des fonctions, ...

**GRH**

Statut, formes d'emploi, mode de rémunération, formation, intégration, parcours professionnel, ...

**Management**

Organisation du management, formes d'évaluation, ...

**Environnement de travail**

Espaces de travail, moyens de communication, outils informatiques, ...



Contexte socio-éco  
et des changements

**Ce qui concerne les exigences des salariés pour leur permettre de réaliser leur travail dans de bonnes conditions et de se réaliser.**

- Autonomie
- Qualité et sens du travail
- Valeurs professionnelles et éthiques
- Reconnaissance et équité
- Participation et intégration
- Développement des compétences
- Stabilité d'emploi et besoin de parcours
- Equilibre vie au travail/vie hors travail

**Objectifs et  
exigences  
des salariés**



**Contexte socio-éco  
et des changements**

*Objectifs et  
exigences  
de l'organisation*

**Ce qui concerne l'environnement global de l'entreprise et du travail et qui influence le rapport au travail et à l'entreprise.**

**Contexte socio-économique de l'entreprise et du travail**  
Histoire de l'entreprise, culture et stratégie de l'entreprise, perspectives de développement de l'entreprise, gouvernance, ...

**Contexte de changement**  
Nombre, fréquence, types de changements, mode d'association aux changements, sens donné aux changements, ...



Objectifs et  
exigences  
de l'organisation

**Ce qui concerne les relations à l'occasion du travail et qui influence le rapport au travail et à l'entreprise.**

**Relation aux collègues**

Etat du collectif, possibilités de soutien social, ...

**Relations à l'encadrement**

Positionnement du management, soutien socio-affectif, ...

**Relations aux personnes extérieures**

Types et formes de relations au public ou clients, ...

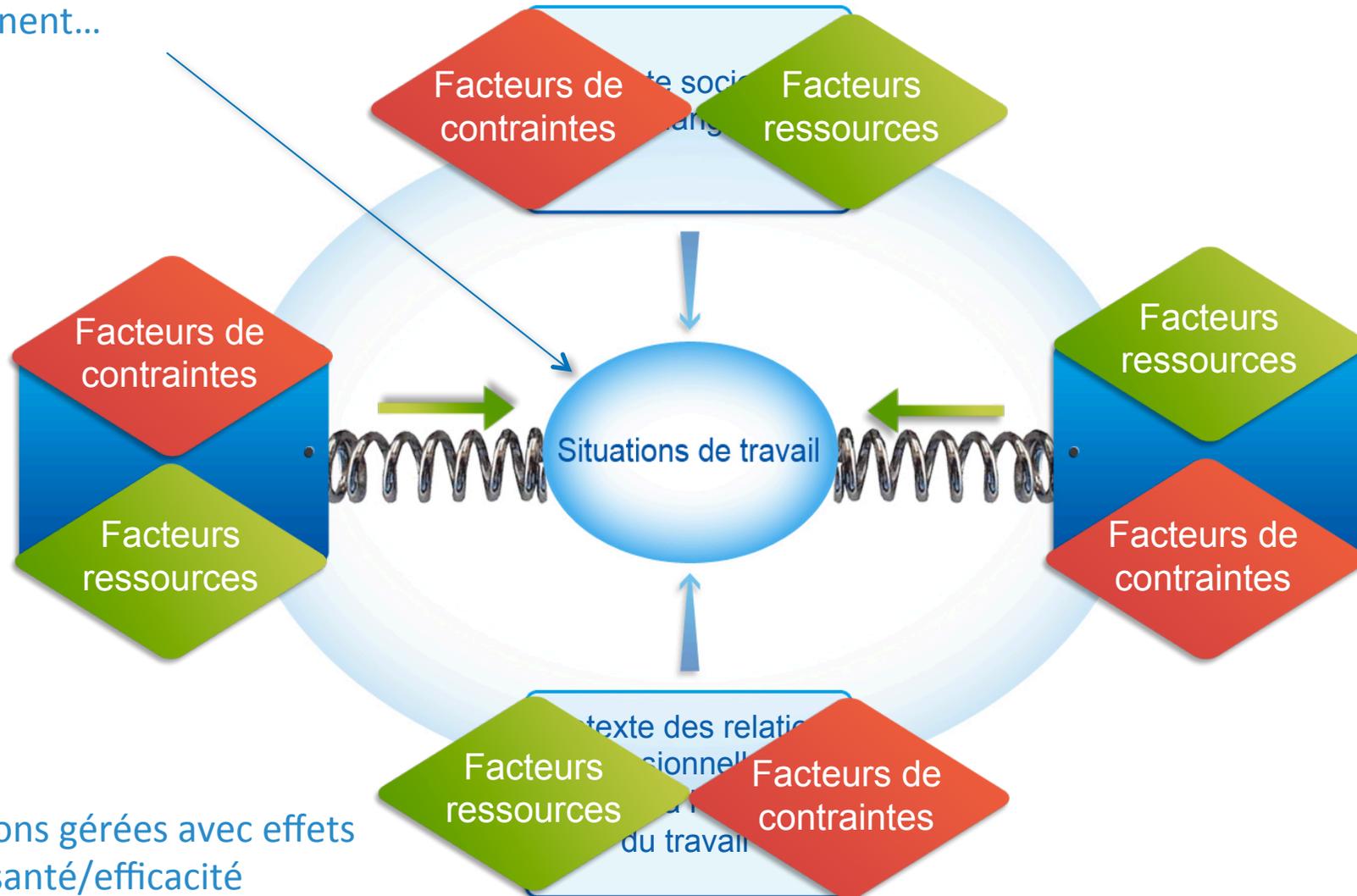
**Relations aux représentants du personnel et syndicaux**

