

Vision Manager

Sandrine TAGLI PAGNARD

Consultant certifié impulsion consulting
Formateur certifié INRS en initiation à la prévention des
risques psychosociaux

Objectif de la formation

- Savoir identifier les risques psychosociaux, leurs facteurs et leurs atteinte à la santé autour de vous pour pouvoir informer les instances de santé de l'entreprise et les faire inscrire dans le D.U.E.R de l'entreprise.

Vision Manager

INITIATION A LA PREVENTION DES RISQUES
PSYCHOSOCIAUX

PROGRAMME JOUR 1

- Identifier les RPS comme un risque professionnel
- Rappel de la réglementation et des obligations de l'employeurs
- Définition des risques psychosociaux
- Causes et effets des risques psychosociaux
- Etude de cas – travail en groupe

IDENTIFIER LES RPS
COMME UN
RIQUE PROFESSIONNEL

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

- 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 et de la pénibilité au travail,
- des actions d'information et de formation,
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.
- L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. Il met en œuvre les mesures de sécurité sur le fondement des principes généraux de prévention suivants (art. L. 4121-2 du Code du travail) :

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Principes Généraux de Prévention

- **Eviter les risques**
- **Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités**

A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement.

- **Combattre les risques à la source**
- **Adapter le travail à l'homme**

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Principes Généraux de Prévention

- **Tenir compte de l'état d'évolution de la technique**
- **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux**
- **Planifier la prévention**
- **Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle**
- **Donner les instructions appropriées aux travailleurs**

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Organisation des secours

(Art. R. 4224-14 et suivants du Code du travail)

- Le Code du travail fait obligation à l'employeur d'organiser dans son entreprise les soins d'urgence à donner aux salariés accidentés et aux malades. En l'absence d'infirmier(e) assurant une présence permanente, l'employeur doit prendre l'avis du médecin du travail pour définir les mesures nécessaires.
- Cette organisation des secours passe par la mise en place, sur les lieux de travail, d'un dispositif d'alerte en cas d'accident ou de personne malade, la présence de sauveteurs secouristes du travail et la mise à disposition d'un matériel adapté de premiers secours.
- La conduite à tenir en cas d'urgence doit être rédigée et consignée dans un document porté à la connaissance du personnel et facilement accessible. Ce document est également tenu à la disposition de l'inspecteur du travail.
- Par ailleurs, l'article R. 4227-28 du Code du travail oblige l'employeur à prendre les mesures nécessaires pour que tout commencement d'incendie puisse être rapidement et efficacement combattu dans l'intérêt du sauvetage des travailleurs.

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Démarche de prévention

Pour mener à bien sa démarche de prévention, l'employeur devra :

- élaborer une politique de prévention en s'assurant de sa large diffusion,
- mettre en œuvre un plan d'actions de prévention adapté,
- assurer le pilotage technique et financier des actions,

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Démarche de prévention

- désigner un salarié compétent pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels (PPRP) et si les compétences dans l'entreprise ne permettent pas d'organiser ces activités, l'employeur peut faire appel à des ressources extérieures, impliquer :
 - les ressources humaines
 - le personnel d'encadrement, à savoir les managers ou responsables d'équipes, qui sont le relai indispensable dans le domaine de l'organisation du travail et du management des salariés. Il met en œuvre la politique de prévention, est responsable de la bonne application des mesures prises en la matière, fait la promotion des actions de prévention et dialogue avec leurs équipes pour une circulation des informations,

Obligations générales de l'employeur

(Art. L. 4121-1 et suivants du Code du travail)

Démarche de prévention

- les acteurs de l'ingénierie (concepteurs, ergonomes, bureau des méthodes, acheteurs...) doivent être associés, quand leur fonction existe dans l'entreprise, pour élaborer, choisir et mettre en œuvre des actions de prévention adaptées. Ils ont en effet la responsabilité des moyens techniques et organisationnels, ce sont des prescripteurs qui intègrent et prennent en compte les exigences requises en matière de santé et de sécurité dans les appels d'offres et les cahiers des charges (au-delà des critères de coût, de qualité, de productivité...),

