

Direction Générale du Travail

ALFEST 1^{er} décembre 2011

RISQUES PSYCHO SOCIAUX

Marianne RICHARD-MOLARD
DGT – CT1- cellule risques psychosociaux

PRESENTATION

- I. LES ÉTAPES D'UNE PRISE DE CONSCIENCE
- II. UNE APPROCHE ADAPTÉE A LA NATURE DU RISQUE
- III. DEUX ANS APRES LE PLAN D'URGENCE OÙ EN EST-ON ?

I. LES ÉTAPES D'UNE PRISE DE CONSCIENCE

① Avant 2002

Directive cadre européenne 12 juin 1989 transcrite en droit français par la loi du 31 décembre 1991

⇒ pose une obligation générale pour les employeurs « d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail »

⇒ énonce 9 principes généraux de prévention qui doivent structurer la façon de conduire une évaluation des risques et le plan d'action qui s'en suit

- Une Directive applicable au secteur privé et publique

...qui ne sera véritablement transcrite que par l'obligation de mettre en place un document unique d'évaluation du risque (décret du 5 novembre 2001)

... mais parmi les risques identifiés, ceux en lien avec les risques psychosociaux, ne seront pas pris en compte en raison de l'absence de prise de conscience de ce qu'ils recouvrent

I. LES ÉTAPES D'UNE PRISE DE CONSCIENCE

② A partir de 2002

Loi de modernisation sociale 17 janvier 2002 fixe un cadre légal sur deux questions complémentaires: l'une va occulter l'autre.....

- ↖ L'obligation de prévention de la santé **physique et mentale** des travailleurs travail est intégrée dans la démarche de prévention des risques L4121-1 CT
- ↖ elle définit aussi le **délict moral**, ses caractéristiques et en fait une infraction délictuelle.

L'employeur a désormais l'obligation de :

« planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent, la Technique, l'Organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales (H), et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral »

Constats « de terrain » : Toutes les formes de « souffrance » vont être assimilées au harcèlement moral

- ⇒ on reste sur une approche individuelle, qui focalise sur les conséquences et la réparation (prévention tertiaire) sans chercher à comprendre les causes
- ⇒ alors que remonter aux causes, en évaluant les facteurs de risques, permet seul d'avoir une approche préventive qui interroge l'organisation du travail et permet l'expression des collectifs de travail

I. LES ÉTAPES D'UNE PRISE DE CONSCIENCE

③ Entre 2002 et 2007... difficultés à nommer les situations...et pourtant

↪ plusieurs enquêtes mettent en évidence la question du stress

- Fondation de DUBLIN: 27% des salariés concernés par le stress (enquête 2005)
- Agence BILBAO: le stress est à l'origine de 50 à 60% de l'absentéisme
- SUMER 2003 (50 000 réponses)
 - 1/2 travailleurs travaillent dans l'urgence;
 - 1/3 reçoit ordres contradictoires
 - 1/3 déclarent vivre des situations de tension dans leurs relations de W
- INRS : le coût du stress professionnel est évalué entre 2 à 3 milliards d'€ en prenant en compte les seules pathologies qui lui sont liées (10 à 20% des dépenses de la branche AT/MP)

ENQUETE ESENER : (36000 entretiens dans 31 pays) mise en évidence de l'écart entre prise de conscience / action; facteurs de RPS cités

1. Pression liée au temps;
2. Confrontation public difficile;
3. Mauvaise communication direction / salarié;
4. Insécurité de l'emploi
5. Absence de coopération entre collègues

↪ l'accord européen
du 8 octobre 2004
sur le stress passe
inaperçu !
...alors qu'il propose
un cadre : détecter,
prévenir, gérer
les problèmes de
stress

I. LES ETAPES D'UNE PRISE DE CONSCIENCE

④ A partir de 2008 la prise de conscience s'accélère

- ↘ **Conférences tripartites sur les conditions de travail 2007**
Rapport Nasse Légeron 2008 ouvre des pistes
- ↘ **ANI du 2 juillet 2008 sur le stress au travail + 26 mars 2010 (étendus) invitent les partenaires sociaux à se saisir de la question**
- ↘ **Suicide aux travail : PSA - Techno centre de Guyancourt ... septembre 2009 : 24^{ème} suicide chez France Telecom dans un contexte de déni patronal qui suscite une forte émotion**
- ↘ **9 octobre 2009 Xavier DARCOS annonce un plan d'urgence de lutte contre le stress qui inclut le secteur public sur certains volets**

