



Risques psychosociaux, comprendre pour agir

Colloque prévention des risques psychosociaux

Cdg 54

30 septembre 2014
Micheline TRIBBIA
Chargée de mission
ARACT Lorraine





1 – RPS, d'où viennent-ils ?

- Quelques éléments de contexte socio-économique et montée des RPS

Changement
qui déstabilise
les cadres
travaux

**Changements
qui déstabilisent
les cadres de
travail**

Evolutions du contexte du travail

L'individu et les nouvelles attentes sur le travail

Evolution des conditions de travail et les mutations

Le travail change

Contraction du temps
et de l'espace

Le client au centre du
travail / l'utilisateur...

Complexification et
intensification/
densification du travail

Rationalisation des
processus de production et
des outils de gestion

Précarité des emplois,
parcours et évolution
de la place du travail

Affaiblissement des
collectifs de travail

Individualisation de la GRH /
accroissement des responsabilités

Quelles conséquences?

Travailler sur des situations instables, gérer des informations nombreuses, variées... $\neq$ rationalisation des processus de production, procédures...

Immédiateté $\neq$ complexité

Autonomie $\neq$ normalisation $\neq$ responsabilité accrue

Des paradoxes croissants

Valeur de la relation $\neq$ contraintes (temps, objectifs de quantité)

Isolement $\neq$ collectif/interdépendance

Difficile visibilité des résultats $\neq$ traçabilité des actions

Un investissement personnel complet / une implication physique, cognitive et psychique



2 - RPS, de quoi parle-t-on ?

- *Définitions*
- *Effets*

La santé ...

La définition de l'OMS (1946)

« Etat de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »

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



Risques
Psycho-sociaux

Pression

Fatigue

Usure
Burn out

Charge
mentale

Stress

Mal être

Harcèlement

Souffrance

Le Stress : de quoi parle-t-on ?

Agence européenne pour la sécurité et la Santé de Bilbao :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a 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. »

Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumis. »

Le stress



Un état

Une réaction

(émotionnelle et
psychophysiologique)

**fruit d'une
perception**

subjective
(ressenti d'un
individu)

**d'un déséquilibre
entre des contraintes
imposées et des
ressources mobilisables**

**par rapport à
une situation ou un
événement donné**

Si le ressenti prend une forme individuelle, la dimension collective du ressenti est essentielle à comprendre pour analyser les causes issues des situations de travail partagées

Les effets et les conséquences sur la santé

Les signes cliniques de la souffrance :

Stress : C'est la réaction physique, endocrinologique et neurologique à un problème, une émotion, une situation dangereuse, une agression physique et verbale

Le stress est indispensable à la vie pour s'adapter à son environnement

C'est la **répétition d'un état de stress** qui va devenir pathologique : on parle de stress chronique lorsque l'individu ne trouve pas de possibilité d'adaptation. Il va alors résister, tenir et finir par s'épuiser.

Du Stress ... aux RPS

Du stress... aux risques psychosociaux : élargir le point de vue sur les causes et les effets

- Le mal-être ne résulte pas seulement de l'écart « exigences/ressources »
- Des situations diverses à l'origine : perte de repères, conflits d'objectifs, situations contradictoires...
- Des effets différents sur la santé : stress, mal-être, maladies psychiques, conflits relationnels, différentes formes de violence...

***RPS** : renvoie donc à des **contextes variés de travail** conduisant à des formes diverses de mal-être. Mais il est toujours question :*

- du travail, de ses contraintes...
- du vécu des situations professionnelles, de la dimension psychique engagée dans le travail

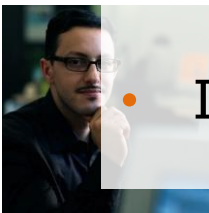
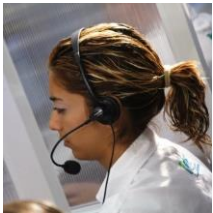
Risques psychosociaux

- **Risques professionnels** qui portent **atteinte** à l'intégrité **physique** et à la **santé mentale** des salariés.
 - Relatif à la perception du travail
 - Découlent de l'interaction des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles
- ⇒ Le résultat de **tensions** non régulées ou **insuffisamment régulées** par l'organisation du travail et le système de relations sociales

Effets et conséquences sur la santé

Les manifestations du risque psychosocial

- Impacts individuels et collectifs
- Impacts sur le fonctionnement de l'entreprise



Plus concrètement ... Les manifestations du risque psychosocial

- **Physiques** : TMS, troubles du sommeil et alimentaires, sentiment de fatigue chronique, désordres psychosomatiques (ulcères...), baisse des défenses immunitaires...
- **Emotionnels** : anxiété, troubles de l'humeur, crises d'angoisse...
- **Intellectuelles** : difficultés de concentration...
- **Comportementales** : conduites addictives, repli sur soi...

