

Agir contre les risques psychosociaux par une action de prévention primaire et en faveur de la qualité de vie au travail

Le contexte général

Les changements intervenus dans le monde du travail, ces dernières années, ont entraîné l'émergence de risques nouveaux dans le domaine de la santé et la sécurité au travail : les risques psychosociaux.

Ces risques psychosociaux font référence à de très nombreuses situations : le stress, la violence, les harcèlements, les troubles musculo-squelettiques (TMS)...

La prévention des risques liés au stress n'est pas une option, elle est inscrite dans la loi.

En substance, le code du Travail prévoit que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger **la santé** physique et **mentale** des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information, de formation et la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ».

D'autre part, l'ANI du 19 juin 2013 relatif à l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail intègre, entre autre, la conjonction de différents éléments et la perception qu'en ont les salariés tels que :

- la qualité de l'engagement de tous à tous les niveaux de l'entreprise
- la qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise
- la qualité des relations de travail
- la qualité des relations sociales, construites sur un dialogue social actif
- la qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail
- la qualité du contenu du travail
- la qualité de l'environnement physique
- la possibilité de réalisation et de développement personnel
- la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle
- le respect de l'égalité professionnelle

Dans ce contexte le Pôle Formation Études et Prévention vous accompagne. Notre méthode d'intervention repose notamment sur :

- une approche globale de prévention des RPS, c'est à dire visant à agir sur l'ensemble des facteurs de risques par l'amélioration de l'organisation du travail notamment la prévention primaire,
- une démarche pérenne donc responsabilisant l'ensemble des acteurs dans l'entreprise, le collectif de travail et particulièrement la direction et l'encadrement,
- la recherche des causes d'apparition des risques psychosociaux et l'action sur ces causes en faveur de la Qualité de Vie au Travail, et se décline en trois étapes :

Étape 1 : Réaliser un pré diagnostic «poser le problème »

Le pré diagnostic doit permettre de se faire une idée globale de la situation de l'entreprise en matière de stress et le cas échéant de bien "calibrer" les initiatives que pourra prendre la direction de l'entreprise. C'est pourquoi deux phases sont nécessaires :

- Un recueil d'informations est réalisé auprès de la direction, de la fonction ressources humaines, des intervenants médico-sociaux, de la fonction santé, sécurité, travail et des institutions représentatives du personnel.
- L'exploitation des indicateurs sociaux : l'absentéisme, la fréquence des accidents du travail, la rotation de personnel ; les aspects relationnels, ...).

Étape 2 : Partager un diagnostic « comprendre le problème »

Cette étape s'initie par un engagement et un affichage de l'implication de la direction, puis par la création d'un comité de pilotage destiné à accompagner la démarche et enfin par trois phases afin d'identifier les facteurs de risque.

Phase 1 : Il est constitué des entités de travail homogènes représentatives. Ce découpage s'effectue sur les entités en fonction de critères tels que : organisation du travail et/ou conditions de travail similaires, métiers et/ou contenu de travail identiques, mode de management commun qui peuvent constituer autant de facteurs de risques.

Phase 2 : Il est proposé ensuite d'utiliser un outil de repérage simple composé de 5 grilles d'observation (64 indicateurs) :

- exigences au travail,
- autonomie, reconnaissance,
- relations de travail avec les collègues et l'encadrement,
- ambiance de travail,
- sentiment de sécurité,

qui servent de support à la confrontation et à la formalisation des opinions des salariés. Après un travail individuel puis en binôme, les perceptions seront mises en commun et font l'objet de points de vue, de commentaires, d'explications, de confrontations et d'ajustements.

Phase 3 : Une synthèse sera rédigée. Elle identifiera les tendances lourdes, les points forts et à améliorer. Elle devra procéder à des recoupements de données, mettre en évidence les spécificités, cadrer les points qui doivent donner lieu à une recherche d'information ou à une analyse complémentaire.

Étape 3 : Construire un plan d'action et assurer son suivi

Après avoir réalisé un diagnostic, il incombe alors à l'employeur en collaboration avec le COPIL de passer à la construction d'un plan d'action.

Les actions décidées se dérouleront selon un calendrier précis et feront l'objet de points d'étapes réguliers, comme pour toutes les autres actions que l'entreprise conduit dans la durée.

- **Éléments de contenu**

Donner la priorité aux actions de prévention portant sur les sources collectives du stress.

Il s'agit des actions prioritaires. La nature des actions consiste à « corriger » ou à atténuer les causes de facteurs collectifs de stress.

Compléter par des actions de prévention de niveau individuel

L'entreprise peut compléter les mesures de suppression ou de réduction des facteurs collectifs du stress par des mesures visant à aider les personnes à renforcer leur stratégie individuelle de résistance au stress. On parle alors de « gestion du stress individuel » et de « gestion des émotions ». En effet, L'action de prévention « de fond » ne peut jamais totalement éliminer les facteurs de stress ; dès lors l'action va porter sur les comportements individuels.

Les actions visant à améliorer l'équilibre de vie entre la famille et le travail sont également intéressantes pour améliorer le « bien-être » au travail.

3

Apporter une aide aux personnes en difficulté

La phase de diagnostic, pourra mettre en évidence la nécessité de se préoccuper des salariés identifiés « à risque » particulièrement fragiles ou déjà en état de dépression. À leur égard, l'action conduite de l'entreprise doit impérativement mobiliser des ressources expertes.

- **Le suivi du plan d'action**

Au préalable la direction veillera à organiser vis-à-vis des groupes et du personnel un retour de l'étude et un suivi des plans d'actions.

Contact :

Pôle Formation Études et Prévention
T 01 56 79 50 40