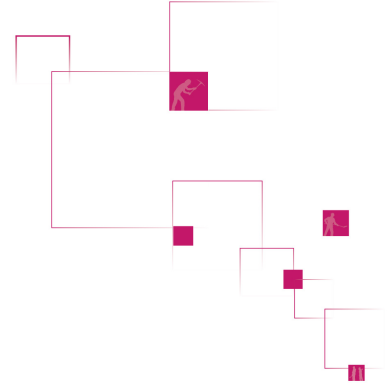




Guide à l'attention des membres élus du CHSCT

Identifier et prévenir les risques psychosociaux



Je n'arrive pas à me concentrer

Comment gérer le stress ?

Je suis épuisé

SECAFI

20 Rue Martin Bernard

75647 Paris Cedex 13



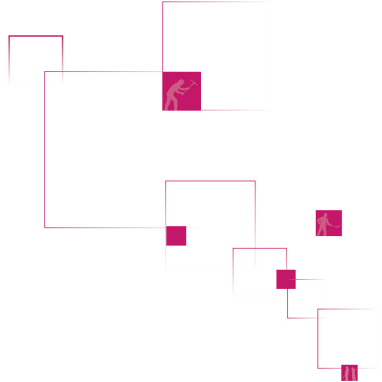
contact@secafi.com

www.secafi.com



UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE ALPHA

20 rue Martin Bernard
75647 Paris Cedex 13



Edito

Depuis maintenant plus d'une dizaine d'années, **les risques psychosociaux (RPS)** constituent un des risques majeurs pour la santé physique et mentale des salariés et le bon fonctionnement des entreprises.

Leurs conséquences pour les individus sont importantes avec la réduction d'aptitude au travail et le risque de rupture d'activité professionnelle.

Elles pénalisent la performance des entreprises en désorganisant le fonctionnement et en générant des coûts directs et indirects.

La montée du « malaise » dans la sphère professionnelle est une réalité qui correspond à une transformation profonde du travail et de son environnement.

Les évolutions de l'organisation du travail, le développement des nouvelles pratiques managériales, l'individualisation et l'intensification du travail, l'incertitude quant à l'avenir sont autant de facteurs qui ont eu un impact négatif sur les conditions de travail.

Le contexte économique actuel (renforcé par le contexte de crise de fin 2008) accentue ce besoin incessant d'adaptation des entreprises à la concurrence et implique la mise en place de systèmes évolutifs qui s'adaptent au plus près à la demande du marché.

Dans un tel contexte, la prévention des risques psychosociaux représente un défi majeur pour les acteurs de la prévention en terme de contribution à la protection de la santé physique et mentale des salariés.

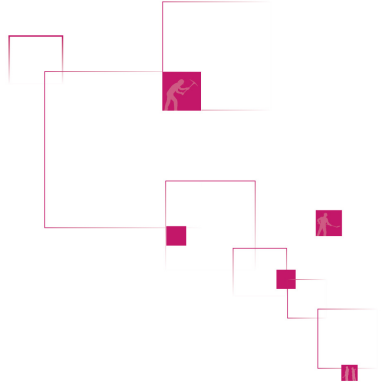
Les missions de conseil, que nous réalisons auprès des CHSCT, nous ont permis de constater que les élus de CHSCT avaient très souvent de nombreuses interrogations sur les moyens de traiter la problématique des risques psychosociaux au sein de leur entreprise.

Face à ces questionnements et au regard des méthodologies que nous avons développées, il nous a paru important de concevoir ce guide avec comme finalité la présentation des repères fondamentaux à avoir pour initier une démarche de prévention des RPS.

Nous espérons qu'il sera une ressource utile dans les situations difficiles rencontrées par les salariés et leurs représentants.

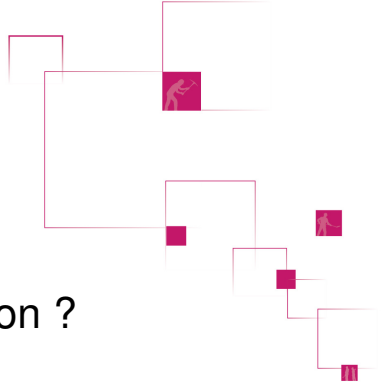
Bonne lecture

Elodie Montreuil



Sommaire

Fiche 1 : Les risques psychosociaux : de quoi parle-t-on ?	4
Fiche 2 : Quels enjeux pour la prévention des risques psychosociaux ?	5
Fiche 3 : Le cadre réglementaire en vigueur.....	6
Fiche 4 : Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?	8
Fiche 5 : Les risques psychosociaux nécessitent-ils la mise en place d'une démarche d'évaluation spécifique ?.....	10
Fiche 6 : Comment agir en tant qu'élus du CHSCT ?.....	12
Fiche 7 : Les modalités de recours à l'expertise CHSCT	14
Fiche 8 : Repérer les indicateurs d'alerte au sein de son entreprise	16
Fiche 9 : La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux	17
Fiche 10 : Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration	19
Fiche 11 : Les suicides en lien avec le travail.....	21
Fiche 12 : Comment accompagner les salariés en souffrance ?	23
Fiche 13 : Faites le test pour évaluer la situation de votre entreprise	24
Petites histoires de missions	26
Pour aller plus loin	27
Nous contacter	27



Fiche 1

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

Le manque de connaissance sur la thématique des risques psychosociaux est généralement un des premiers obstacles auquel sont confrontés les acteurs de la prévention pour le traitement des situations à risque.

La construction d'une culture partagée et la mise en place de pratiques communes passent nécessairement par l'utilisation d'un même discours.

L'utilisation du terme « risques psychosociaux » n'est qu'un fait récent.

En effet, pendant de nombreuses années, les termes de « stress », « harcèlement », « souffrance au travail » étaient davantage utilisés pour qualifier ces manifestations.

Cette question de vocabulaire a ainsi constitué pour certaines entreprises un réel frein au traitement du problème, parce que l'usage de certains termes constituait un « tabou » et que les acteurs de la prévention avaient le sentiment d'être démunis face à la qualification de ces facteurs de risque.

Cette évolution en terme de vocabulaire vers la notion de « RPS » correspond à la fois à une avancée des recherches scientifiques sur la thématique mais également à une prise de conscience collective de la nécessité de traiter ces manifestations (stress, violence, etc.) dans une logique de prévention des risques professionnels.

A l'heure actuelle, il n'existe pas encore de définition claire et reconnue des risques psychosociaux.

La définition figurant ci-dessous vous permettra de vous doter d'un langage commun et de mieux identifier les phénomènes que vous pouvez observer au sein de votre entreprise.