Les décompensations : comportementales

- Coups et blessures
- Agressions verbales, insultes
- Harcèlement
- Sabotage
- Suicides
- Addictions



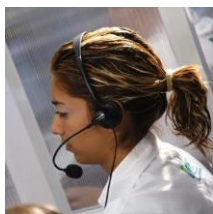
Les décompensations : psychiques

Les troubles de l'humeur

– *Par exemple les épisodes dépressifs*

Les troubles anxieux

– *Par exemple les crises de paniques*



Les décompensations psychiques (suite)

États de stress post traumatiques :

Situations où le sujet vit ou est témoin d'une menace réelle ou ressentie contre son intégrité physique ou celle de quelqu'un d'autre

- Les manifestations :

- Angoisse, reviviscences, cauchemars, insomnie
- Trouble de la concentration, de la mémoire, de la logique
- Perte d'estime de soi, dévalorisation

État de stress post traumatique particulier :

Situation où le sujet est soumis de manière répétée à des situations professionnelles contradictoires, il y a désarroi identitaire et altération des repères moraux

Les décompensations psychiques (suite)

L'épuisement professionnel ou le burn-out

- Les manifestations :
 - Épuisement émotionnel : fatigue intense
 - Dépersonnalisation : insensibilité avec réactions impersonnelles vis-à-vis d'autrui
 - Faible sentiment de compétence et de reconnaissance

Signes d'effondrement majeur :

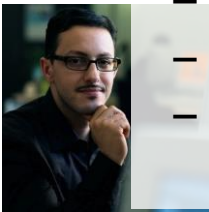
- Manifestations émotionnelles ou
- Repli émotionnel
- Sentiment de culpabilité
- Position défensive de justification

Il y a urgence de prise en charge pour éviter le risque suicidaire

Les décompensations : organiques

Aujourd'hui différents liens avec le stress sont démontrés :

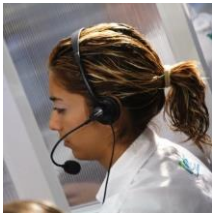
- *Troubles cardiovasculaires*
- *Troubles musculosquelettiques*
- *Troubles digestifs*
- *Baisse immunitaire*
- *Conduites addictives*



Vidéo INRS



Que comprenez vous dans cette situation ?