Proximité, soutien effectif, ...

**Contexte des relations  
professionnelles et  
relations à l'occasion  
du travail**



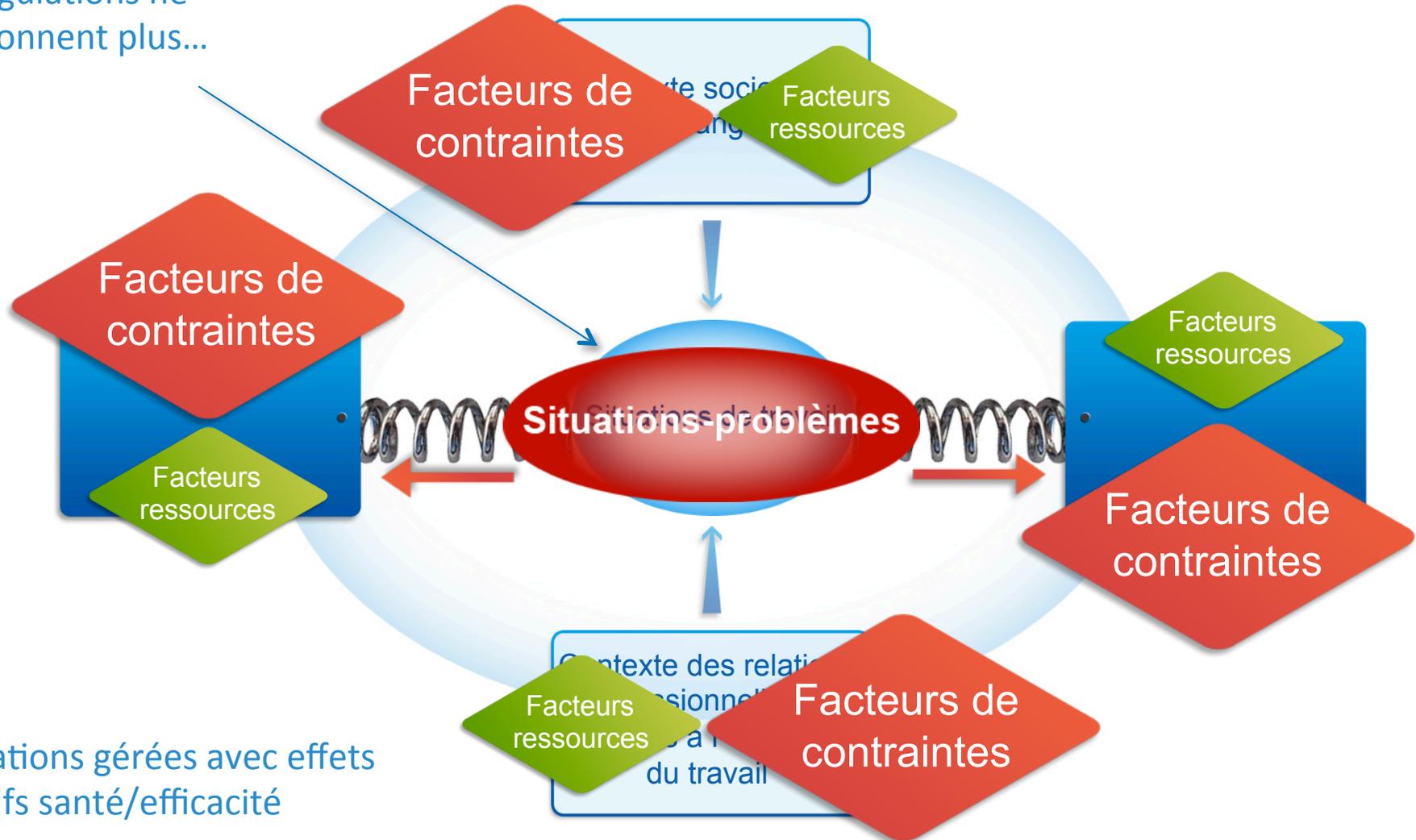
Les régulations fonctionnent...