- 1. Négociation sur le stress dans les + 1000 salariés du secteur privé; organisation de séminaires de sensibilisation par les DIRECCTE**
- 2. Mise en place d'outils pour les PME et les TPE**
- 3. Création d'une cellule RPS auprès du DGT**
- 4. Travaux à conduire sur le lien entre restructuration et impact sur la santé**
- 5. Prise en compte des RPS dans le Plan Santé Travail 2010-2014**

II. UNE APPROCHE ADAPTEE A LA NATURE DU RISQUE

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....

- ➡ **DES RISQUES PROFESSIONNELS QUI DOIVENT ÊTRE PRIS EN COMPTE COMME LES AUTRES**
- ➡ **EN TENANT COMPTE DE LEUR NATURE PARTICULIERE**
- ➡ **UNE APPROCHE GLOBALE
PARTICIPATIVE
PLURIDISCIPLINAIRE**

II. UNE APPROCHE ADAPTEE A LA NATURE DU RISQUE

Comprendre de quoi on parle : accepter que ce soit compliqué, mais y aller !

↪ **subjectivité du risque**

Dépasser la seule approche individuelle, pour aller sur la question du travail et de son organisation

↪ **approche globale**

Faire le lien avec les accords signés au niveau national par les partenaires sociaux

↪ **négociation/concertation**

Construire une démarche collective, pluridisciplinaire

↪ **groupe de pilotage CHSCT ou ad hoc**

Au final ⇒ **faire changer** les choses : convaincre le PDG, les organes de décisions

↪ **rapport Lachmann**

4 FAMILLES DE FACTEURS DE RISQUES

EXIGENCE DU TRAVAIL ET SON ORGANISATION

- Charge physique, cognitive
- Cadences, pauses, exigences de délais
- Latitude décisionnelle (marge de manœuvre)
- Soutien social

MANAGEMENT ET RELATIONS DE TRAVAIL

- Relation avec la hiérarchie; reconnaissance au travail (écart investissement/retour positifs)
- Relations entre collègues (HM, HS, collaboration...)
- Relation clientèle / usagers (agressions physique, verbale....)

VALEURS ET ATTENTES DU SALARIE

- Conflits de valeur : contradictions entre exigences vie professionnelle et vie personnelle et entre exigences du travail (rendement, objectifs) incompatibles avec l'aspiration à un travail de qualité (« travail empêché »)
- Développement des compétences, progression professionnelle.

CHANGEMENTS DU TRAVAIL RESTRUCTURATIONS

- Incertitude liée aux restructurations sans concertation, dénuées de sens
- Réorganisations permanentes sans conduite de projet
- Mobilité fonctionnelle non accompagnée

3 NIVEAUX DE PREVENTION

Prévention primaire

CONCEPTION

Eliminer , réduire les sources de stress au travail



Agir sur l'organisation

PROMOUVOIR LA SANTE

Prévention secondaire :

REGULATION

repérage précoce et contrôle des sources de stress qu'on ne peut pas supprimer . Gestion des symptômes pour en diminuer les conséquences



Aider les personnes à développer des capacités et des compétences pour repérer, faire face au stress

PROTEGER LA SANTE

Prévention tertiaire

REPARATION

Réparer les effets
Traiter, réhabiliter, favoriser le retour au travail; analyser les échecs pour éviter leur reproduction



Prendre en charge les individus

RETROUVER LA SANTE

III. DEUX ANS APRES LE PLAN D'URGENCE...

234 ACCORDS SIGNES ENTRE DECEMBRE 2009 ET OCTOBRE 2010

Sept 2011 : 360 accords et 300 plans d'actions concertés + 400 actions unilatérales déclarées par mise à jour du site ⇒ 1000 entreprises, UES, groupes sont dans l'action