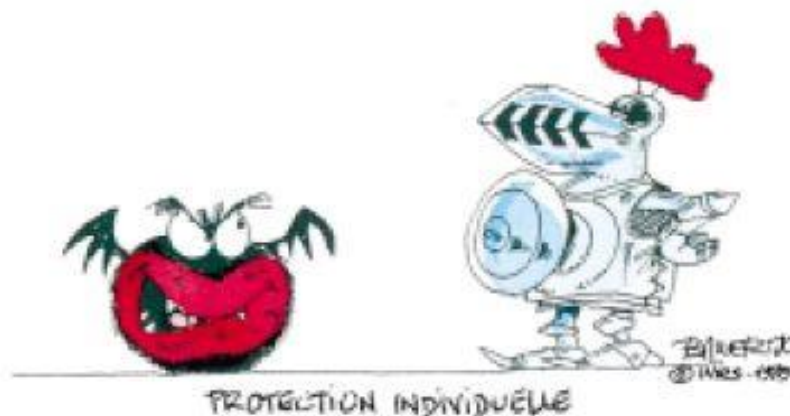




3 - Démarche de prévention

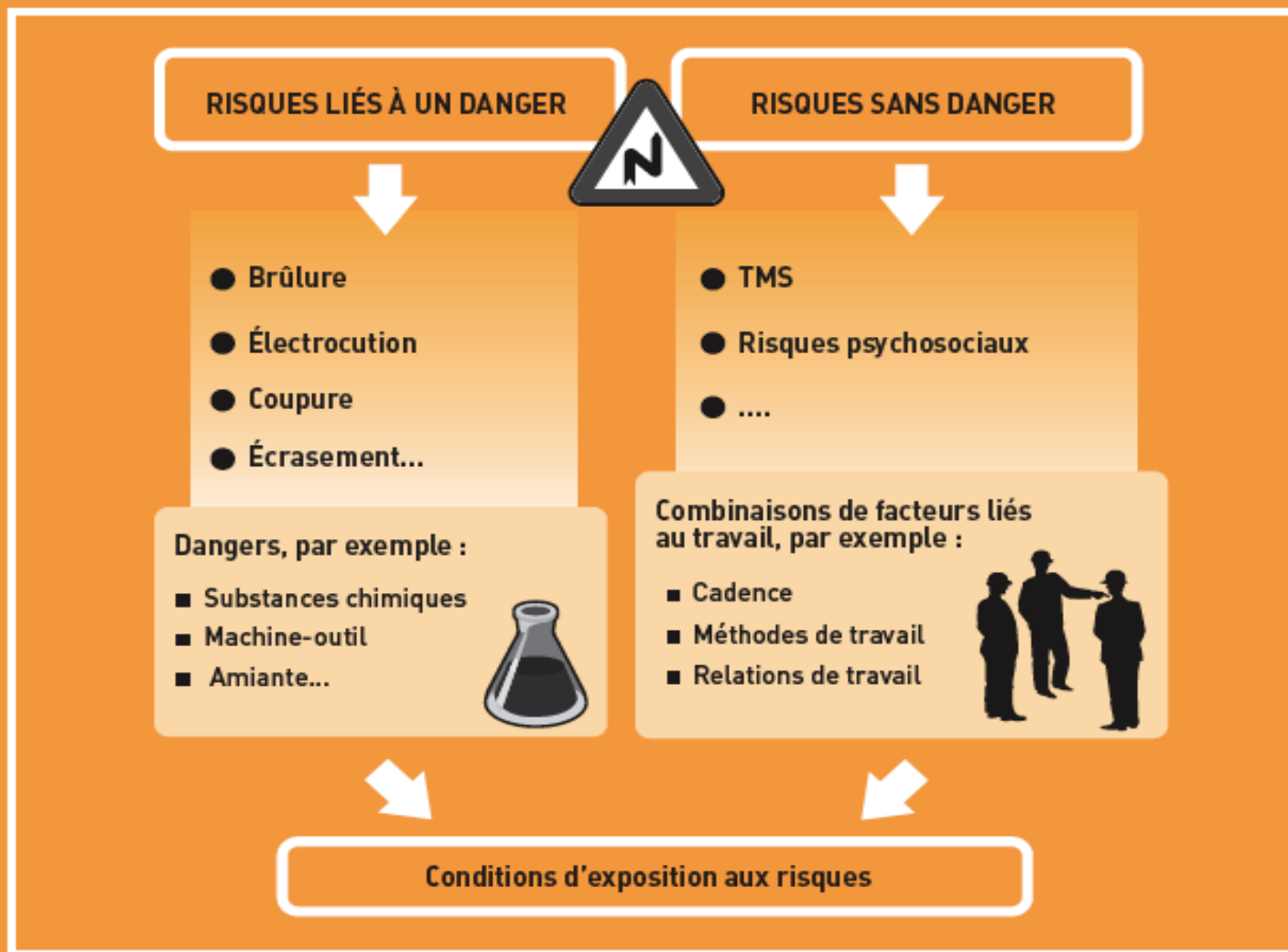
- 3 niveaux de prévention

La démarche de prévention des risques



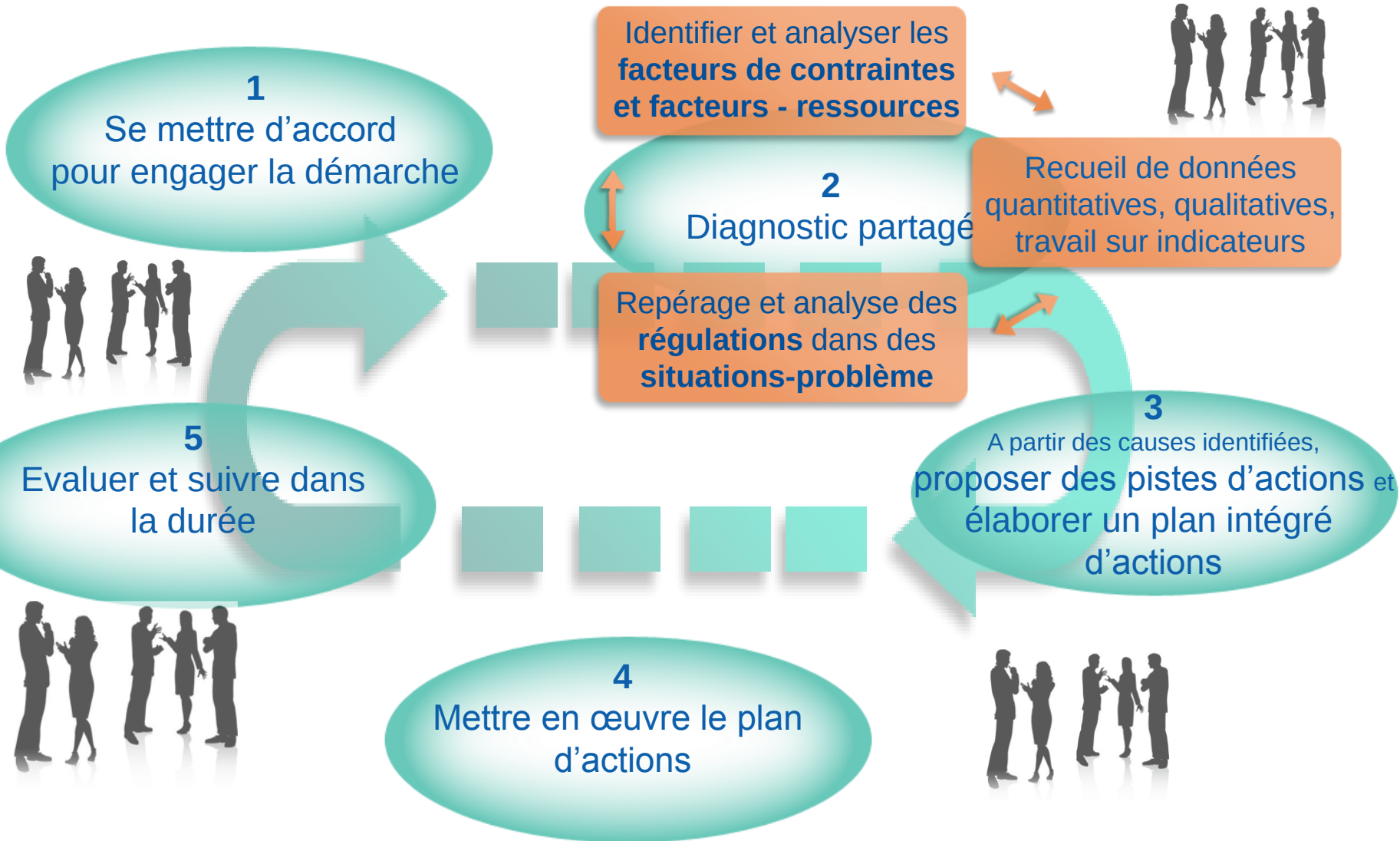
PAS SI SIMPLE !