.. situations gérées avec effets positifs santé/efficacité



Les régulations ne fonctionnent plus...



...situations gérées avec effets négatifs santé/efficacité

# Le modèle d'intervention du Réseau ANACT

## Facteurs de contraintes

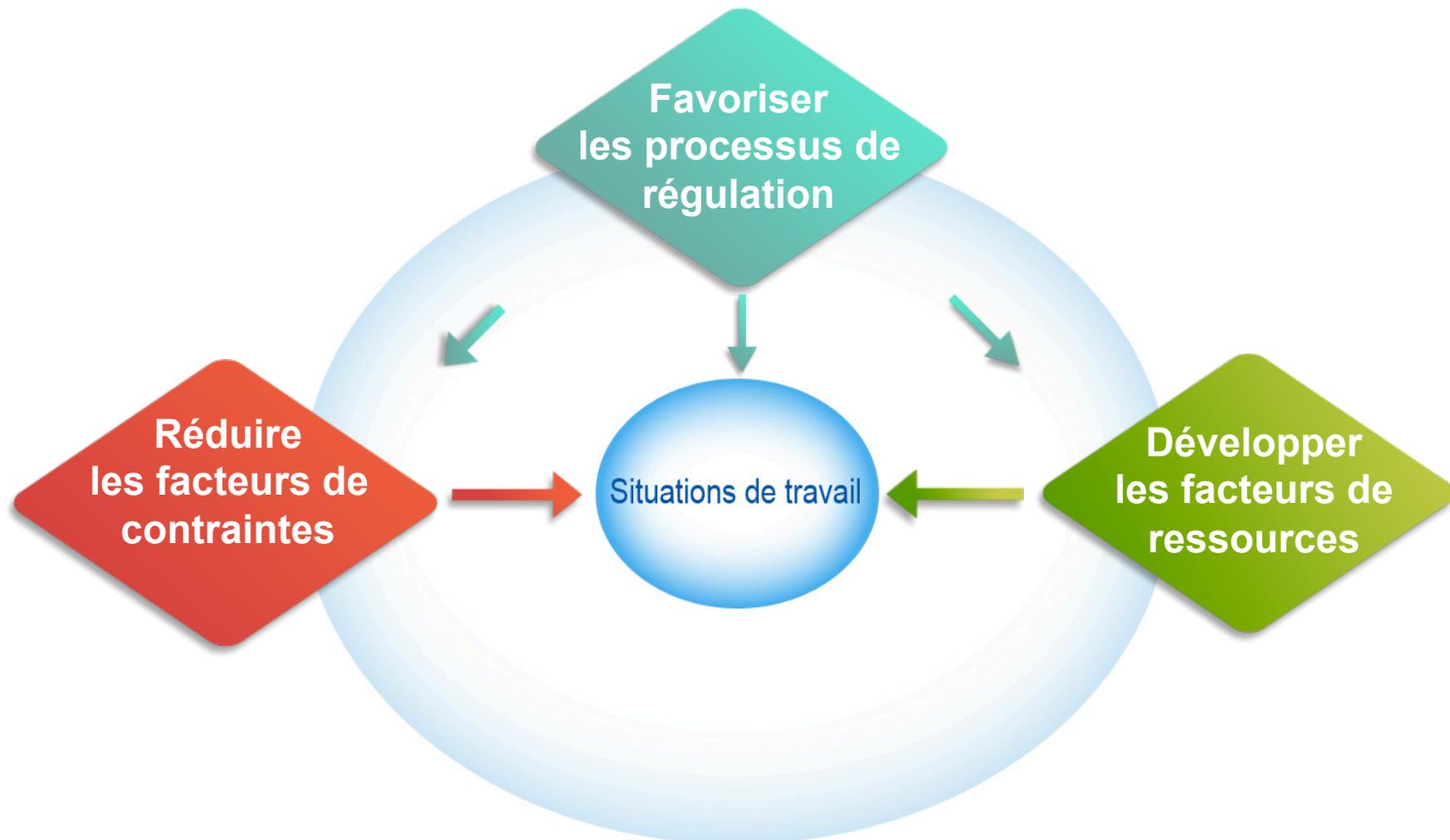
- Des facteurs qui contribuent, dans chaque champ, à **augmenter la tension** entre le(s) salarié(s) et l'entreprise, entre leurs exigences respectives, à favoriser son (leur) désengagement, retrait du travail, éloignement des objectifs de l'entreprise...
  - Des facteurs qui augmentent les conflits de buts dans l'activité, qui empêchent de faire, de bien faire son travail, de coopérer...
  - Des facteurs qui sont perçus comme en lien avec des effets négatifs sur la santé
  - Des facteurs qui freinent ou font obstacle à l'implication des salariés, à une organisation efficace de l'entreprise et donc à sa performance
- ⇒ Ils sont potentiellement issus des 4 champs

# Le modèle d'intervention du Réseau ANACT

## Facteurs de ressources

- Des facteurs qui contribuent, dans chaque champ, à **réduire la tension** entre le(s) salarié(s) et l'entreprise, à permettre aux salariés de faire face aux exigences du travail et de l'organisation, de faire un travail de qualité dans lequel il(s) se reconnaît(ssent).
- Ces facteurs favorisent leur implication, leur engagement dans le travail, leur attachement aux objectifs de l'entreprise
- Des facteurs qui sont perçus comme en lien avec des effets positifs sur la santé
- Ils favorisent la cohésion de l'entreprise et des collectifs
- Ils favorisent le bon fonctionnement de l'organisation et sa performance
  - ⇒ Ils sont potentiellement issus des 4 champs

## Trois axes de solutions



## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Exigences et intensité du travail**
  - La quantité de travail
  - La pression temporelle
  - La complexité du travail
  - Des difficultés de conciliation entre travail et hors travail
  - L'adéquation entre les objectifs et les moyens alloués et responsabilités confiées

## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Exigences émotionnelles**
  - Relation au public
  - Empathie, contact avec la souffrance
  - Tensions avec le public
  - Peur au travail
  - Contrôle des émotions

## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Autonomie – marges de manœuvre**
  - Autonomie sur le déroulement du travail
  - Prévisibilité du travail
  - Utilisation et développement des compétences
  - Participation et représentation

## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Rapports sociaux, relations de travail**
  - Le soutien social au travail
  - Violence au travail, conflits, harcèlement
  - Reconnaissance
  - Leadership (clarté des objectifs et pilotage du changement)

## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Conflits de valeur**
  - Conflits éthiques
  - Qualité empêchée