- les instances représentatives du personnel (CHSCT, délégués du personnel),

- les services de santé au travail

Le rôles et actions des différents acteurs de la prévention

Les ressources internes

L'employeur

Les représentants du personnels : DP, CE
Pas de CHSCT dans l'entreprise

Les services de ressources humaines

Les salariés

Le rôles et actions des différents acteurs de la prévention

Les Acteurs Externes

Le Médecin du travail

Les préventeurs de la Carsat / CRAM / CGSS

Le réseau régional de l'agence pour l'amélioration des conditions de travail ANACT

les comités régionaux de l'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics OPPBTP

Intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) indépendants dûment enregistrés auprès de l'autorité compétente ou tout simplement des consultants privés spécialisés dans la prévention RPX

DEFINITION des RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Définition des risques psychosociaux :

Un risque que l'on décrit spontanément par ses effets et non par ses causes, ni ses atteintes à la santé :

La souffrance, le stress, la violence interne ou externe, le harcèlement, le conflit, la souffrance éthique...

Mais la prévention des risques psychosociaux ne peut se fonder que sur la connaissance du lien de causalité entre le travail et les atteintes à la santé

Définition des risques psychosociaux :

Pour le collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, Gollac.

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.

Une définition d'un collège de statisticiens et de sociologues qui ont pour mission d'identifier les données statistiques pertinentes à suivre l'évolution des RPS : « conditions d'emploi » et « santé [...] sociale » indiquent une approche sociologique des causes et conséquences des RPS.

Définition des risques psychosociaux :

Pour l'Agence européenne de Bilbao pour la santé et la sécurité au travail.

« Les risques psychosociaux concernent notamment les situations de travail à risques de stress, de violences internes et de violences externes. »

Cette agence a pour mission de fournir des informations sur la santé au travail partageable par l'ensemble des pays de la CEE. Elle met l'accent sur les formes incontestables et reconnues que peuvent prendre les RPS.

Définition des risques psychosociaux :

Pour le ministère du travail.

« Des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés : stress, harcèlement, épuisement professionnel, violence au travail...

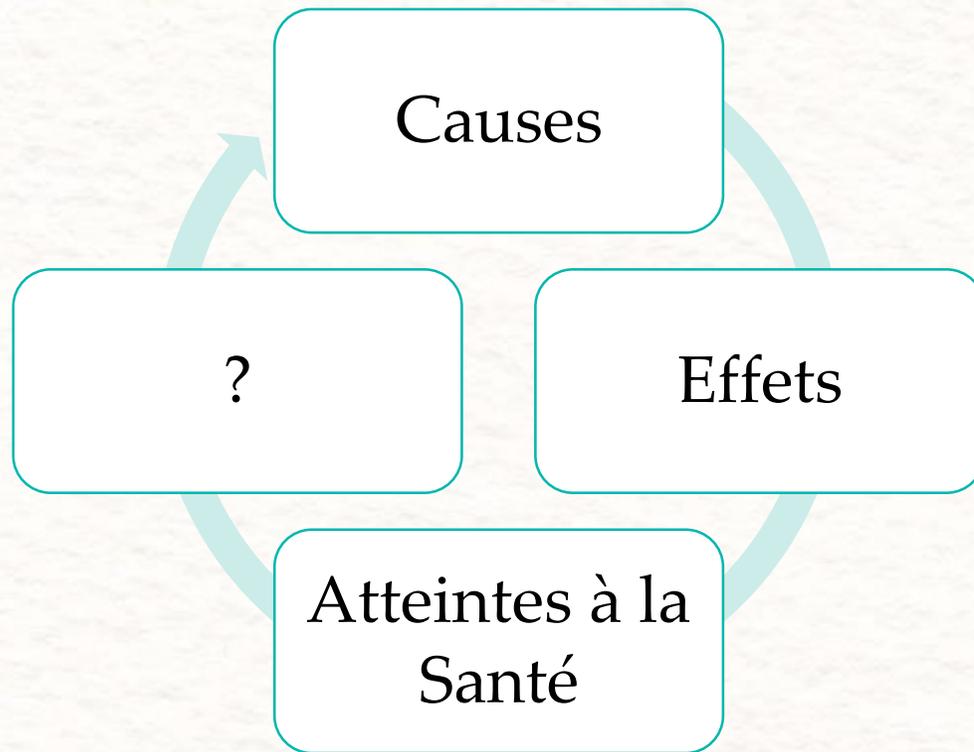
Ils peuvent entraîner des pathologies telles que : des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil mais aussi générer des troubles musculo-squelettiques, des maladies cardio-vasculaires voire entraîner des accidents du travail.