relation entre risque, danger et conditions d'exposition aux risques



Source : faire son document

Démarche de prévention



Démarche et acteurs de la prévention

Les acteurs de l'entreprise

- Le Directeur d'établissement
- Le CHSCT
- L'animateur sécurité
- Le médecin du travail
- L'encadrement
- Les salariés
- L'IPRP

Les acteurs externes pouvant être sollicités

- L'inspecteur du Travail
- Le service prévention de la Carsat
- L'OPPBTP
- L'ANACT
- L'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité)
- SST au travail





4 — Agir

- Comprendre la situation de travail
- Une méthodologie : l'analyse des situations problèmes



→ Fatigue, stress, burn-out,
mal-être, dépression, suicide,
TMS, risques cardio-vasculaires
...

→ Conflits, relations tendues
Violences, harcèlement...

→ Désengagement
Absentéisme

↘ **Défauts de production**
Manque de réactivité,
flexibilité

Des troubles à l'action sur les causes

RPS : agir sur les causes reliées au travail



Manque d'autonomie

Manque de reconnaissance

Surcharge de travail

Changements permanents

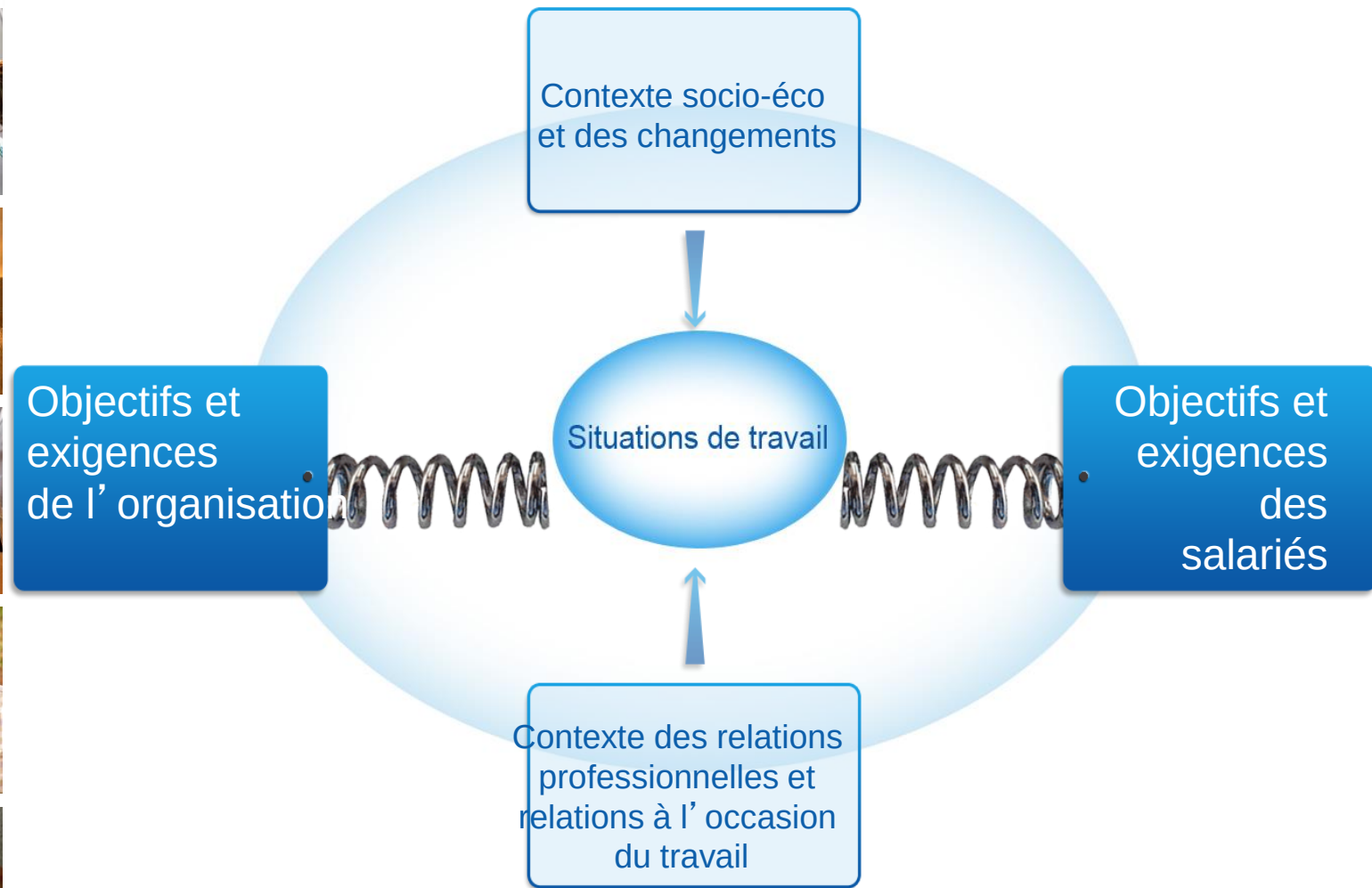
Isolement

Impossibilité de s'appuyer sur les collègues

Expérience non mobilisée

etc ...

Le modèle d'intervention du Réseau ANACT



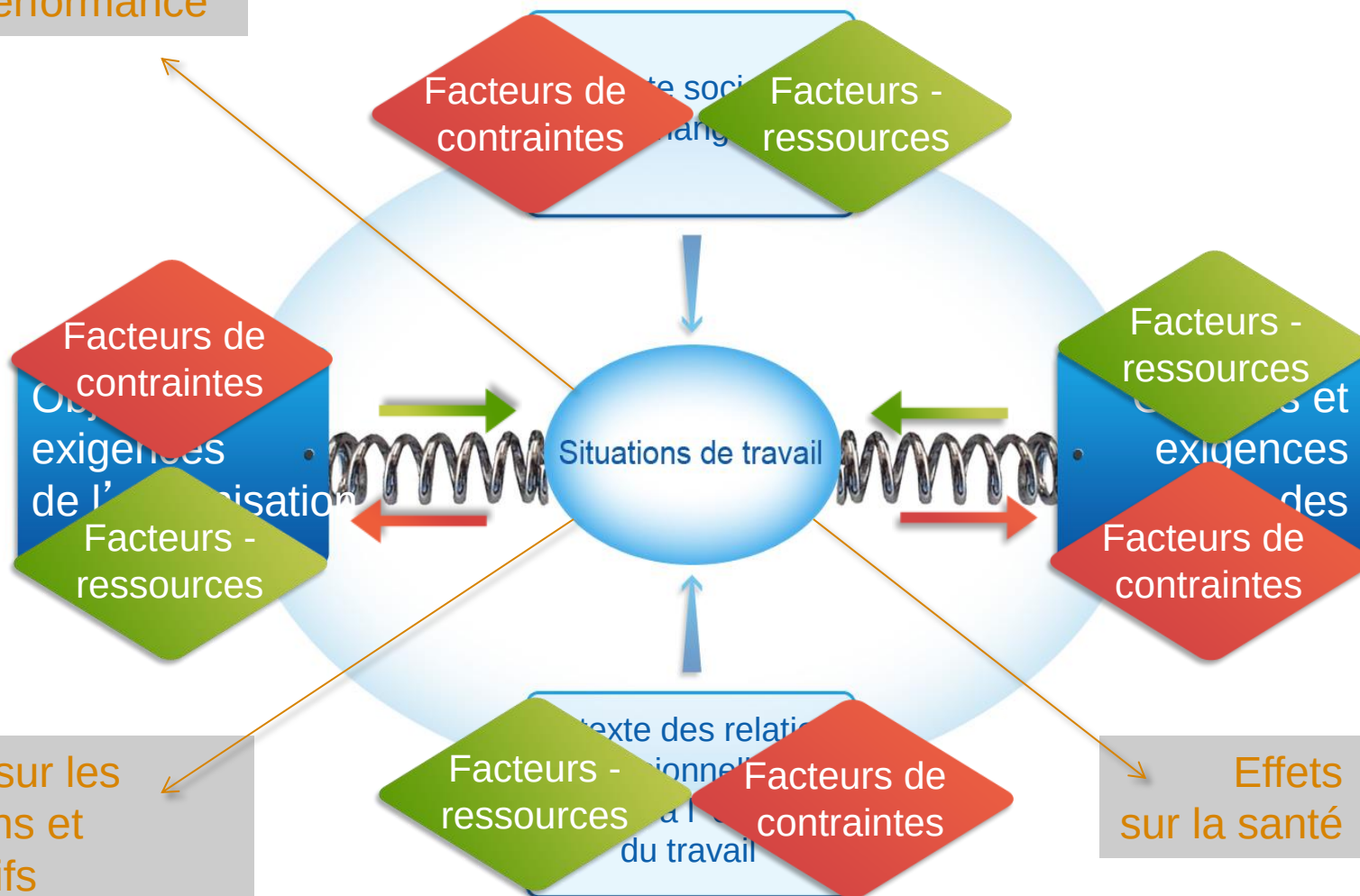
Le modèle d'intervention du Réseau ANACT