Savoir de quoi l'on parle est déjà un moyen de mieux comprendre ce qui est en jeu.

Extrait d'une définition de l'ANACT

Le champ psychosocial renvoie à des aspects psychologiques de la vie sociale au travail. Les troubles psychosociaux (stress, violence...) apparaissent lorsqu'il y a un déséquilibre dans le système constitué par l'individu et son environnement de travail. Les conséquences de ce déséquilibre sont multiples sur la santé physique et psychique. [...] La notion de risque doit s'entendre comme la probabilité d'apparition du trouble psychosocial ayant pour origine l'environnement professionnel.

Les points essentiels à retenir :

- Les RPS ont un caractère plurifactoriel. Les situations pathogènes sont le résultat de la combinaison entre différents facteurs relevant à la fois des caractéristiques liées aux situations de travail mais également de la situation « particulière » de chaque salarié.
- Les troubles psychosociaux sont le résultat d'un déséquilibre dont l'une des origines peut être l'environnement professionnel.
- Les conséquences de l'exposition aux RPS peuvent avoir un impact à la fois en termes de santé physique, mais également mentale.

Fiche 2

Quels enjeux pour la prévention des risques psychosociaux ?

LA PREVENTION DE LA SANTE DES SALARIES DE VOTRE ENTREPRISE

Les mécanismes physiologiques mis en jeu par les salariés pour faire face à une situation de forte exposition aux risques psychosociaux peuvent engendrer des conséquences importantes sur la santé physique et mentale des salariés.

Les mécanismes de « décompensation » sur la santé peuvent se manifester par :

- des symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux,
- des pathologies graves dont certaines études ont montré l'existence d'un lien avéré avec une exposition forte aux risques psychosociaux.

Symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux	Pathologies diagnostiquées pouvant être en lien avec les risques psychosociaux
• Douleurs (musculaires ou articulaires, maux de tête) • Sentiments de mal-être ou de souffrance • Crises de nerfs ou de larmes sur le lieu de travail • Troubles du sommeil • Symptômes digestifs (coliques, gastralgies) • Malaises sur le lieu de travail • Consommation de médicaments psychoactifs • Conduites addictives • Idées mortifères • Etc.	• Hypertension • Coronaropathies • Diabète • Troubles lipidiques • Troubles musculosquelettiques • Pathologie mentale • Infections à répétition • Dermatoses • Etat de stress post-traumatique • Etc.

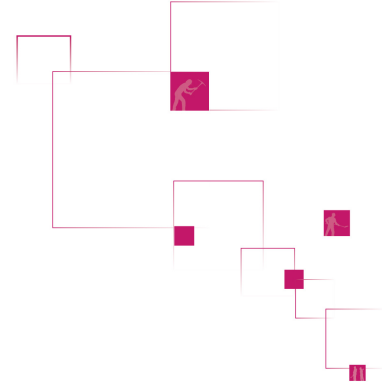
LA PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE

Les conséquences des risques psychosociaux représentent un coût important pour les entreprises pouvant ainsi pénaliser le bon fonctionnement interne.

Selon une étude réalisée par l'INRS en 2000, le coût direct et indirect lié au stress pouvait être estimé en France entre 830 et 1 656 millions d'euros.

Ces coûts peuvent être de différentes natures et être générés de manière directe ou indirecte :

- Gestion de l'absentéisme, du turn-over
- Remplacement du personnel
- Accidents du travail
- Diminution de la productivité (démotivation du personnel, rebuts, dysfonctionnements, etc.)
- Dégradation du climat social
- Atteinte à l'image de l'entreprise
- Etc.



Fiche 3

Le cadre réglementaire en vigueur

L'OBLIGATION POUR L'EMPLOYEUR D'ÉVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La réglementation française relative à la prévention des risques psychosociaux est inscrite dans les textes généraux en vigueur sur la prévention des risques professionnels.

A ce titre, l'employeur est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'évaluer les risques éventuels et de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés de son entreprise.

A cette fin, en application des articles L. 4121-1 à 3 et R. 4121-1 et 2 du Code du travail, il doit élaborer et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques qui recense l'ensemble des risques pour la santé et la sécurité du personnel dans l'entreprise.

Au même titre que les autres risques professionnels, les RPS doivent ainsi nécessairement donner lieu à une évaluation retranscrite dans le document unique.

LES APPORTS DE LA LOI DE MODERNISATION SOCIALE DE 2002

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a introduit dans le droit français deux principaux éléments sur la prévention des risques psychosociaux :

- Introduction de nouveaux articles dans le Code du Travail visant le harcèlement moral (articles L.1152-1 à L.1152-6).
- Extension de la responsabilité de l'employeur dans la prévention de la santé non seulement physique mais également mentale des salariés de l'entreprise (article L. 4121 du Code du Travail).

LES PRINCIPAUX ARTICLES DU CODE DU TRAVAIL A CONNAITRE

DU COTE DE L'EMPLOYEUR

Article L. 4121

« I. L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés [.../...]

Article L. 1152-1

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »

DU COTE DU CHSCT

Article L. 4612-1

« Le CHSCT a pour mission :

- 1° De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à sa disposition par une entreprise extérieure [.../...]

Article L. 4612-3

« Le CHSCT contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'établissement et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective. Il peut proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel. »



L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LE STRESS DE 2008

D'un point de vue réglementaire, les grandes avancées sur les risques psychosociaux datent de ces dernières années, avec notamment la signature, le 2 juillet 2008, de l'Accord national interprofessionnel sur le stress (transposition au niveau national de l'accord européen de 2004).

Cet accord a été signé par tous les partenaires sociaux (côté syndical comme patronal).

Plusieurs améliorations ont été apportées à l'accord européen, notamment :

- La notion de stress « positif » a été supprimée,
- L'organisation du travail et les processus de travail sont définis comme facteurs de stress,
- L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle doit être pris en compte dans la prévention.

L'objet de l'accord est :

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants,
- d'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible,
- de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail. Son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress.

Le texte de l'accord est disponible sur le site de l'ANACT :

<http://www.anact.fr/portal/pls/portal/docs/1/968345.PDF>

L'INITIATIVE DU 09 OCTOBRE 2009 LANCEE PAR LE MINISTRE DU TRAVAIL

Lors du comité permanent du Conseil d'orientation sur les conditions de travail (COCT) du 09 octobre 2009, le Ministre Xavier Darcos a décidé de lancer un plan d'action d'urgence sur les risques psychosociaux.

A ce titre, il est demandé aux entreprises de plus de 1000 salariés d'ouvrir des négociations sur le stress et d'engager significativement ces négociations avant le 1^{er} février 2010.