L'évocation des « risques professionnels » et de la « santé mentale des salariés » correspond au cadre réglementaire et institutionnel sur lequel s'appuie le ministère du travail pour son action.

LES RISQUES PSYCHOSOSOCIAUX

Causes, effets et
atteintes à la santé

Comprendre et identifier les causes, effets et atteintes à la santé



- Causes : situations de travail qui exposent à
- Effets observables possibles
- Conséquences pour la santé

Les situations observables possibles

- -Le travail qui déborde ➡ le stress chronique
- -Le travail qui oppose ➡ la violence interne
- -Le travail contre éthique ➡ la souffrance éthique
- -Le travail de facticité émotionnelle ➡ la souffrance émotionnelle
- -Le travail qui oppose à l'extérieur ➡ la violence externe
- Le travail qui peu exposer à l'agression ➡ la violence externe
- -Le travail instable ➡ le stress de l'instabilité

Stress ponctuel ou stress chronique : les conséquences

Situations de travail qui exposent à un déséquilibre entre les contraintes et les ressources :



Que représente les RPS pour vous

La minute Post It



Consigne :

Vous disposez de trois post it

Noter sur chacun d'eux un mot représentant pour vous les RPS

Laissez les devant vous

Le Travail qui déborde ou Stress chronique

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Un déséquilibre entre une forte exigence de la tâche, et une faible latitude décisionnelle, aggravée par un soutien social faible</p> <p>Un déséquilibre entre l'effort et la récompense</p> <p>Une durée effective de travail qui dépasse les 60 heures hebdomadaires</p> <p>« Le travail qui déborde »</p>	<p>Etat de stress chronique (définition, mécanismes)</p> <p>Symptômes physiques, émotionnels, intellectuels, comportementaux, de la phase de décompensation du stress chronique.</p> <p>(connaissances épidémiologiques et médicales)</p>	<p>Syndrome métabolique</p> <p>Pathologies</p> <ul style="list-style-type: none">- Coronaropathies, accidents vasculaires cérébraux- Santé mentale : dépression, troubles anxieux, détresse psychologique- TMS (cervicalgies, épaules, coudes, poignets, dorsalgies,- Désordres immunitaires <p>(connaissances épidémiologiques et médicales)</p>

Le Travail qui déborde ou Stress chronique

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Une imprécision des missions confiées, une mise en concurrence, des divergences d'intérêt entre opérateurs ou groupes d'opérateurs, l' « injustice organisationnelle » ; ceci associé à une indifférence du collectif de travail.</p> <p>Du harcèlement stratégique, de la violence morale organisée ou acceptée</p> <p>« Le travail qui oppose »</p>	<p>Violences internes :</p> <p>Isolement, rupture des collectifs de travail, méfiance, conflits, agressions, plaintes ou situations de harcèlements.</p> <p>En cas de harcèlement :</p> <p>Symptômes de la phase d'alerte du stress post-traumatique</p> <p>(consultations de souffrance au travail, clinique en psychodynamique)</p>	<p>Troubles du sommeil, consommation de médicaments psychoactifs, coronaropathies, troubles dépressifs, burn out, suicide, (connaissances en épidémiologie)</p> <p>En cas de violence, d'agression : stress aigu avec accident cardiovasculaire, état de stress post traumatique,</p> <p>(Clinique médicale CCPP, consultations de souffrance au travail, clinique en psychodynamique).</p>