Effets sur le travail
et la performance



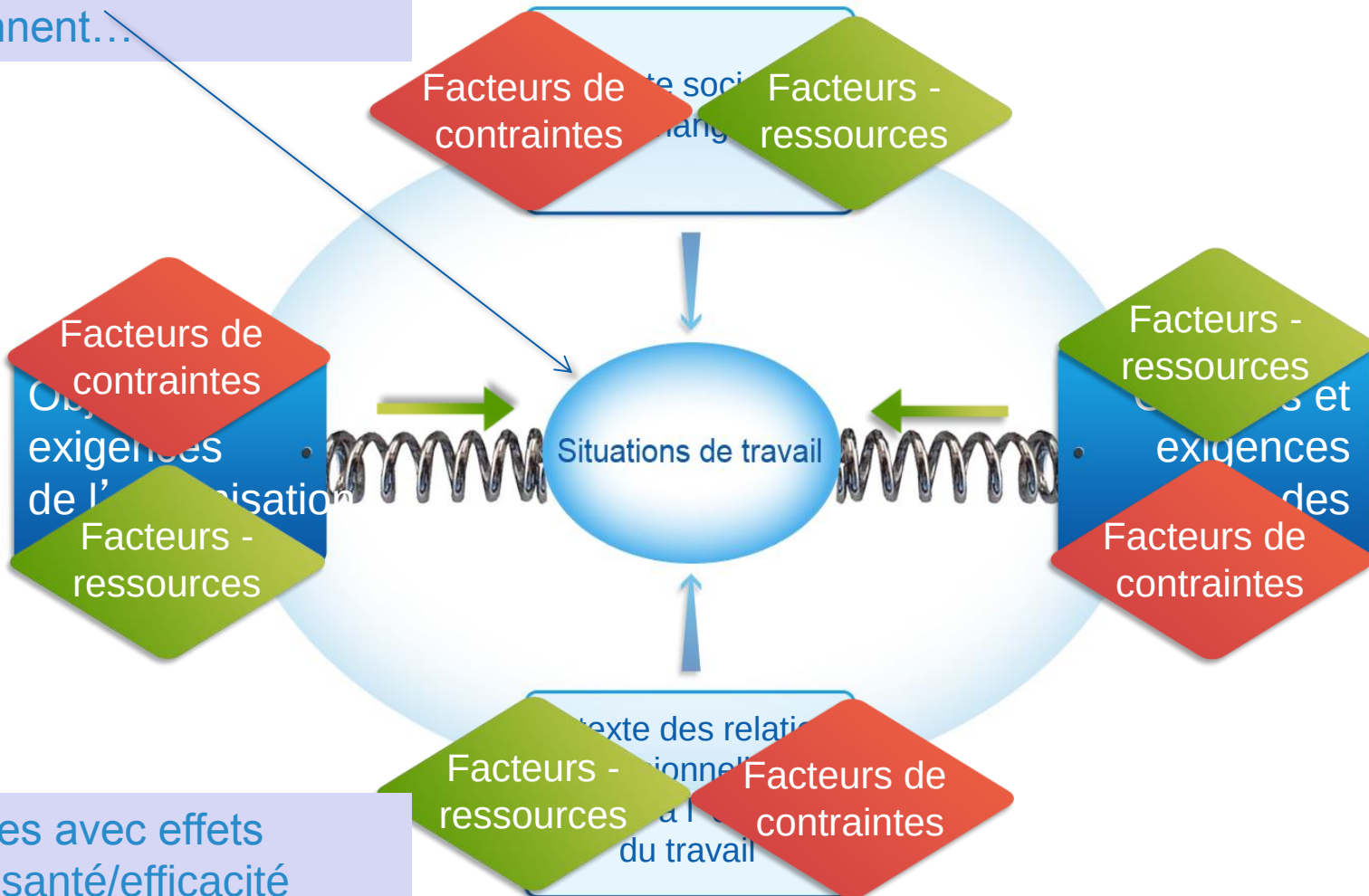
Effets sur les
relations et
collectifs



Le modèle d'intervention du Réseau ANACT

Les régulations

Les régulations
fonctionnent...