Fiche 4

Quels sont les facteurs de risques psychosociaux ?

DES CAUSES PLURIFACTORIELLES...

Les causes des risques psychosociaux sont plurifactorielles. Elles vont ainsi s'enchaîner dans le temps, créant des cercles vicieux, jusqu'à l'apparition d'une dégradation de la santé des salariés.

L'exposition des salariés aux risques psychosociaux peut ainsi être attribuée à des événements issus de l'organisation du travail de l'entreprise, de la sphère individuelle et de la société dans laquelle ils évoluent.

Les facteurs présents dans l'organisation du travail peuvent être nombreux: charge de travail, autonomie, utilisation des compétences, modalité de coopération interne, système de reconnaissance professionnelle, etc.

Agir sur les facteurs de risques présents dans l'organisation du travail permet ainsi de venir diminuer l'exposition des salariés aux risques psychosociaux.

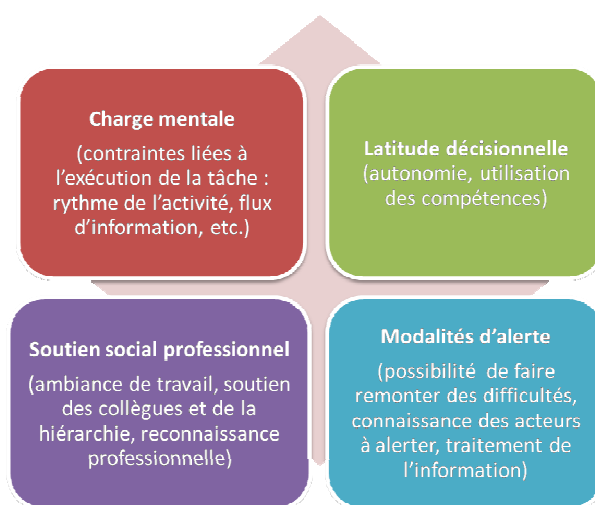
L'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX A TRAVERS LA SPHERE ORGANISATIONNELLE

Le repérage des « déséquilibres » pouvant être générés par l'organisation de travail (conditions de travail / management des Ressources Humaines) est un enjeu crucial dans toute démarche interne de prévention des RPS.

Plusieurs modèles théoriques sont explicatifs de l'apparition du stress professionnel (Karasek, « P-E fit », Siegrist, etc.).

Le schéma ci-dessous vous propose un cadre d'analyse simple prenant appui sur ces modèles.

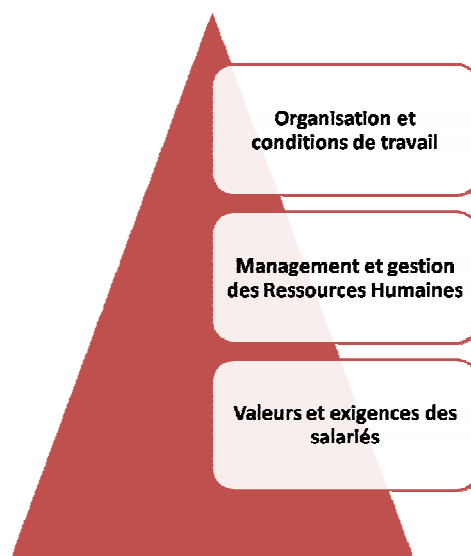
L'exposition aux risques psychosociaux est ainsi conditionnée par l'équilibre qui existe au sein d'une organisation entre les quatre dimensions suivantes.



La situation exposant le plus aux risques psychosociaux est celle qui combine à la fois un niveau fort de charge mentale et des niveaux faibles de latitude décisionnelle, soutien social et de modalités d'alerte.

L'APPROCHE DE NOTRE CABINET

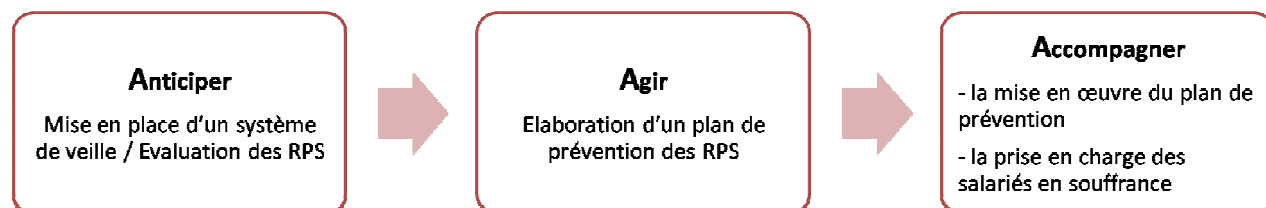
Notre conviction est que les risques psychosociaux présents dans l'entreprise sont **au croisement de plusieurs sphères de l'activité de travail** :



Les compositions de nos équipes nous permettent de **mobiliser des compétences spécifiques sur chacune de ces sphères...**

- Organisation et Conditions de travail → Ergonomie - Sociologie du travail - Economie
- Management et Gestion des Ressources Humaines (système de rémunération, gestion des carrières...) → RH, GPEC
- Valeurs et exigences des salariés → Psychologie du travail.

... et de vous accompagner dans les différentes étapes du processus de prévention



Fiche 5

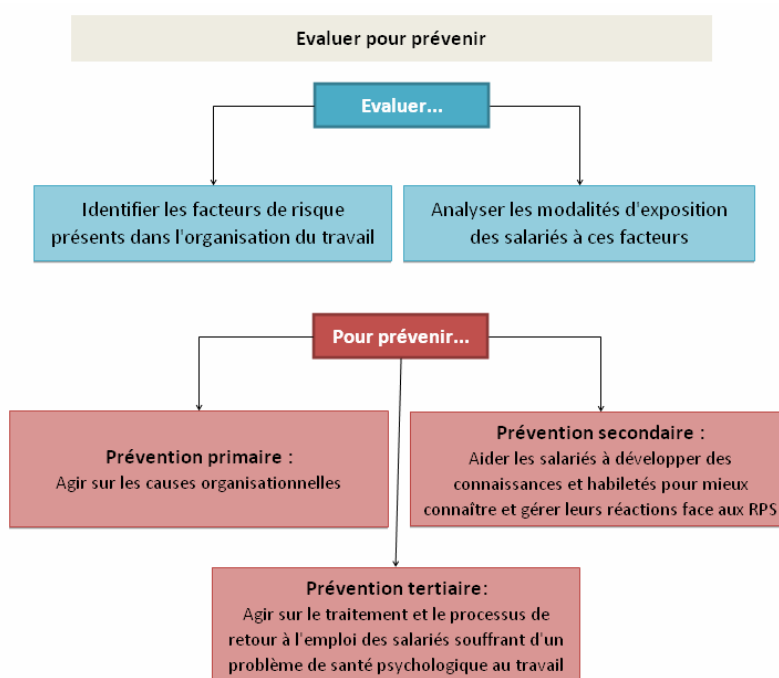
Les risques psychosociaux nécessitent-ils la mise en place d'une démarche d'évaluation spécifique ?