Le Travail qui déborde ou Stress chronique

Situations de travail qui exposent (1) à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Une incompatibilité entre des injonctions, des consignes de travail formelles ou informelles et des valeurs, des règles éthiques, morales, de métier ; ceci associé à l'indifférence des pairs.</p> <p>« Le travail contre éthique »</p>	<p>Souffrance éthique : Isolement, repli sur soi, perte de sens, de repères, d'identité professionnelle, atteinte à l'estime de soi, climat de méfiance, augmentation de l'irritabilité</p> <p>(Clinique en psychodynamique, consultation de souffrance au travail)</p>	<p>Troubles anxieux : Attitudes dépressives, sentiment de solitude, augmentation de l'irritabilité, Tentatives de suicides, suicides. (Clinique en psychodynamique, consultation de souffrance au travail)</p> <p>Stress post-traumatiques, burn out (connaissances en épidémiologie)</p>

Le Travail qui déborde ou Stress chronique

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Une incompatibilité entre les émotions ressenties et les consignes d'expression dans le travail, formelles ou informelles.</p> <p>Une sollicitation émotionnelle intense et continue</p> <p>« Le travail contre ses émotions »</p>	<p>Dissonance émotionnelle Diminution de l'engagement affectif envers l'organisation, diminution de la satisfaction au travail, augmentation de l'irritabilité.</p> <p>Charge émotionnelle : Sentiment de dévalorisation professionnelle, fatigue, froideur affective</p> <p>(études en psychologie du travail)</p>	<p>Augmentation des plaintes psychosomatiques (études en psychologie du travail)</p> <p>burn out, épuisement professionnel (études épidémiologiques)</p>

Le Travail qui déborde ou Stress chronique

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
Une incompatibilité entre les attentes chez les usagers, publics, clients et les ressources pour y faire face. « Le travail qui oppose à l'extérieur » :	Violences externes : insultes, menaces, incivilités, agressions verbales, physiques, Peur, comportement d'évitement de la tâche	Atteintes comparables à celles dues aux violences internes

Le Travail qui Expose à l'Agression

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Des violences externes : incivilités, agressions, prédatons, vandalismes.</p> <p>« Le travail qui expose à l'agression »</p>	<p>Agressions et prédatons externes : Insultes, menaces, incivilités, agressions verbales, physiques, Peur, comportement d'évitement de la tâche</p>	<p>Atteintes comparables à celles dues aux violences internes</p>

Le Travail Instable

Situations de travail qui exposent ⁽¹⁾ à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
Insécurité de l'emploi et du salaire ou précarité changements organisationnels récurrents « Le travail instable »	Crainte de perdre son emploi, sentiment de culpabilité (« stress des survivants ») et d'insécurité, difficulté à se projeter et à s'investir	Détresse psychologique, troubles dépressifs, troubles anxieux, coronaropathies, syndrome métabolique, fatigue généralisée, troubles du sommeil.(connaissances en épidémiologie)

(1) La liste d'expositions de cette colonne n'est pas exhaustive, mais elle regroupe les principales causes de RPS citées dans la littérature. Ces expositions ne sont pas toujours indépendantes les unes des autres, et elles peuvent se cumuler.

Etude de Cas

Consignes :

- Travail en sous groupe
- Regarder la vidéo avec attention
- Noter l'ensemble des risques et dangers que vous détectez en isolant les RPS des autres risques professionnels

GERARD

Rapporteur des
sous groupes

A vous de jouer !

Participation orale de la correction

Test de compréhension

Etude de Cas (suivant le temps jours 1)

Consignes :

- Travail en interaction
- Visualiser les situations de travail et noter ce que vous considérez être un RPS et les actions de prévention mises en place