↪ **8 sur 10 accords de méthode (189 méthode 45 fond)**

↪ **1 sur 2 dans le secteur des services**

↪ **2/3 signés à l'unanimité**

↪ **1/3 identifient des pistes d'actions (32%) dont les 45 accords de fond**

- sur l'organisation du travail : 60 % des accords de fond
- l'autonomie marge de manœuvre : 35% « «
- le management relations de travail : 62% « «
(dont 86% formation de l'encadrement)
- équilibre vie privée vie professionnelle : 40%
- l'accompagnement des changements : 46%
- procédure d'alerte : 62%
- cellule d'écoute : 40%

III. DEUX ANS APRES LE PLAN D'URGENCE...

↪ Les acteurs institutionnels « accompagnent »

DGT conduit des actions en lien avec les acteurs institutionnels (ANACT, INRS, CARSAT, SST) :

- Site travailler-mieux : méthodologie TPE-PME finalisé début 2012
- Outil d'aide au choix d'un consultant : diffusé fin 2011
- Refonte du guide de contrôle de la santé mentale et physique au travail à destination de l'IT
- Engagement dans la campagne européenne de contrôle en 2012
- **DIRECCTE : actions conduites dans le cadre du PRST2010-2014**
 - Mise en place d'Observatoires avec les PS (Aquitaine)
 - Organisation de forums, échanges, témoignages prévus début 2012
 - Dispositif d'appui au dialogue social mobilisé au cas par cas
 - Animation de réseaux de consultants avec CARSAT, ARACT (PACA, Aquitaine..)
 - Coordination régionale des services de prévention dont SST (Poitou Charentes, Picardie...)

- Accueil
- Métiers et Activités
- Dangers et Risques
- Mesures et moyens de prévention
- Outils et Publications
- Réseau francophone
- Prévention : qui fait quoi ?
- Adresses



Découvrez L'entreprise virtuelle

Visitez une entreprise en 3D et visualisez les bonnes et les mauvaises conditions de travail



Accès direct par Métiers et Activités

Vous cherchez des informations et des conseils de prévention pour l'exercice de votre métier ou de votre activité.

choisissez un métier



Accès direct par Dangers et Risques

Vous cherchez des informations et des outils de prévention sur un danger ou un risque professionnel particulier.

choisissez un risque



Lancement du second plan de santé au travail



Le deuxième plan de santé au travail (couvrant la période 2010-2014) a été présenté ce lundi 12 juillet. Il a été élaboré grâce à une large concertation avec les administrations concernées, les organismes de prévention et l'ensemble des partenaires sociaux.

[Plan de Santé au Travail 2010-2014 \(version complète\)](#)

Clés-Actu : l'actualité en questions & réponses

Témoignage de PMU sur la prévention des RPS



Le PMU assure l'enregistrement des paris dans 9800 points de vente ou à distance (internet, mobile,...), le calcul des rapports et le paiement des gains aux parieurs. Le PMU avait jusqu'ici le monopole sur les paris hippiques en France. L'année 2010 a vu l'ouverture du marché des paris "on line" à la concurrence. Parallèlement au contexte législatif, les représentants du personnel au CHSCT ont fait état des difficultés rencontrées par les

salariés. PMU a convenu de mettre en place une démarche paritaire sur la prévention des RPS et a eu recours à un cabinet extérieur.

+ [Derniers accords signés sur la prévention des RPS](#)

Vous trouverez, ci-dessous, la liste des nouvelles entreprises ayant signées un accord et/ou engagées un plan d'action concerté depuis la diffusion des listes du 18 février.

- ▶ Groupe Crédit Mutuel Centre est Europe
- ▶ OTIS
- ▶ ISS Abilis

[Pour en savoir plus](#)

+ [Amiante : formation des travailleurs et formateurs](#)

▶ Formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante :

[arrêté du 22 décembre 2009](#)

+ [Substitution des produits chimiques dans le BTP](#)

TROUBLES
MUSCULO-SQUELETTIQUES

RISQUES
PSYCHOSOCIAUX

espace ressources
CHSCT

espace ressources
DP

La santé au travail :
pourquoi s'en
préoccuper ?

+ [En quelques chiffres](#)

Les risques psychosociaux

+ De quoi parle-t-on ?

+ Actualité

+ Comment agir ?