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS LE PROCESSUS GENERAL DE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS...

La prévention des risques psychosociaux doit nécessairement être inscrite dans le processus général de prévention des risques professionnels.

La démarche se déroule ainsi en deux principaux temps :

- L'évaluation des risques psychosociaux : identification des facteurs à risque dans l'organisation du travail et des catégories de salariés les plus exposés.
- La prévention : actualisation du document unique et élaboration d'un plan de prévention



Une fois la démarche mise en place, les actions de prévention devront nécessairement être évaluées et un système de veille mis en place.

PRIVILEGIER LES ACTIONS DE PREVENTION « PRIMAIRE »

La priorité doit être donnée à la mise en place d'actions de prévention « primaire » car ces dernières permettent d'éliminer les sources des risques psychosociaux au travail et ont ainsi une action à long terme.

Les actions de prévention secondaire et tertiaire (ex : formation du management aux RPS, mise en place d'un numéro vert) viennent, quant à elles, limiter les conséquences des risques psychosociaux au travail. En cas de situations « dégradées », ces actions peuvent s'avérer utiles mais elles ne se substituent en aucun cas à la mise en place d'actions agissant sur les facteurs de déséquilibre présents dans l'organisation du travail (prévention primaire).

LA MISE EN PLACE D'UNE METHODOLOGIE SPECIFIQUE

La prévention des risques psychosociaux peut s'avérer plus difficile en comparaison à d'autres risques professionnels, en raison à la fois :

- Du **déni** qui peut exister au sein de certaines entreprises sur les RPS (renvoi systématique sur la sphère personnelle des salariés, faible prise en compte des plaintes individuelles des salariés, réticences à remettre en cause l'organisation du travail actuelle, etc.).
- Du **caractère plurifactoriel** de ce type de risque.
- D'une **culture non partagée sur les RPS** pouvant fragiliser le dialogue social au sein de l'entreprise.
- De la nécessité à **mettre en place des outils spécifiques** pour objectiver les facteurs de risque.

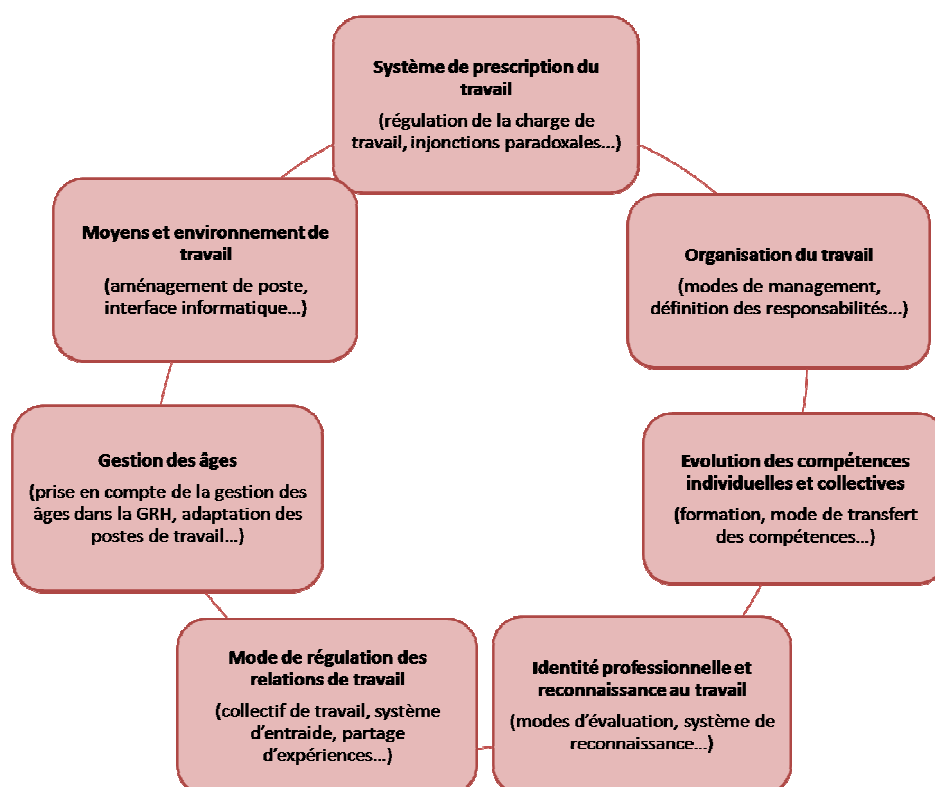
Afin de lever ces freins, certains principes d'intervention sont à respecter pour lancer la démarche de prévention :

- Associer à la démarche l'ensemble des acteurs de la prévention internes à l'entreprise : direction, CHSCT, ingénieur prévention, médecin du travail, etc.
 - ➔ Mise en place d'un Comité de Pilotage,
 - ➔ Réalisation d'un diagnostic partagé et élaboration en commun du plan de prévention.
- Utiliser différentes méthodologies qui vont vous permettre d'objectiver ce type de risque : repérage des indicateurs d'alerte, enquête sur les conditions de travail, entretiens collectifs et/ou individuels avec les salariés, etc.
- Avoir recours à des compétences externes si besoin (intervenant en prévention des risques professionnels, expert CHSCT).

QUELLES SONT LES ACTIONS DE PREVENTION A METTRE EN ŒUVRE ?

C'est au regard des déséquilibres repérés au sein de l'organisation du travail que vous allez pouvoir identifier les leviers d'action potentiels à mettre en œuvre. Les risques psychosociaux étant plurifactoriels, il suffit parfois d'agir plus particulièrement sur un ou deux facteurs pour rétablir l'équilibre et casser les cercles vicieux en marche.

Agir en terme de prévention des risques psychosociaux, c'est développer des actions nécessairement dans les sept domaines suivants :



Fiche 6

Comment agir en tant qu'élu du CHSCT ?

SENSIBILISER LES ACTEURS INTERNES ET COMBATTRE LE DENI

La prévention des risques psychosociaux fait partie des missions qui relèvent du CHSCT en terme de contribution à la protection de la santé physique et mentale des travailleurs.

Votre place en tant qu'élu du CHSCT va être d'autant plus importante que vous pourrez être amenés, dans un premier temps, à combattre le déni installé au sein d'entreprise avant de pouvoir engager réellement une démarche de prévention.