NAPO

Débat d'idée

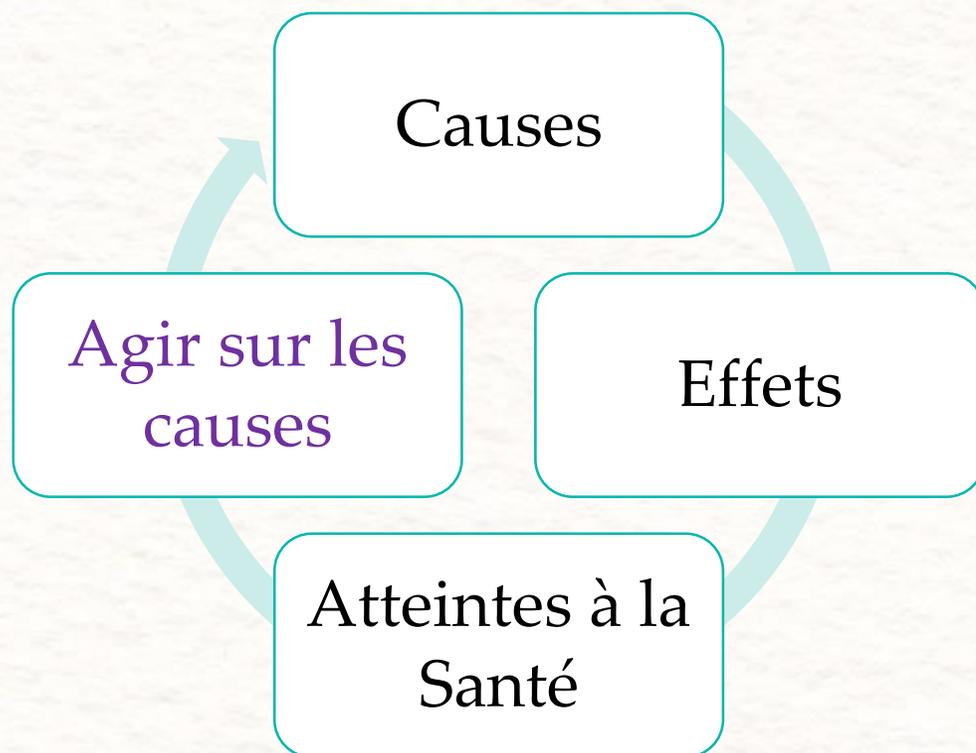
A vous de jouer !

PROGRAMME JOUR 2

- Point sur les acquis du jour 1
- Repérer les risques psychosociaux autour de moi
- Quels indicateurs et comment les interpréter
- Faire intégrer les RPS au Document Unique
- Cas pratique
- Validation des acquis

Reconnaitre les actions
de prévention des
risques psychosociaux

Comprendre et identifier : causes, effets et atteintes à la santé



- Causes : situations de travail qui exposent à
- Effets observable possibles
- Conséquences pour la santé

Les niveaux de prévention des risques

PREVENTION PRIMAIRE

- Eliminer/réduire les facteurs de RPS

Exemple :

Réunion d'équipes
Groupes de travail
Régulation de la charge de travail
Reconnaissance

PREVENTION SECONDAIRE

- Diminuer les conséquences
- Gérer les effets des RPS

Exemple :

gestion des conflits
repérage des futurs cas complexes

PREVENTION TERTIAIRE

- Réparer les conséquences
- Suivre les individus touchés et/ou fragilisés

Exemple :

prise en charge financière, cellule d'écoute, numéro vert,

Prévention

Protection

Réparation

Ce qui n'est pas de la prévention, mais...



contribue au collectif et/ou au bien être

Parlons « collectif »

- Le collectif évite l'isolement
- Le collectif repère les personnes en phase d'isolement
- Le collectif prend soin de ses membres
- Le collectif permet des échanges sur les bonnes pratiques professionnels, sur l'objectif en cours de réalisation, sur les problèmes rencontrés, sur l'organisation du travail.
- Le collectif est utile au développement de l'entreprise, à la qualité de vie au travail et surtout à la prévention des RPS

Qu'est ce que c'est ? Exercice participatif.

- Suite à un arrêt de trois mois pour surmenage, Cécile est mutée du service commercial au service comptable jugé plus calme pour ça santé .
- Suite à la concertation du service PDR, le magasin sera transformé afin de limiter le passage des chariots élévateurs dans les zones fréquentées par les piétons.
- L'hôpital organise tout les jeudis soir un rendez vous pour les volontaires afin de recueillir leurs sentiments sur l'organisation de la semaine de travail écoulée.

Qu'est ce que c'est ? Exercice participatif.

