

Les Risques Psychosociaux (RPS)



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

Risque psychosocial, des mots...

- ▶ Pression
- ▶ Stimulation
- ▶ Fatigue
- ▶ Stress
- ▶ Énervement
- ▶ Charge mentale
- ▶ Usure
- ▶ Burn out
- ▶ Mal être
- ▶ Souffrance
- ▶ Harcèlement
- ▶ Conflits
- ▶ ...
- ▶ Et de nombreux termes à définir et placer dans leur contexte !

Risques psychosociaux - définition

- ▲ Les RPS comportent l'ensemble des risques qui mettent en jeu la santé mentale et l'intégrité physique des personnes au cours de leur travail.

Ce sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les **conditions d'emploi** et les facteurs **organisationnels** et **relationnels** susceptibles d'agir avec le fonctionnement mental.

Risques psychosociaux ?

- ▶ Ces risques sont nommés comme tels puisqu'ils sont à l'interface de l'individu (« psycho ») et des situations de travail, du collectif de travail (« sociaux »)
- ▶ Ils sont difficilement mesurables.
- ▶ De nombreux termes sont utilisés :
Fatigue, mal-être, usure, et le mot stress

Le stress ?

Une réaction physique et physiologique

Face à un stimulus donné :



Un agent stressant



Une réaction de stress

► Réponse de l'organisme à une situation nouvelle :

Les glandes surrénales par la sécrétion d'hormone (adrénaline et noradrénaline) mettent notre corps en alerte

Cœur, cerveau et muscles sont irrigués en priorité, au détriment des reins et du foie par exemple

Le niveau de vigilance augmente en quelques centièmes de secondes

■ Cela dure, le stress initial s'amplifie

La libération du glucose est prolongée et l'hormone de la régulation du stress, le cortisol rentre en jeu

C'est un « Booster » métabolique qui augmente en période de stress physique, psychologique et émotionnelle

Dès que la cause disparaît, l'hormone revient à son niveau normal

■ La cause perdure, le cortisol reste élevé et la machine s'emballe

Un état d'anxiété chronique qui entraîne une hyper vigilance

Alors apparaissent les sueurs, insomnies, angoisses et troubles de l'appétit, de la mémoire, de la concentration, du comportement, douleurs au dos, palpitations cardiaques, maux de tête, troubles du sommeil, problèmes digestifs et cardiaques... et ce jusqu'à envahir le quotidien

L'organisme en surrégime se fatigue et le rétrocontrôle naturel se dérégule

Ce surdosage est un évènement somatique majeur (dépression)

A noter que les corticostéroïdes favorisent l'apparition de l'hypertension et de Troubles des Muscles et du Squelette (TMS).

Une réaction psychologique

- ▶ Activation d'émotions : colère, peur...
- ▶ L'individu réagit à son environnement : il évalue la situation