Vos modalités d'actions vont dépendre de l'état actuel de votre entreprise au regard des RPS :

Agir dans le cadre de la démarche de prévention des risques professionnels

- Se former à la prévention des RPS
- Mettre à l'ordre du jour de la réunion de CHSCT la thématique des RPS
- Proposer en CHSCT la réalisation d'une cartographie des RPS afin d'actualiser le document unique et de mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées
- Réaliser un état des indicateurs d'alerte et assurer un suivi trimestriel
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise sur la thématique afin d'engager une réflexion interne (réunion, communication, etc.)

Agir en cas de situations dégradées impliquant la notion de danger « grave »

- Lancer un droit d'alerte dans le cadre de la procédure de « danger grave et imminent » (Art L. 4131-2, L. 4132-2 et L. 4131-3 du Code du Travail)
- Inscription de cette alerte dans le registre spécial de consignation des dangers graves et imminents
- Rassembler l'ensemble des traces écrites disponibles (PV CHSCT, rapport médecin du travail, plaintes écrites des salariés, indicateurs RH, etc.)
- Réalisation d'une enquête CHSCT conjointement avec la direction (Art L.4612-5)
- Tenir une réunion extraordinaire de CHSCT et demander la mise en œuvre de mesures correctives et préventives
- Saisir l'inspection du travail en cas de désaccord avec l'employeur
- Contacter un expert pour avoir un avis et être éventuellement appuyé pour la rédaction de la délibération dans le cas où vous décidiez d'avoir recours à une expertise

QUELQUES CONSEILS POUR AGIR ET COMBATTRE LE DENI

- Etre vigilant au vocabulaire utilisé au sein de votre entreprise. Privilégier le terme « risques psychosociaux » par rapport à d'autres expressions, telles que « souffrance au travail », « harcèlement », etc.
- Demander la création d'un groupe de travail pluridisciplinaire spécifique sur cette thématique.
- Prendre appui sur les travaux de l'INRS et de l'ANACT pour faire prendre conscience des enjeux à agir en terme de prévention : santé des salariés, performance de l'entreprise.
- Rappeler à l'employeur les exigences réglementaires en terme d'évaluation des risques professionnels et d'actualisation annuelle du document unique / Réaliser une demande de cartographie des RPS.
- Développer des outils spécifiques au CHSCT pour les RPS : grille des indicateurs d'alerte, méthodologie d'analyse des accidents ou presque accident, etc.
- Repérer les éventuels indicateurs d'alerte pour engager le débat en réunion de CHSCT : absentéisme, accident du travail, turn-over, alerte du médecin du travail, « malaise » sur le lieu de travail, évolution des remontées des salariés, etc.
- Garder une trace écrite de tous les événements internes à l'entreprise pouvant avoir un lien avec les RPS.
- Favoriser la participation des salariés en engageant une communication du CHSCT sur la thématique.

LES TROIS PRINCIPALES MODALITES D'ACTION DU CHSCT PREVUES PAR LA LOI

1) LA MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Au titre de l'article R.4612-1 du code du travail, vous avez la possibilité de fixer des missions spécifiques à réaliser par les membres élus du CHSCT. Dans ce cadre, vous pouvez ainsi voter la réalisation d'une mission d'analyse des risques psychosociaux.

Cette mission constitue un des moyens les plus efficaces qui vous permettra à la fois de réaliser une première évaluation des facteurs de RPS et de laisser une trace écrite.

COMMENT ENGAGER UNE MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

La mission doit être votée en réunion de CHSCT.

Vous devrez être vigilant à :

- Mentionner l'événement «déclencheur» de la mission.
- Elargir votre champ d'investigation à la thématique des risques psychosociaux afin d'inscrire votre action dans la durée et d'éviter les mécanismes de déni de l'employeur (l'incident pouvant être reporté sur la sphère individuelle du salarié concerné).

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA MISSION D'ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

- Examiner une situation de travail particulière suite à un accident du travail ou un arrêt maladie.
- Identifier les causes organisationnelles liées à cette situation.
- Evaluer l'efficacité des modes de prévention mis en place.
- Aider à avancer des propositions d'actions correctives.

2) LES PROCEDURES DE DROIT D'ALERTE ET D'ENQUETE

La procédure de droit d'alerte pour danger grave et imminent est définie par les articles **L.4131-2, L.4132-2 et L.4131-3 du Code du Travail** :

« Le représentant du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, en alerte immédiatement l'employeur selon la procédure prévue au premier alinéa de l'Article L.4132-2. [...] »

En tant que membre du CHSCT, **vous devez utiliser cette procédure de danger grave et imminent avec prudence, intelligence et discernement.**

Ainsi, pour la mise en place de cette procédure, nous vous conseillons :

- d'avoir déjà réalisé des « alertes » sur ces risques auprès de la direction (courrier du CHSCT, évocation en réunion de CHSCT) ;
- de vous assurer d'avoir des indicateurs précis permettant de justifier la gravité du risque en question (droit d'alerte des salariés, indicateurs RH et de santé, écrits et témoignages des salariés, enquête CHSCT, etc.).

Une fois l'alerte consignée sur le registre spécial des dangers graves et imminents, **vous devrez nécessairement conduire une enquête CHSCT conjointement avec la Direction** au titre de l'article L.4612-5 du Code du Travail.

3) LE DROIT D'EXPERTISE

Vous pouvez également utiliser votre droit d'expertise (art. L.4614-12 du Code du Travail).

Le recours à un expert peut constituer une aide précieuse pour vous appuyer dans l'identification des facteurs de déséquilibre en lien avec les risques psychosociaux (cartographie des RPS) et pour déterminer des leviers d'action adaptés.

Pour aller plus loin, consultez la fiche 7 du présent guide.

Fiche 7

Les modalités de recours à l'expertise CHSCT

LE CADRE REGLEMENTAIRE DE L'EXPERTISE CHSCT

Le recours à une expertise est une prérogative donnée par le Code du Travail aux membres du CHSCT conformément à l'article L.4614-12 :

« Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail peut faire appel à un expert agréé :

1^o Lorsqu'un risque grave, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement.

2^o En cas de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévu à l'Article L4612-8.

Les conditions dans lesquelles l'expert est agréé par l'autorité administrative et rend son expertise sont déterminées par voie réglementaire. ».

La problématique des risques psychosociaux peut ainsi être traitée à la fois :

- **En cas de projet important** : la finalité étant d'évaluer l'impact du projet d'organisation sur l'exposition des salariés aux RPS afin que les élus puissent donner un avis sur le projet.
- **En cas de risques graves** : la finalité étant de procéder à une évaluation des RPS au sein de l'entreprise et d'identifier des mesures de prévention adéquates.