- Un nouveau pont roulant de 5 tonnes va être installé afin d'éviter de travailler sur des chandelles.
- Suite à la concertation du service PDR, le magasin sera transformé afin de limiter le passage des chariots élévateurs dans les zones fréquentées par les piétons.
- Suite à l'accident sur chantier de Daniel et la perte de capacité de 25 % de son bras gauche, l'entreprise lui propose une poste sédentaire de soutien technique par téléphone pour les clients sans changer sa rémunération.
- L'EHPAD vient enfin de recevoir les douillettes qui s'attache dans les lits.

Etude de Cas – suivant les tableaux

Objectif :

- Etablir le lien entre une exposition aux RPS et les données formelles ou informelles rattachées
- Reconnaître une démarche de prévention agissant sur les facteurs de RPS

Consignes :

- Travail en sous groupe
- Regarder la vidéo avec attention
- Relever sur post it jaunes les différents RPS et sur les post it verts les actions de prévention des RPS que vous constatées

FABIEN

Rapporteur des
sous groupes

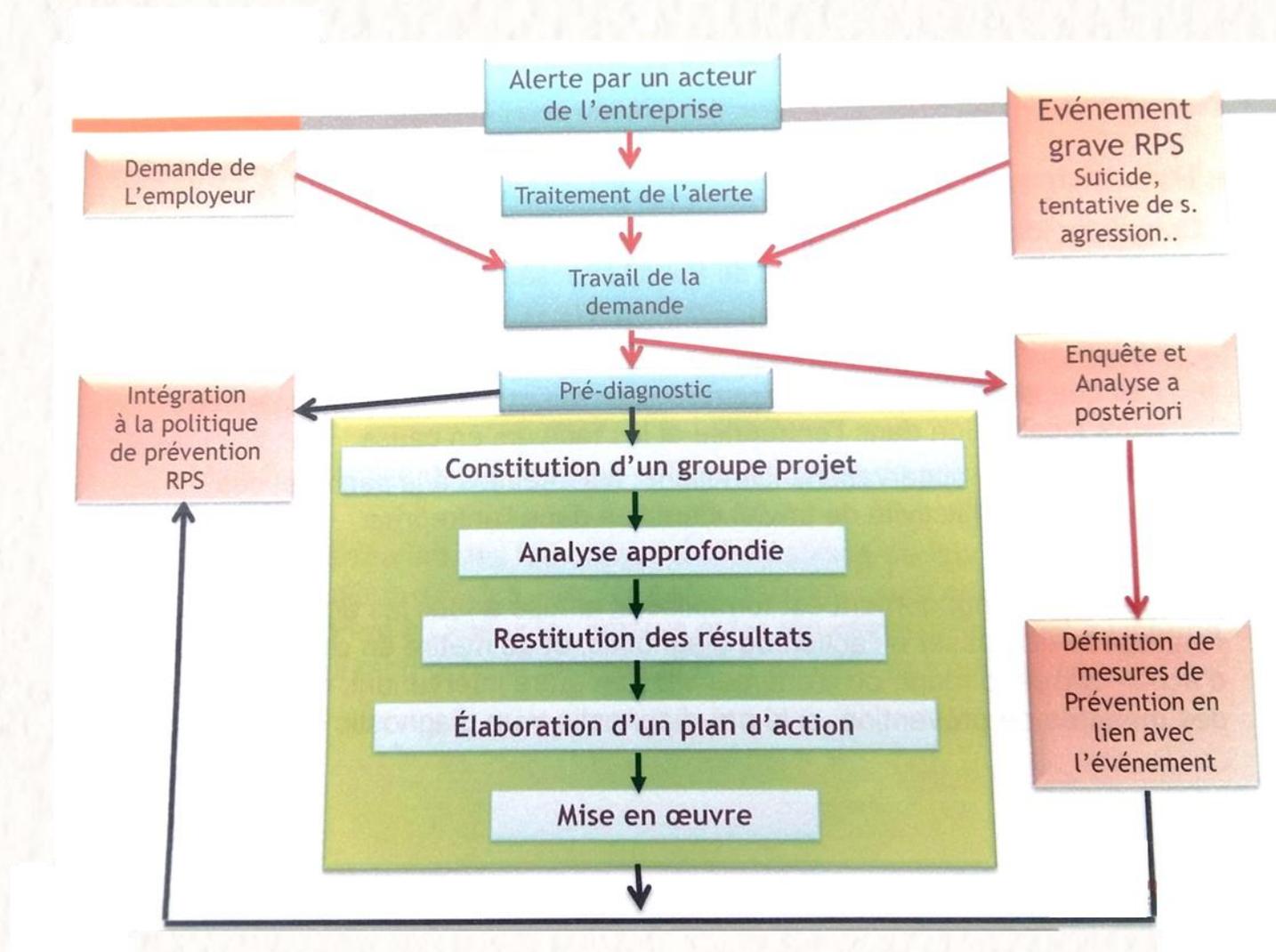
Placez :