## Un outil d'analyse : les facteurs de RPS issus du collège d'expertise (rapport Gollac)

- **Insécurité de l'emploi**
  - Sécurité de l'emploi et du salaire
  - Soutenabilité du travail



## Les acteurs de la prévention interne

- **Employeur**

- **Mission** : obligation de moyens et de résultat en matière de sécurité, obligation de prévenir, éliminer ou à défaut réduire toutes les situations de stress, de harcèlement et de violence au travail
- **Rôle** : il pilote le projet de prévention en évaluant les risques, en définissant la politique de prévention de son entreprise et mobilise les ressources utiles.



## Les acteurs de la prévention interne

- **CHSCT**

- **Mission** : en tant qu'instance représentative des salariés, contribue à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail
- **Rôle** : il analyse les causes d'expositions à des dangers ou facteurs de risques et contribue aux transformations (est consulté avant toute décision modifiant les conditions de travail) et propose des actions de prévention.



## Les acteurs de la prévention interne

- **Salariés**

- **Mission** : obligation de sécurité, de prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou de ses omissions au travail
- **Rôle** : par leur savoir-faire, leur connaissance du métier et du terrain participent à la démarche de prévention des RPS de manière active et /ou consultative.



## Les acteurs de la prévention externe

- **Médecin du travail**

- **Mission** : éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail, proposer des mesures individuelles justifiées par des considérations relatives à l'état de santé physique et mental des salariés
- **Rôle** : il est le conseiller de l'employeur, du CHSCT et des salariés, sur l'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'entreprise. Il a un rôle de veille et d'alerte.



## Les acteurs de la prévention externe

- **Inspection du travail**

- **Mission** : veiller à l'application du droit du travail (droit d'entrée et de visite sans autorisation dans tout lieu dans lequel il y a motif de penser qu'un travail salarié soit exercé)
- **Rôle** : elle renseigne sur la réglementation auprès des salariés et des employeurs. Elle contrôle la mise en œuvre de la prévention des risques professionnels dans les entreprises.



## Les acteurs de la prévention externe

- **CARSAT/OPPBTP/MSA/ANACT-ARACT/ Consultants**
  - **Mission** : conseil, formation et information.
  - **Rôle** : ils ont un rôle d'intervenant extérieur qui apporte un appui ponctuel pour faciliter la construction de la prévention, analyser les expositions aux dangers et /ou facteurs de risques, participer à l'intégration de la santé en conception.



## Les acteurs spécifiques

- **Le responsable des ressources humaines ou la personne en charge des ressources humaines**
  - **Mission** : assister le directeur du service pour le recrutement et la gestion administrative des salariés ce qui lui apporte une connaissance de l'ensemble des métiers de l'entreprise et de ses enjeux
  - **Rôle** : il applique la politique de gestion des ressources humaines fixée par la direction. Il analyse les besoins humains de l'entreprise. Il apporte les données concernant la population des salariés de l'entreprise ainsi que les indicateurs santé. Il est partenaire de la médecine du travail ou de prévention dans certaines démarches de santé (maintien à l'emploi, handicap,...). Il entretient les relations avec les partenaires sociaux (syndicats, comités d'entreprise, délégués du personnel etc.).



## Les acteurs spécifiques

- **Le porteur du projet** (à désigner)\*
  - **Mission** : il est mandaté par l'employeur comme porteur de la démarche de prévention des RPS (mise en œuvre, déroulement, suivi) mais non comme responsable.
  - **Rôle** : il est le porte parole du groupe de travail. Il anime le groupe de travail, valorise les points de vues, dialogue avec les intervenants extérieurs et formalise et synthétise les échanges en respectant es aspects confidentiels.

\*souvent c'est la personne qui porte habituellement le document unique dans l'entreprise



## Les acteurs spécifiques : le groupe de travail, un outil de prévention

- **Mission**

- Il est nommé, mandaté et missionné par l'employeur et sous sa responsabilité. Il sera « un outil » d'appui à la prévention des risques psychosociaux . Il est lié au respect de la confidentialité. Sa production sera validée par le groupe avant sa diffusion par son porte parole.
- En tant que tel il sera également un outil pour aider le CHSCT à mieux appréhender le contexte des RPS et à proposer des actions de prévention des risques professionnels.