+ Cas d'entreprises et
témoignages

+ Conseils et appuis

+ Recherche par mots
clés

+ Etudes et contributions

+ Suivi des négociations
sur la prévention des
RPS

TROUBLES
MUSCULO-SQUELETTIQUES

espace ressources

CHSCT

espace ressources

DP

"Stress" : les risques psychosociaux

Actualités



De nombreuses initiatives (rapports, brochures, vidéos, colloques...) sont prises, par les pouvoirs publics, les préventeurs, les branches professionnelles..., en vue de vous aider à diagnostiquer la situation dans votre entreprise et à trouver des solutions de prévention des RPS.

Cas d'entreprises et témoignages

Vous trouverez dans cette rubrique des témoignages d'entreprises de secteurs d'activités différents ayant agi sur la qualité de vie au travail, l'articulation vie professionnelle / vie privée,.....

Recherche par mots clés

Suicide, agression, open space...

Sélectionnez dans la liste le mot qui vous intéresse afin d'accéder à des documents ou liens pertinents sur ce sujet.

Mots Clés

Etudes et contributions

Outre les informations qu'il met à disposition de ses lecteurs, le

De quoi parle-t-on ?



Les risques psychosociaux sont souvent résumés par simplicité sous le terme de « stress », qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque en entreprise. Ils recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle "psychosociaux" car ils sont à l'interface de l'individu (le "psycho") et de sa situation de travail.

Comment agir sur les risques psychosociaux ?



Que faire ?
Avec qui agir ?
Avec quels outils ?

Vous voulez "prendre la température", faire un premier diagnostic, repérer les facteurs de tension présents dans les différents secteurs de l'entreprise, intervenir « à chaud » (situation ou problème repéré à partir de signaux d'alerte, crise individuelle ou collective), ou « à froid » (dans une véritable attitude préventive).

Cette rubrique vous propose et renvoie à des outils concrets (indicateurs, questionnaires, entretiens, témoignages...).

Conseils et appuis

Visionnez les conseils d'experts sur ce sujet, trouvez les coordonnées des organismes de la prévention des risques professionnels qui peuvent vous accompagner dans votre démarche et la liste des consultations spécialisées dans la prise en charge de la souffrance au travail.

ET MAINTENANT ?

- Passer du diagnostic au plan d'action
- En respectant les principes généraux de prévention
 - ⇒ *combattre les risques à la source* ... former ne suffit pas !
 - ⇒ *adapter le travail à l'homme* ... penser l'organisation: locaux, (« open space ») contenu des tâches, temps de travail, liens sociaux en fonction de l'activité humaine qui s'exerce
 - ⇒ *donner la priorité aux mesures collectives* exclut de s'en tenir à des procédures d'alerte et d'appui aux individus
- Revoir les processus de décision pour en mesurer l'impact en amont et accompagner leur mise en œuvre pour prévenir les RPS
- Autant de conditions nécessaires pour
 - remettre à leur place les enjeux de santé sécurité au travail à part égale avec la satisfaction du client et les objectifs de résultats attendus des actionnaires
 - maîtriser le risque pénal
 - donner du sens à la responsabilité sociale de l'entreprise

COMPRENDRE D'OÙ L'ON PART, AGIR DANS LA DUREE

À CHACUN DE MESURER CHEZ LUI LE CHEMIN PARCOURU SUR 2 ANS
POUR DONNER DES PERSPECTIVES SUR LES DEUX ANS À VENIR

- ↪ **Communiquer** (ligne hiérarchique impulse et organise l'expression des salariés)
- ↪ **Faire bouger les acteurs du dialogue dans l'entreprise notamment par la mise en place d'actions issues de constats discutés, partagés**
- ↪ **Rester en veille sur les organisations, les situations de travail mais aussi les personnes qui isolent /s'isolent : des procédures adaptées.**
- ↪ **Se donner des repères (indicateurs de suivi) pour objectiver ce qui peut l'être** : de la satisfaction sur les actions de formation, aux critères de bon fonctionnement des IRP, en passant par la satisfaction client, la qualité des entretiens avec le N+1, la maîtrise de l'absentéisme, déclaration MCP, la desinsertion sociale etc....)

« En France, la fierté du travail bien fait occupe une place importante.

Le métier n'est pas qu'une source de rémunération: il est partie prenante de l'épanouissement personnel, de l'intégration et du lien social.

Ce lien essentiel avec le travail place l'entreprise au cœur des solutions. »

Rapport « bien être et efficacité au travail »

Henri Lachmann

Christian Larose

Muriel Penicaud