les post it jaunes dans
le tableau causes effets
et atteintes à la santé

et les post it vert dans
le tableau des actions
de prévention

Agir sur les risques psychosociaux

Les étapes de travail d'une action de prévention



Les étapes de travail d'une action de prévention

Traitement de l'alerte

- Recevoir l'expression de souffrance d'un salariés, collègues et l'orienter pour permettre de passer ou non au travail de la demande.

Traitement de la demande

- Recueillir le point de vue et les informations des autres acteurs de l'entreprise pour s'orienter vers un intervenant HSCT et permettre de passer ou non au pré diagnostic de RPS

Les étapes de travail d'une action de prévention

- Le Pré-diagnostic :

Compléter le recueil des informations des étapes précédents pour produire une hypothèse sur les situations de travail exposées, et la nature des RPS :

- Les indicateurs identifient : les atteintes à la santé, leurs localisation dans l'entreprise,
- (Les questionnaires de pré-diagnostic identifient : les atteintes à la santé, leur localisation dans l'entreprise et les facteurs en cause)
- les entretiens observations identifient : les atteintes à la santé, et ses causes dans l'activité de travail identifiée dans l'entreprise

A cette étape l'engagement est formalisé et diffusé à tous les acteurs de l'entreprise. elle engagera l'entreprise dans la mise en œuvre un plan d'action correspondant, ou d'orienter vers un autre intervenant, ou aboutir a des mesures de prévention si le pré-diagnostic = un diagnostic

Les étapes de travail d'une action de prévention

Enquête et analyse à posteriori d'un événement grave RPS :

- Démarche d'enquête paritaire des acteurs H&S sur suicides tentatives de suicide
- Démarche d'enquête paritaire des acteurs H&S sur actes de violence interne, avec arbre des causes, ou analyse comparée des contraintes de l' "agresseur " et de l' "agressé "

Les étapes de travail d'une action de prévention

Intégration à la politique de prévention RPS de l'entreprise

Les mesures de prévention, les plan d'actions, les analyses et les diagnostics qui les fondent doivent être intégrés dans l'évaluation des risques de l'entreprise, et formalisés dans les documents HSCT.

Lien DUER INRS

Mais l'entreprise doit définir une politique d'action de prévention RPS au quotidien :

Organisation des remontées d'informations, de leur analyse sur les situations difficiles, des prises de décisions sur ces situations, qui intègrent au mieux les acteurs et les structures existantes à l'interne, et qui rapproche la prévention RPS de celle des autres risques.

Evaluation et Bilan de la Formation

Evaluation des compétences « s'initier à la prévention des RPS »

Consignes :

1./ Etablir le lien entre une exposition aux RPS et les données formelles ou informelles rattachées :

Le film qui vous est présenté relate une situation de stress chronique. Pour l'évaluation, la prime individuelle sera considérée comme attribuée à celui qui traitera le plus de dossiers. En vous appuyant sur le diaporama et le tableau causes effets atteintes à la santé rangez dans le tableau ce qui correspond aux contraintes aux ressources au facteur de pondération soutien social et aux atteintes à la santé que vous aurez repérés dans le film d'après la liste ci-dessous

2./ Reconnaître une démarche de prévention agissant sur les facteurs de RPS

Parmi les actions proposées ci-dessous soulignez celles qui relèvent de la prévention primaire. Chacune des actions proposées doit être prise isolément.

CAMILLE

Bilan de Formation

Evaluation de votre formation

Merci de compléter le questionnaire de satisfaction

Vision Manager

Vous remercie de votre participation