- **Rôle**

- Identifier les facteurs de RPS dans les situations de travail
- Alerter sur des situations potentiellement à risque
- Proposer des actions de prévention pour supprimer ou réduire les risques identifiés.



## Les acteurs spécifiques : le groupe de travail, un outil de prévention

- Composition possible du groupe\*, après sensibilisation à la démarche
  - un représentant de la direction (rôle de porte parole du groupe)
  - un représentant de l'encadrement de proximité
  - un représentant de la fonction ressources humaines
  - le porteur du projet
- Selon la taille de l'entreprise, une même personne peut répondre à ces critères
- A la demande de l'employeur et sur la base du volontariat des salariés pourront se positionner dans le groupe comme « expert de son métier »

*\*Il est conseillé de ne pas dépasser un nombre total de 10 personnes*

# Les 5 étapes pour une conduite de projet réussie

1- Construire une approche collective

Passer du traitement de cas individuels à une démarche collective

2- Repérer et analyser les indicateurs d'alerte

Construire ensemble les indicateurs pertinents pour l'entreprise

3- Comprendre les déséquilibres et identifier les régulations

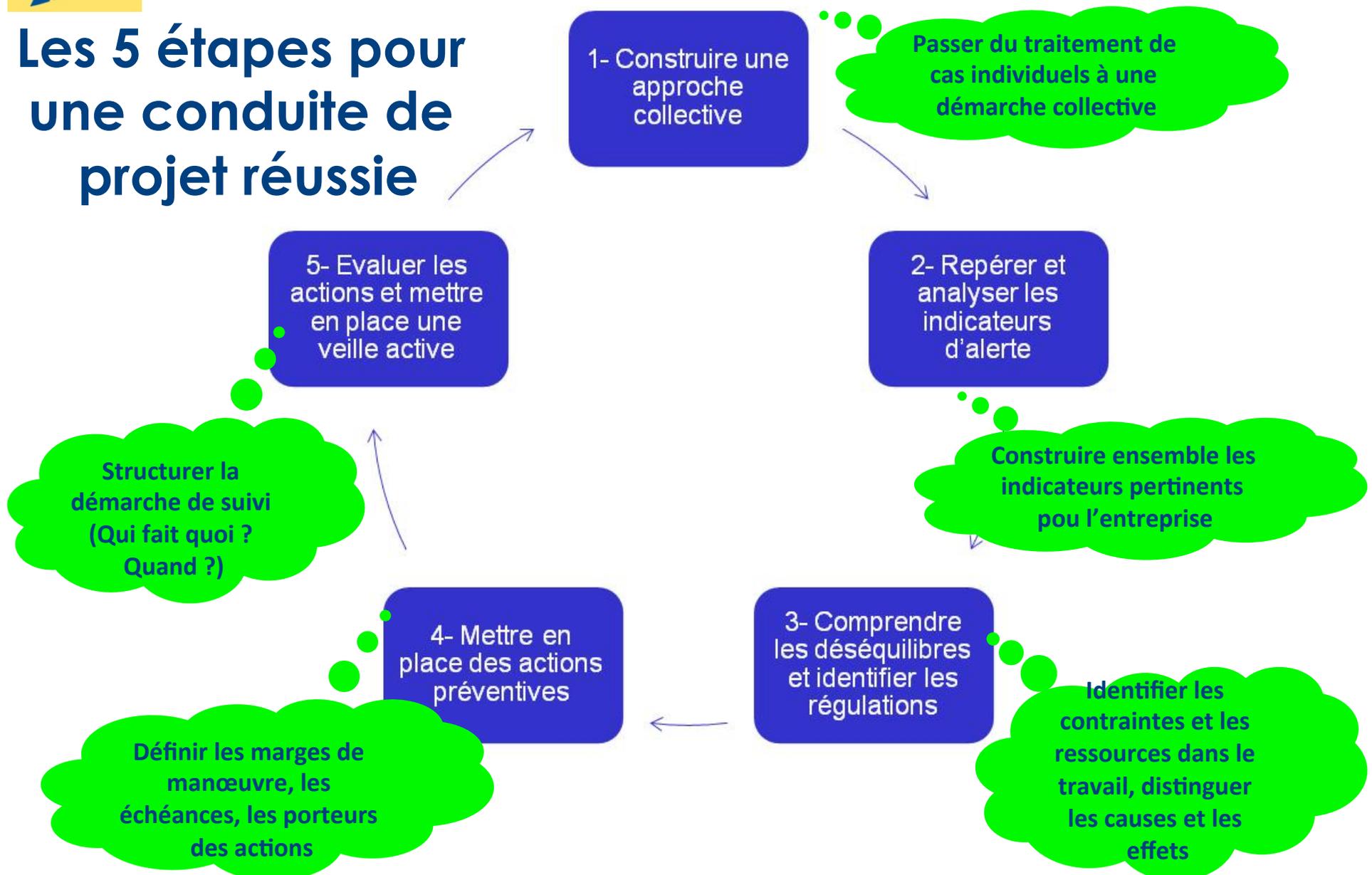
Identifier les contraintes et les ressources dans le travail, distinguer les causes et les effets