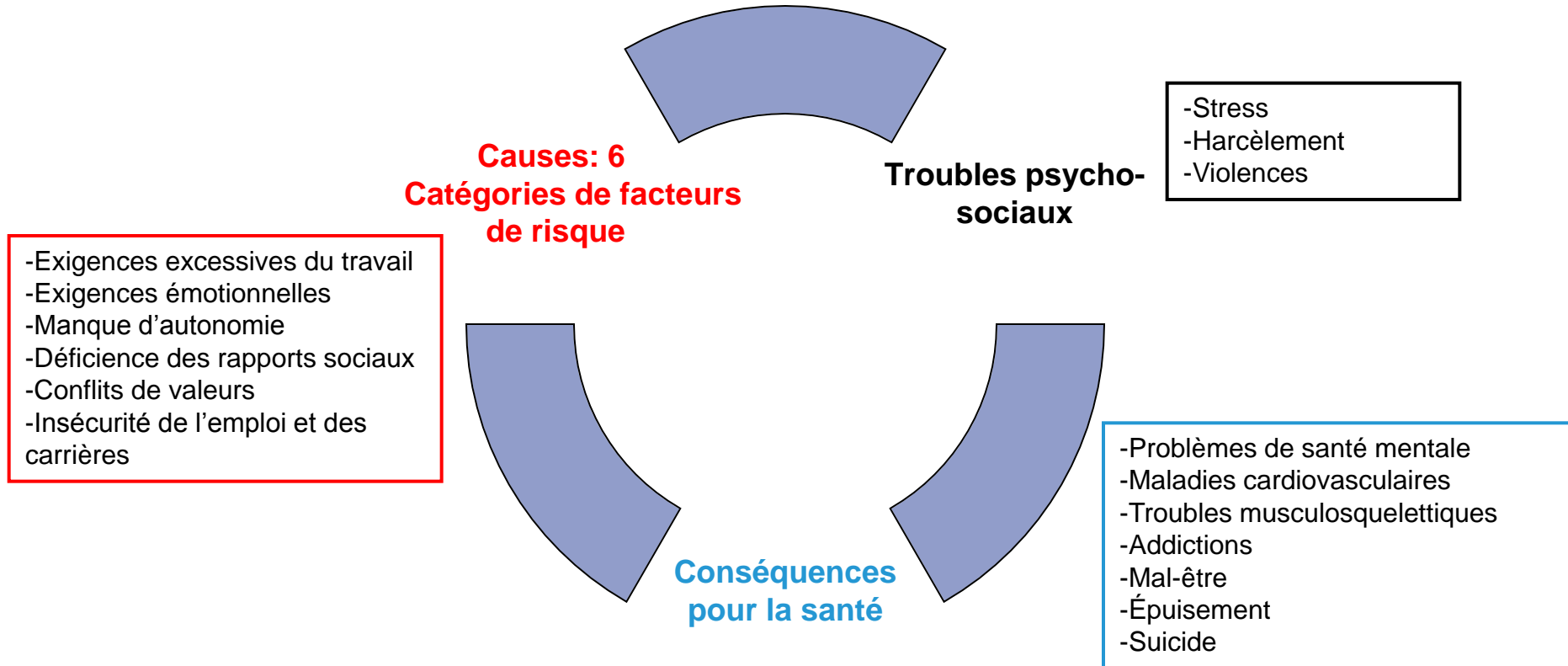


La définition du stress à retenir

- ▶ Un état de stress survient lorsqu'il y a 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

 Pour limiter l'exposition au trouble « stress » il est donc primordial de s'interroger sur les facteurs de risques en cause

RPS : des causes, des troubles et des conséquences



Les 6 grands facteurs de risque : selon le rapport Gollac de 2011

<p>Exigences excessives du travail</p> <ul style="list-style-type: none">Quantité de travailPression temporelleComplexité du travailDifficulté conciliation travail/hors travail	<p>Déficience des rapports sociaux</p> <ul style="list-style-type: none">Manque de soutien technique et émotionnelConflits/harcèlementDéfaut de reconnaissancePilotage du changement
<p>Charge émotionnelle liée au travail</p> <ul style="list-style-type: none">Tensions avec le publicContact avec des situations de souffranceObligation de cacher ses émotionsPeur au travail	<p>Conflits de valeurs</p> <ul style="list-style-type: none">Conflits éthiques (faire des choses que l'on désapprouve)« qualité empêchée »Perte de sens
<p>Manque d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none">Procédures rigidesImprévisibilité du travailSous-utilisation des compétencesManque de participation aux décisions	<p>Insécurité d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none">Insécurité de l'emploiAbsence de perspectivesFusion, restructuration

Les conséquences sur la santé peuvent être de 3 ordres :

▶ **Physiques**

Tension artérielle, problèmes cardiovasculaires, migraines, troubles du sommeil, intestinaux, TMS