UNE EXPERTISE : POUR QUELS OBJECTIFS ?

- Développer une culture commune au sein de l'entreprise sur la thématique des RPS.
- Objectiver à travers une méthodologie spécifique le niveau d'exposition des salariés aux RPS.
- Développer les coopérations entre les acteurs de la prévention de l'entreprise (CHSCT, direction, service RH, médecin du travail, ingénieur sécurité, etc.).
- Construire de manière concertée un plan de prévention des RPS.
- Rétablir le dialogue social au sein de l'entreprise.
- Constituer une « preuve » écrite (via le rapport d'expertise) des risques présents dans l'entreprise en cas de litiges avec l'employeur.

LA PROCEDURE A SUIVRE POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE EXPERTISE

- 1) Recenser les indicateurs d'alerte.
- 2) Prendre contact avec le Cabinet d'expertise pour être appuyé dans votre démarche (dont contenu de la délibération).
- 3) Organiser une réunion de CHSCT (ordinaire ou extraordinaire) :
 - Indiquer à l'ordre du jour la demande de consultation dans le cadre de l'article L.4612-1 du Code du Travail.
 - Informer en séance la Direction des préoccupations qui vous conduisent au recours à l'expertise.
 - Argumenter votre délibération en vous appuyant sur des faits qui vous permettent de justifier « l'importance » du projet ou la « gravité » des risques (indicateurs RH, rapport du médecin du travail, signaux de décompensation sur la santé, etc.).
 - Réaliser un vote (à la majorité des membres élus) sur la base d'une délibération du CHSCT précisant le thème de l'expertise et le choix du nom du Cabinet d'expertise sélectionné (la Direction ne vote pas).

Si la Direction conteste la nécessité de l'expertise et/ou le choix de l'expert, elle doit porter sa contestation devant le Tribunal de Grande Instance statuant en urgence.

LES AGREMENTS DU CABINET SECAFI

- Agrément depuis 1996 pour réaliser les expertises CHSCT prévues par l'article L.4615-12, portant sur les domaines de compétences suivants : « Santé, Sécurité du travail » et « Organisation du travail et de la production ».
- Agrément depuis 2008 en tant que IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels).

MODELE DE DELIBERATION POUR UNE EXPERTISE CHSCT

Les élus du CHSCT ont constaté des risques graves pour la santé des salariés en lien avec l'exposition aux risques psychosociaux.

Plusieurs indicateurs sont révélateurs de cette situation (*exemples ci-dessous à compléter*) :

- *Augmentation de l'absentéisme*
- *Augmentation du turn-over*
- *Décompensation sur la santé des salariés (symptômes signalés par le médecin du travail)*
- *Survenue d'accidents ou d'incidents sur le lieu de travail (« malaise », violence au sein des équipes, agressions par la clientèle, etc.)*
- *Nombre de passages à l'infirmerie*
- *Nombre de demandes de RDV par les salariés à la médecine du travail*
- *Etc.*

Précisons que plusieurs alertes ont déjà été réalisées auprès de la direction de l'entreprise dans le cadre (*exemples ci-dessous à compléter*):

- *Des réunions de CHSCT du(citer des extraits des PV du CHSCT)*
- *De la présentation du bilan annuel du médecin du travail (citer des extraits du rapport)*
- *De l'enquête réalisée suite au droit d'alerte*
- *Etc.*

Dans ce contexte, le CHSCT entend se saisir de l'ensemble des difficultés que rencontrent les salariés du site pour réaliser leurs missions dans des conditions de sécurité satisfaisante.

En conséquence, les représentants du personnel au CHSCT, souhaitent pouvoir disposer d'une étude complète relative à l'exposition des salariés aux risques psychosociaux faite par un expert agréé par le ministère du travail.

C'est pourquoi nous désignons le cabinet agréé SECAFI (*adresse*), pour réaliser une mission d'expertise conformément aux dispositions des articles L. 4612-1 et L. 4614-12 du code du travail. L'expertise fera l'objet d'un rapport écrit qui sera présenté devant le CHSCT

L'expert devra pouvoir accéder à toutes les informations (documents, entretiens avec les responsables, les salariés) pour faire sa mission. Les conclusions de l'expertise seront restituées sous forme d'un rapport qui sera présenté par l'expert en séance du CHSCT.

Le CHSCT donne mandat à M.XX (secrétaire du CHSCT) pour prendre en son nom et place toute disposition d'ordre administratif ou juridique relative à l'exécution de cette délibération

Votants : Pour : Contre :

Fiche 8

Repérer les indicateurs d'alerte au sein de son entreprise

COMMENT UTILISER LES INDICATEURS REPERES AU SEIN DE MON ENTREPRISE ?

Les indicateurs d'alerte ont pour vocation de :

- Fournir des signaux révélant l'importance d'analyser plus précisément les manifestations des risques psychosociaux au sein de l'entreprise (selon la gravité dans le cadre d'une mission d'analyse des risques professionnels et/ou d'une expertise CHSCT).
- Réaliser un suivi sur l'évolution de l'impact des risques psychosociaux et évaluer l'efficacité des mesures préventives mises en place.

Attention, **le repérage d'un ou de plusieurs de ces indicateurs ne signifie pas systématiquement que les salariés sont exposés fortement aux risques psychosociaux**. Ils incitent toutefois à rechercher des informations supplémentaires qui permettront de déterminer s'il existe réellement un déséquilibre dans la sphère professionnelle.

LES PRINCIPAUX INDICATEURS A RECENSER AU SEIN DE SON ENTREPRISE

Les indicateurs sont à recenser dans quatre principales catégories :

Indicateurs « Ressources Humaines »	Indicateurs « Conditions de travail »	Indicateurs « Fonctionnement de l'entreprise »	Indicateurs « Santé / Sécurité »
• Taux d'absentéisme (dont absence de courte durée) • Niveau de turn-over • Nombre de postes vacants • Nombre moyen de jours de congés pris • Taux de réalisation des formations • Taux de réalisation des entretiens annuels d'évaluation • Etc.	• Travail en horaires atypiques • Temps de contact avec la clientèle ou l'utilisateur • Production en flux tendus, 0 stock • Nombre de procédures à respecter • Nombre de poste en travail isolé • Nombre de réunions de service tenues • Etc.	• Niveau de productivité • Qualité des produits ou des services • Changement de structure de l'entreprise • Plaintes des clients ou usagers • Etc.	• Nombre d'accidents du travail / Taux de fréquence / Taux de gravité • Actes de violence au travail • Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS • Maladie à caractère professionnel en lien avec les RPS • Passages à l'infirmerie • Etc.