4- Mettre en place des actions préventives

Définir les marges de manœuvre, les échéances, les porteurs des actions

5- Evaluer les actions et mettre en place une veille active

Structurer la démarche de suivi (Qui fait quoi ? Quand ?)



## Trois niveaux de prévention qui peuvent être à articuler

« Situations à froid ou tièdes »

Contexte de changement organisationnel  
avec impacts sur les conditions de travail

RPS / Stress **suspecté**

RPS / Stress **constaté**

Prévention primaire et secondaire

Enjeu de veille et d'alerte

« Situations à chaud »

Contexte de crise : climat social  
dégradé, conflits, violence,  
suicides ...

RPS / Stress **installé**

Prévention tertiaire

Enjeu de prise en charge des  
individus

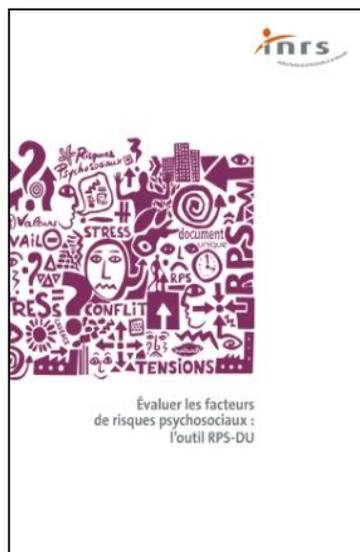


**Comment aller plus loin ?**



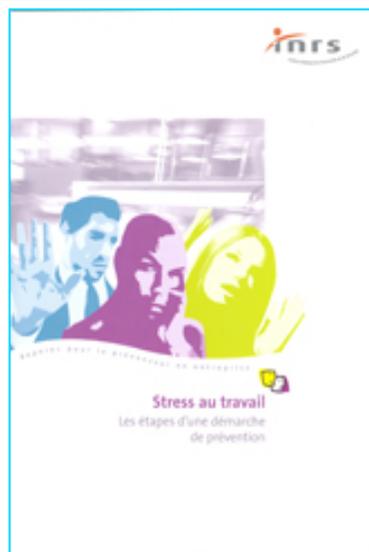
**Outils moins de 50 salariés**

**Outils plus de 50 salariés**



**ED 6140**

**Évaluer les facteurs de RPS : l'outil RPS-DU**



**ED 6011**

**Stress au travail  
Les étapes d'une démarche de prévention**



**ED 6139**

**RPS et DU  
Vos questions, nos réponses**

**Outils en ligne**

**Faire le point**

**Faire le point  
secteur sanitaire  
et social**

- Un kit pour intégrer les RPS dans le DUER
  - [http://www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p\\_thingIdToShow=23389598](http://www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow=23389598)



- Animation d'un réseau de consultants par l'ARACT Aquitaine