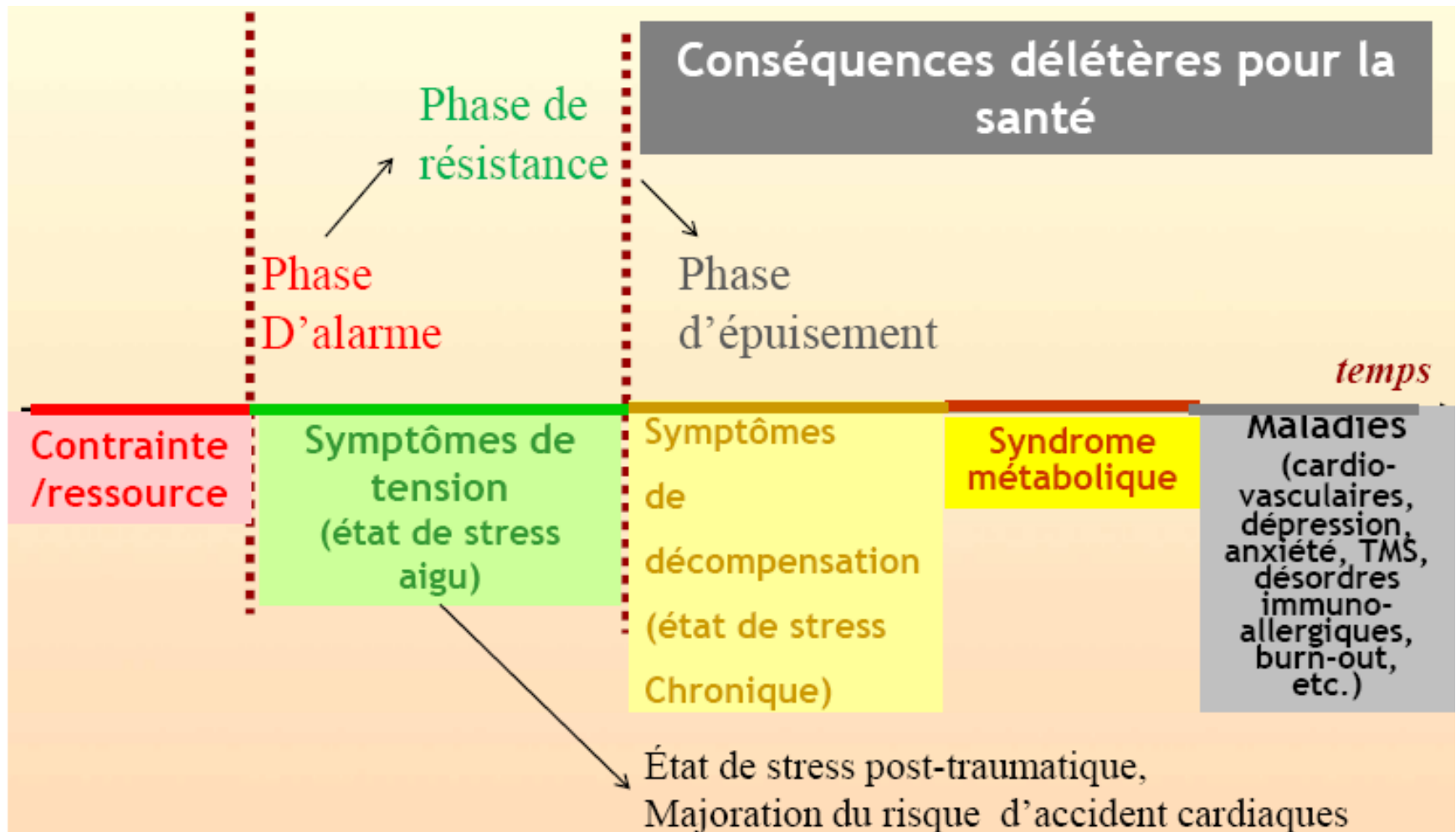
▶ **Psychologiques**

Fatigue, ennui, nervosité, sensibilité accrue, dépression, difficulté de concentration, perte de mémoire

▶ **Comportementaux**

Agressivité, troubles alimentaires, problèmes sexuels, dépendances (alcool, tabac, café, drogues, anxiolytiques), baisse de l'ambition...

En résumé...



Gérer les RPS

Les différents niveaux d'intervention

La « prévention primaire »

■ C'est le niveau de prévention privilégié

- Les risques d'exposition au stress au travail sont identifiés
- On estime que les travailleurs en ont conscience, qu'ils y sont éventuellement exposés mais qu'ils n'en ressentent pas les effets (n'ont pas vécu négativement la situation)
- L'intervention vise donc à réduire ou éliminer les risques dans la mesure du possible

■ Exemple

- Projet d'installation en société
- Risque de souffrir de relations délétères avec les associés
- Réduction de ce risque : avant même de préciser le projet, étudier les points d'entente et de désaccord avec l'/les associé(s)

La « prévention secondaire »