Quelques documents à consulter : bilan social, audit qualité, fiche entreprise et rapport annuel du médecin du travail...
... Et n'oubliez pas de faire une demande d'informations sur certains indicateurs dans le cadre des réunions de CHSCT

Attention, **il est important de sélectionner les indicateurs les plus adaptés à votre entreprise et de limiter dans un premier temps le nombre d'indicateurs que vous allez suivre (20 à 30 indicateurs maximum)**.

Pour aller plus loin, nous vous conseillons de **consulter le guide de l'INRS « Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider »** à l'adresse suivante :

<http://www.inrs.fr/publications/ED6012.html>

Fiche 9

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux constitue la **première étape de toute démarche de prévention**. Cette prestation peut être développée dans le cadre d'une expertise CHSCT.

L'INTERET DE REALISER UNE CARTOGRAPHIE

La finalité de la cartographie est **d'évaluer le degré d'exposition des salariés au risque psychosocial et d'identifier précisément les causes organisationnelles** de la souffrance au travail.

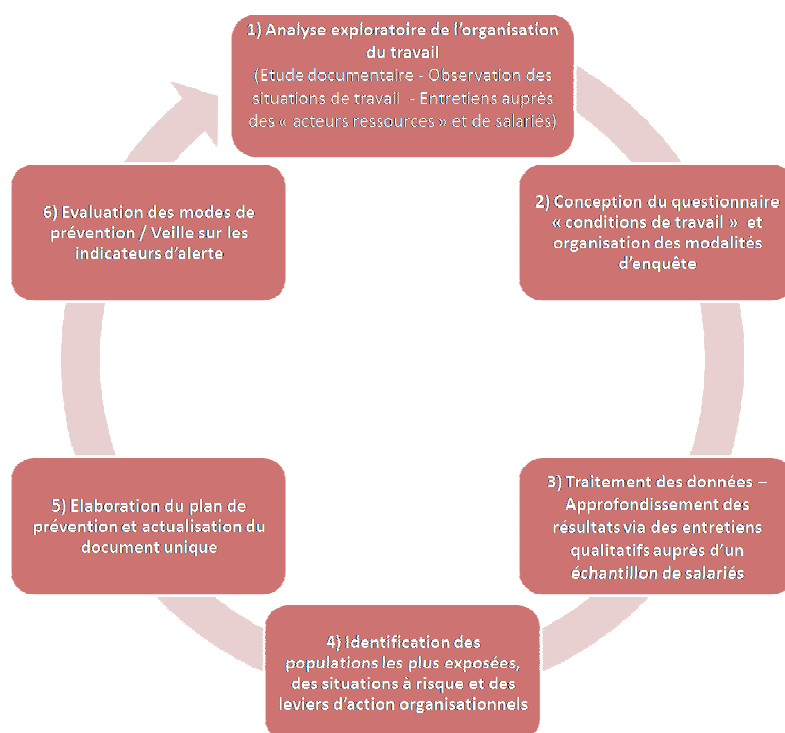
Plus précisément, la réalisation d'une cartographie vous permettra :

- D'identifier les caractéristiques des populations les plus exposées (âge, fonction, service de rattachement, ancienneté, etc.) et les situations de travail à risque.
- De déterminer les leviers d'actions les plus pertinents et de mettre en place des modes de prévention précis et adaptés à votre établissement.
- De répondre à l'obligation légale d'actualisation du document unique (Art R4121-1 du Code du Travail).
- De développer une politique interne d'amélioration des conditions de travail visant à la protection de la santé physique et mentale des salariés et à l'accroissement de la performance.

COMMENT REALISER UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU SEIN DE SON ETABLISSEMENT ?

La démarche proposée s'intègre dans un **système global de prévention des risques psychosociaux**. Son cadre méthodologique se définit par la mise en place et le suivi de la prévention autour d'outils intégrés à l'activité elle-même permettant la régulation des facteurs venant générer ce type de risques.

La réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux se décline en **six principales étapes**.

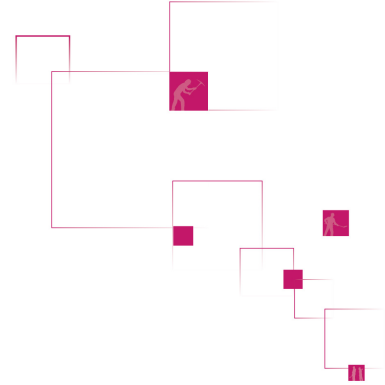


LES ATOUTS DE NOTRE APPROCHE

- Une **méthodologie adaptée systématiquement à votre établissement** via la réalisation d'un pré-diagnostic (personnalisation du questionnaire, prise en compte de l'organisation et de la culture de l'entreprise, etc.).
- Une **approche centrée sur les conditions de travail** et non directement sur la souffrance exprimée par les salariés.
- La combinaison de **différentes méthodologies d'analyse des situations de travail garantissant une objectivation des données** (enquête sur les conditions de travail, entretiens collectifs et individuels, observations directes).
- Le traitement du questionnaire et la réalisation des entretiens **par des professionnels** spécialisés sur les problématiques de santé au travail et de l'organisation du travail.
- Une garantie du **caractère anonyme** des données.
- **L'appui à la communication interne** au sein de l'entreprise.
- Une association dans la démarche de l'ensemble des acteurs de votre établissement permettant ainsi de **développer une culture partagée autour de la thématique des risques psychosociaux**.
- Une méthode permettant l'identification des facteurs générateurs des risques psychosociaux et ainsi de décliner **des modes de prévention en lien avec la sphère organisationnelle ayant un impact sur le long terme** (prévention primaire).
- La possibilité **d'intégrer les résultats** de la cartographie **directement aux outils de prévention existants au sein de l'entreprise** (en particulier mise à jour du document unique et du plan de prévention).

LES ACTIONS DE SECAFI SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- Diagnostic / cartographie des risques psychosociaux
- Appui à l'actualisation du document unique et à l'élaboration du plan de prévention.
- Appui au fonctionnement du système de veille : identification des indicateurs d'alerte, évaluation du plan de prévention, etc.
- Appui à la rédaction de documents internes de communication (sensibilisation sur les RPS, « charte de signalement », etc.).
- Participation en tant qu'expert à des groupes de travail internes à l'entreprise.
- Formation des acteurs de la prévention sur la thématique des risques psychosociaux.
- Organisation de journées d'informations pour le CHSCT / Participation à des colloques.
- Publication d'analyses sectorielles (à consulter sur notre site internet : <http://www.secafi.com/fr/actualites/analyses-secafi.html>).
- Participation à des groupes de réflexion méthodologique sur les RPS (ANACT, Ministère du travail, CRAM, etc.).