... gérées avec effets
positifs santé/efficacité

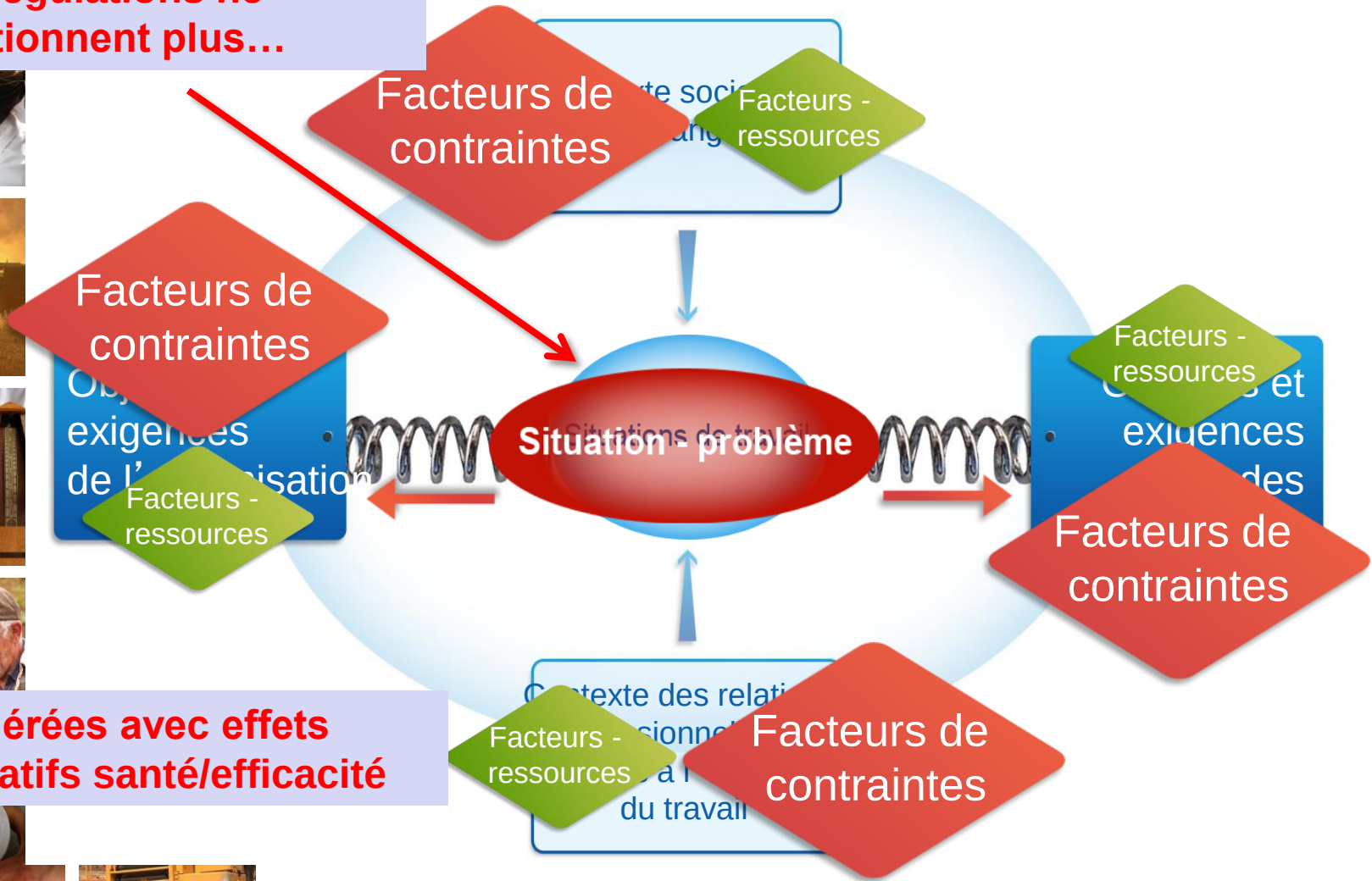
Le modèle d'intervention du Réseau ANACT

Les situations-problème

Les réglementations ne fonctionnent plus...