■ Consiste à outiller le travailleur exposé

- Les tensions sont jugées comme étant présentes
- Elles ne peuvent être supprimées
- L'intervention vise donc à apprendre à gérer ces tensions

■ Deux façons pour gérer et faire face à la situation

- Démarche centrée sur le problème : vise à modifier ou minimiser l'impact de la situation stressante sur le vécu, le ressenti des personnes
- Démarche centrée sur la réduction des émotions négatives : adoption de pensées et d'actions pour diminuer le ressenti négatif

La « prévention tertiaire »

▲ Niveau d'intervention axé sur la « réparation »

- La personne est déjà en situation de réelle souffrance au travail et ressent les effets néfastes du stress sur sa santé psychologique et/ou physique
- Le travailleur n'arrive plus à s'adapter à son environnement de travail et l'exercice de l'activité professionnelle est mis à mal
- L'intervention visera à diminuer la souffrance vécue par la personne et à améliorer sa santé

▲ Qui peut intervenir ?

- Un professionnel de la Santé et/ou du Social (médecins, psychologues, associations, travailleurs sociaux...)
- Un service gratuit à la MSA : les entretiens d'aide assurés par un médecin du travail, un infirmier santé au travail, un travailleur social

Fonctionnement Humain au travail :

(D'après MMC Michel Mérit Consultant)

5 piliers :

- ▶ Anticipation
- ▶ Régulation
- ▶ Coopération
- ▶ Sens du travail
- ▶ Reconnaissance

Une interface

composantes individuelles

« objectives »

- Age
- formation
- expérience professionnelle
- ATCD médicaux
- Vie hors travail...

Composantes « mécaniques » au travail

- répétitivité
- efforts
- postures
- vibrations
- températures
- bruit...

Facteurs contributifs à
l'atteinte ou non des objectifs
Productivité/Qualité/Santé au Travail

Composantes individuelles

« subjectives »

- ressenti du stress
- degré de satisfaction professionnelle
- perception négative ou positive au travail...

Composantes technico- organisationnelles du travail

- contenu du travail
- niveau de pression temporelle
- modalités de récupération
- conception du poste
- produit travaillé
- autonomie
- reconnaissance
- soutien...

Les acteurs de la prise en charge des RPS en entreprise

Le chef d'établissement

- ▶ **Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (art. L.4121-1 du code du travail).**

- ▶ **Ces mesures comprennent :**
 - Des actions de prévention des risques professionnels
 - Des actions d'information et de formation
 - La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

Les salariés

▶ Droit d'alerte et de retrait

- ▶ **Art. L.4131-1 du code du travail** : Le travailleur alerte immédiatement l'employeur de toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. Il peut se retirer d'une telle situation
- ▶ **Art. L4122.1 du code du Travail** : Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur dans les conditions prévues au R I (...) il incombe à chaque travailleur, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail

Intervenir dans le domaine des RPS suppose un certain nombre de précautions :

- ▶ S'assurer qu'il ne s'agit pas d'une intervention alibi visant à détourner l'attention du préventeur d'autres problèmes...
- ▶ Associer les salariés et leurs représentants à la démarche
- ▶ Étudier sans tabou le lien éventuel entre les troubles psycho-sociaux et les conditions et ou l'organisation du travail
- ▶ Obtenir l'engagement de la direction de l'entreprise sur d'éventuelles situations repérées au niveau de l'organisation du travail : s'appuyer sur l'analyse du travail. Cet engagement est difficile à obtenir
- ▶ Toujours aborder les questions sous l'angle du travail et du point de vue du collectif et non les situations individuelles

La vie d'entreprise

- ▶ Les conditions mêmes du travail sont susceptibles de créer de la pénibilité, des tensions, des risques qui occasionnent nombres de maladies professionnelles.
- ▶ Si le chef d'équipe ou le manager de proximité est celui qui en premier est en position d'identifier ces risques professionnels, chacun du sommet à la base de l'entreprise doit être vigilant à identifier et prévenir ces différents risques et les conséquences qui en découlent.
- ▶ **Chacun doit être acteur dans son travail.**

Néanmoins...

« Ce ne sont pas les salariés qu'il faut soigner mais le travail... »

Yves Clot (titulaire de la chair de psychologie du travail au conservatoire)

Les Risques Psychosociaux (RPS)

