



La prévention...nous y veillons !

LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Dans le prolongement de l'accord-cadre du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique, un nouveau protocole, signé le 22 octobre 2013 entre le gouvernement et les partenaires sociaux, définit l'obligation des collectivités d'entreprendre un diagnostic des Risques Psychosociaux (RPS), au même titre que tous les risques professionnels, et de l'intégrer dans leur document unique d'évaluation des risques professionnels.

La circulaire ministérielle du 25 juillet 2014 est venue préciser la mise en œuvre de cet accord dans la fonction publique territoriale. Elle indique les outils que les collectivités et employeurs publics peuvent mobiliser ainsi que les moyens dont ils disposent afin de mener à bien la démarche.

Ce document précise notamment que chaque employeur public réalisera un **diagnostic des facteurs de risques psychosociaux**, sur la base d'une démarche participative impliquant les agents et leurs représentants. Celui-ci sera intégré dans le **document unique d'évaluation des risques professionnels**.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou à défaut le Comité Technique dont relève l'établissement, sera associé à chacune des étapes. La collectivité employeur s'appuiera également sur l'assistant de prévention nommé.

DEFINITION :

Le rapport « **GOLLAC** » (1) de 2011 nous propose une définition opérationnelle des risques psychosociaux : les risques psychosociaux sont définis comme étant des « **risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental** ».

Le terme de risque psychosocial ne renvoie pas à des symptômes, troubles ou pathologies, mais à l'origine du risque.

(1) Michel GOLLAC et Marceline BODIER – Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail faisant suite à la demande du Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé – Avril 2011

LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les 6 facteurs de risques psychosociaux au travail sont également définis dans le rapport GOLLAC et constituent le socle à partir duquel l'évaluation des risques sera conduite.

- **L'intensité du travail et le temps de travail** qui prend en compte les contraintes de rythme, la définition d'objectifs imprécis, les instructions contradictoires, la durée et l'organisation du travail.
- **Les exigences émotionnelles**, qui prennent en considération le contact avec un public agressif ou en souffrance...
- **L'autonomie et les marges de manoeuvre**, qui écartent la possibilité d'être acteur dans son travail
- **Les rapports sociaux au travail et la reconnaissance au travail**, qui peuvent être de mauvaises relations avec les collègues ou la hiérarchie, de mauvaises évaluations non justifiées, du harcèlement...
- **Les conflits de valeurs**, qui peuvent être ressentis par une personne qui agit en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles, heurtant ainsi ses convictions.
- **L'insécurité de la situation de travail**, qui englobe l'aspect socio-économique (peur de la perte d'emploi ou de poste, manque de visibilité sur les perspectives de carrière...) et les conditions de travail dans un milieu hostile et stressant.

Ces 6 facteurs qui entrent en interaction avec des caractéristiques individuelles peuvent avoir un impact sur les individus, le collectif, le travail et son organisation.

LE TRAVAIL

CONTENU DU TRAVAIL

- . Charge de travail
- . Contrainte de rythme
- . Exigence de la tâche (complexité, intensité, monotonie...)
- . Adéquation entre moyens donnés et objectifs fixés
- . Sens, richesse, intérêt du travail
- . Cohérence avec les valeurs professionnelles et éthiques
- . Autonomie/marges de manœuvre

ORGANISATION DU TRAVAIL

- . Conciliation vie privée/vie professionnelle
- . Clarté des directives et objectifs
- . Exigences paradoxales
- . Répartition/planification des tâches
- . Qualité de la communication/circuit de l'information
- . Conduite du changement (implication, concertation...)
- . GRH (formation, intégration, etc...)

RELATIONS DE TRAVAIL

- . Relations entre collègues et avec la hiérarchie
- . Contact avec le public
- . Management
- . Reconnaissance/équilibre contribution -rétribution
- . Temps d'échange et de régulation...
- . Équité et justice organisationnelle

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- . Nuisances physiques
- . Conditions d'hygiène et de sécurité
- . Conception des lieux et postes de travail
- . Travail isolé

CONTEXTE SOCIO-ECONOMIQUE

- . Environnement mouvant (réformes, alternances politiques...)
- . Insécurité/instabilité (liées au statut, à l'emploi...)
- . Evolution de la demande/niveau d'exigence des contribuables
- . Optimisation de l'action publique
- . Nouvelles technologies de l'information et de la communication

CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

Etat de santé, motivation, aspirations, rapport au travail, expérience, valeurs, vie hors travail...

CONSEQUENCES SUR LES INDIVIDUS

- . Bien-être/mal-être, épanouissement...
- . Santé physique
- . Santé psychique (stress...)

CONSEQUENCES SUR

- . Le climat social
- . Les conflits Santé physique
- . Démobilisation/démotivation etc...)

CONSEQUENCES SUR LE TRAVAIL ET SUR L'ORGANISATION

- . Qualité du service rendu
- . Performance, productivité
- . Efficience
- . Image de la Collectivité
- . Coût financier

R
I
S
Q
U
E
S

LE DIAGNOSTIC

Il se fait sur la base de recueil d'informations grâce à des questionnaires ou des entretiens. Une période d'observation sur le terrain permet de mieux compléter l'analyse des risques. Le diagnostic doit s'appuyer sur le suivi d'un certain nombre d'indicateurs précisés dans la circulaire comme le taux :

- d'absentéisme pour raison de santé
- de rotation des agents
- de visite médicale sur demande des agents
- d'actes de violence envers les agents...

Bon nombre de ces indicateurs figurent dans le bilan social et le Rapport Annuel Santé, Sécurité et Conditions de Travail (RASSCT)

LE PLAN D'ACTION DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Chaque diagnostic s'accompagne d'un plan de prévention, présenté aux membres du CHSCT. Il doit prioriser les actions à mettre en œuvre en fonction des résultats du diagnostic.

Ces actions peuvent concerner :

- L'organisation du travail (aménagement du temps de travail, planification des tâches à effectuer...)
- La formation des agents (formation en management, gestion des situations conflictuelles...)
- La mise en place de groupes de parole, de dialogue social, de réunions d'équipe...
- La refonte du règlement intérieur pour bien définir les règles du « vivre ensemble » et les obligations de chacun
- L'aménagement des postes de travail...

TROIS NIVEAUX DE PREVENTION

- **Primaire** : agir sur les facteurs de risques ou tension au sein des situations de travail (prévenir le risque à la source)

Ex : tenir régulièrement des réunions d'information, analyser les postes de travail pour améliorer les conditions et clarifier les rôles...

- **Secondaire** : réduire ou corriger le risque en outillant individuellement ou collectivement les agents pour faire face aux situations à risque

Ex : diffusion d'articles sur la santé psychologique au travail, formation sur la gestion du temps et du stress, tenue d'ateliers sur la gestion et l'adaptation aux changements...

- **Tertiaire** : gérer la situation de crise par du soutien psychologique en ayant pour objectif d'aller vers la prévention secondaire

Ex : mesures de soutien à l'emploi, réseau d'entraide, prise en charge par des spécialistes (médecins, psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux, partenaires)...