... gérées avec effets négatifs santé/efficacité



Le modèle d'intervention du Réseau ANACT

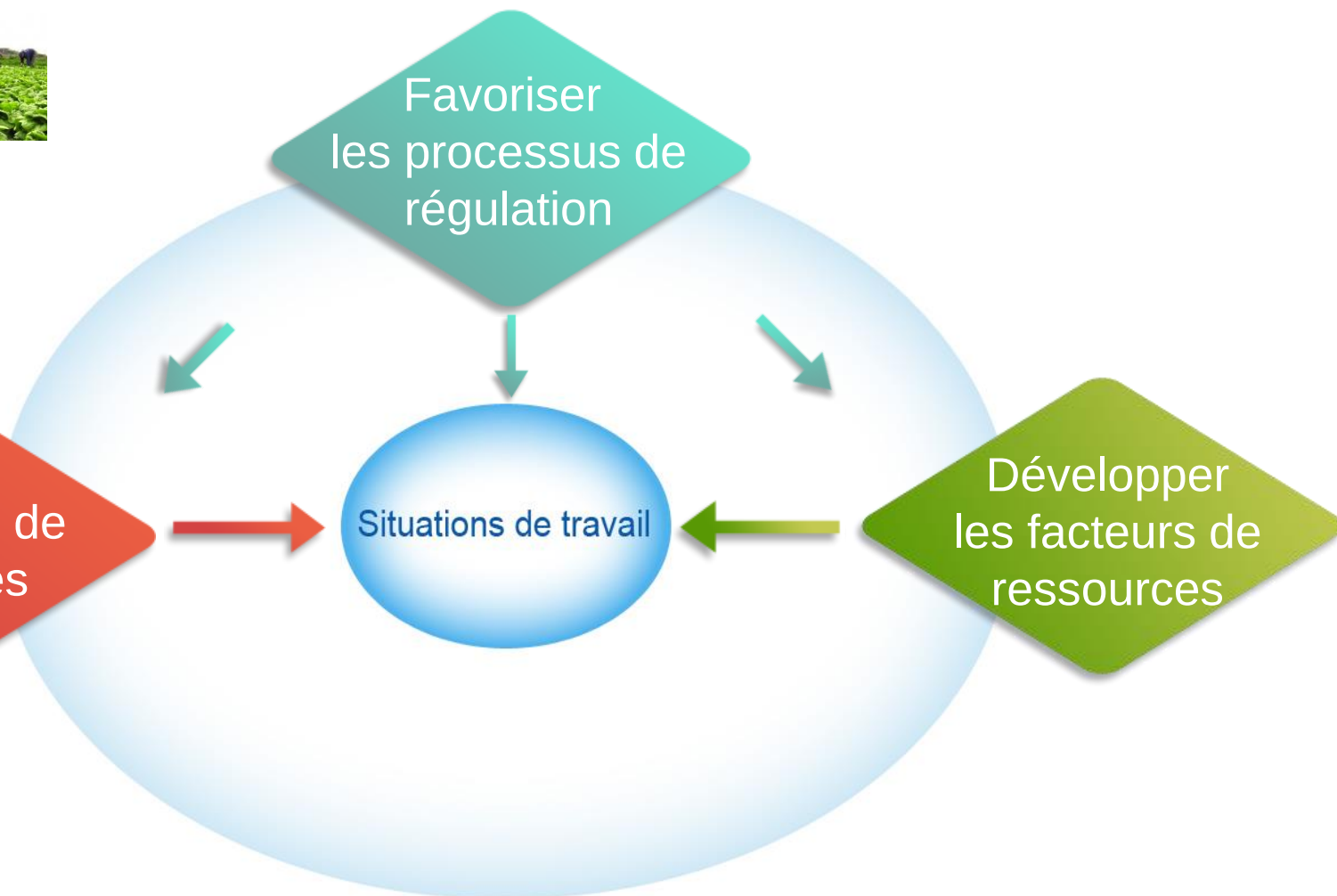
Les processus de régulation

Des processus, dans des contextes précis et dans des situations concrètes de travail, qui permettent

:

- de faire appel et d'utiliser les facteurs-ressources existants pour, limiter les facteurs de contraintes et gérer la situation de travail au mieux de l'efficacité et de la santé
- et/ou d'agir pour corriger ou faire modifier des contraintes de travail pour mieux gérer les situations au mieux de l'efficacité et de la santé

La régulation, c'est la mobilisation effective des facteurs-ressources en situation concrète de travail





Favoriser
les processus de
régulation

Des possibilités d'expression de débat à partir des difficultés dans le travail

Réélaboration des
contraintes
du travail/modification
de l'organisation

Développement
de la capacité
d'utiliser
les ressources
collectives

Développement
de la capacité
d'utiliser
les ressources
individuelles



L'analyse des situations problèmes : méthodologie

Situation-problème : définition

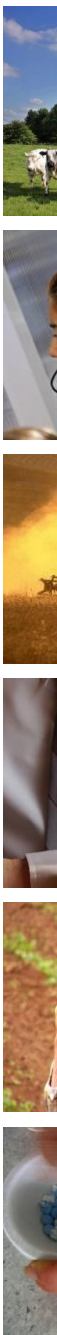
- Une situation-problème (SP) est une situation de travail où les facteurs de contraintes sont devenus élevés et ont contribué à provoquer un ressenti négatif pour les salariés, avec des conséquences défavorables plus ou moins avérées, pour l'individu et/ou l'organisation.
- Par ailleurs, les processus de régulation n'ont pas permis de diminuer l'effet de ces facteurs en utilisant les facteurs-ressources qui auraient pu compenser ou corriger la situation.

Situation-problème : caractéristiques

Cette situation doit être précise, clairement délimitée :

- Une situation concrète de travail
- Un lieu, un temps qu'on peut délimiter, décrire précisément
- Des acteurs concernés
- Des actions dans un contexte donné, que l'on peut décrire
- En lien avec un ressenti négatif pour le(s) salarié(s) concernés
- et des conséquences, plus ou moins avérés et significatives, dans divers domaines (santé, relations, travail, performance).
- Elle pourrait correspondre à la question :

« dans quelle(s) situation(s) précise(s) de travail, ressentez-vous (ou vos collègues) « beaucoup » de stress, de tensions, de mal être... une impression de débordement, d'impasse... ? »



Repérer une situation problème

Les critères	Réponses	
La situation problème doit préciser ...		
▪ Un lieu		
▪ Un temps		
▪ Les acteurs concernés par la situation problème - Qui ? - Avec Qui ?		
▪ Des actions, un processus de travail dans un contexte une situation particulière des processus de travail et de relations professionnelles		
▪ Un lien avec une difficulté dans la réalisation du travail		
Est-ce que la situation problème ...	(Rayer la mention inutile)	
▪ Décrit ce qui se fait réellement ? (et pas ce qui devrait se faire)	OUI	NON
▪ Est une solution ?	OUI	NON
▪ Est factuelle (pas jugement / pas une accusation)	OUI	NON



Merci pour votre attention