Fiche 10

Prévenir les risques psychosociaux dans le cadre d'une restructuration

UNE PERIODE BRUTALE DE CHANGEMENTS AUX IMPACTS ORGANISATIONNELS MULTIPLES

Les restructurations, qu'elles soient réorganisation, fusion, délocalisation, externalisation, qu'elles s'accompagnent de suppressions d'emplois ou pas, **sont des événements particuliers souvent vécus brutalement et de manière non anticipée.**

De nombreuses études réalisées par des cabinets d'expertise (au travers de leurs missions d'accompagnement) mettent en évidence l'importance d'anticiper les conséquences des restructurations.

En effet, si les restructurations mettent à mal les salariés qui perdent leur emploi, **elles constituent aussi des facteurs de risques importants pour ceux qui restent.**

A ce titre, la Commission Européenne a alerté, au travers de **l'étude du groupe HIRES de 2009**, sur les impacts des restructurations sur la santé des travailleurs. (Télécharger le rapport complet d'étude à l'adresse suivante : <http://www.anact.fr/portal/pls/portal/docs/1/1836354.PDF>)

Elles entraînent **des changements importants, profonds et multiples dans le travail auxquels devront s'adapter les salariés impactés.**

- Les restructurations impactent la « sphère travail » dans sa globalité, voire au-delà, et modifient l'ensemble des facteurs au sein desquels les RPS trouvent leurs origines : déplacement des charges de travail, réorganisation des lignes managériales et des équipes, incertitudes quant au devenir de l'entreprise, etc.
- Les restructurations déstabilisent aussi les facteurs de régulation dans l'entreprise. Là où les salariés trouvaient précédemment soutien, moyens et variables d'ajustement se trouvent des actions et des dispositifs à reconstruire pour réguler et réduire les tensions.

QUELLES ACTIONS DE PREVENTION METTRE EN PLACE EN CAS DE RESTRUCTURATION ?

Des actions de prévention spécifiques aux risques psychosociaux devront nécessairement être mises en place tout au long du processus de restructuration.

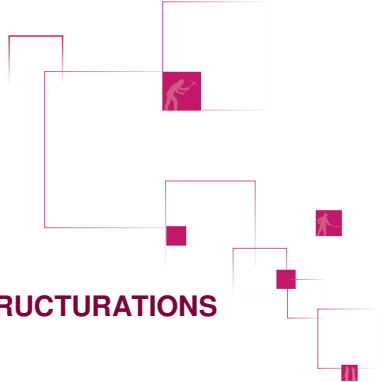
- Avant la restructuration, assurer une prévention primaire efficace : phase durant laquelle des dispositifs doivent être mis en place pour éviter les changements trop brutaux et adapter en souplesse l'organisation aux inducteurs des restructurations.

Quelques questions à vous poser durant cette phase :

- Quels sont les métiers ou les populations « à risque » qui travaillent en flux tendus ?
- Quels sont les ateliers ou les services dont les conditions ou les outils de travail n'ont pas fait l'objet d'investissements nécessaires ?
- Pour quelles fonctions, la formation n'a pas été spécifiquement développée ?
- Etc.

- Pendant la phase de restructuration, mettre en place une prévention secondaire : il s'agit d'associer les partenaires sociaux dans la définition des nouvelles organisations cibles, des équipes, des process et de travailler sur un plan d'accompagnement du changement ciblé sur la prévention des risques psychosociaux.

- Après la restructuration : surveillance des indicateurs de RPS, mise en place de modes de régulation efficaces et de groupes de travail pour consolider les collectifs, communication sur le projet d'entreprise, etc.



L'APPORT FONDAMENTAL DES CHSCT DANS LA GESTION DES RESTRUCTURATIONS

La connaissance de l'entreprise, des conditions de travail, des problématiques de santé au travail confèrent aux CHSCT une légitimité pleine dans l'appréhension des restructurations. En tant qu'instance consultative, **les CHSCT ont la possibilité de jouer un rôle fondamental dans le traitement d'une restructuration :**

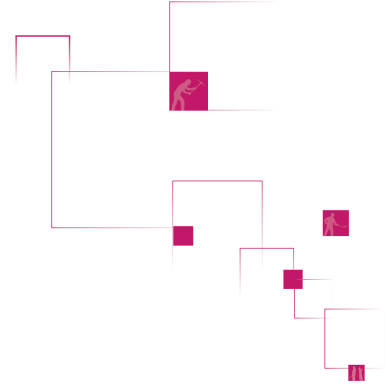
- Pendant la phase de consultation, afin d'être en support du Comité d'Entreprise lors des négociations sur la partie économique et accompagnement du projet.
Le Comité d'Entreprise peut alors différer son avis jusqu'à la transmission de celui du CHSCT. Dans ce cas, le CHSCT fera valoir ses préconisations sur l'organisation cible en alertant sur les risques psychosociaux encourus par la restructuration et conseillera sur les plans de prévention à mettre en œuvre pour accompagner.

Exemple : lorsqu'il s'agit d'une restructuration impactant économiquement l'emploi, le CHSCT peut apporter des préconisations sur le dimensionnement des postes restants (et donc supprimés) mais aussi sur les mesures du Plan de Sauvegarde pour l'Emploi adaptées aux personnes qui seront impactées par les licenciements (formation, mesure de maintien d'employabilité, adaptation du temps de travail, mesures de transition professionnelle...).

- Pendant et après la restructuration, pour **mesurer les accompagnements de la restructuration et l'atteinte de l'organisation cible, évaluer les impacts des changements sur la santé physique et mentale des travailleurs et mettre en place un plan de prévention ad hoc.**

En matière de restructuration et de prévention des risques psychosociaux, **les membres élus des Comités d'entreprise et des CHSCT ont un intérêt fort à travailler en étroite collaboration** puisque les conséquences des restructurations auront des impacts sur l'organisation, l'emploi, les métiers, les conditions de travail et donc l'individu au travail.

Seul un travail complémentaire des instances permettra la mise en place d'une gestion efficace des restructurations et des impacts associés.



Fiche 11

Les suicides en lien avec le travail

QUELLES ACTIONS METTRE EN PLACE AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?

L'organisation mondiale de la santé (OMS) apporte des préconisations sur les actions à mettre en place pour agir :

A titre préventif

- Créer une culture d'ensemble pour la santé au travail
- Apprendre à détecter les signes annonciateurs
- Privilégier le soutien managérial
- Favoriser le soutien des collègues

En cas de suicide

- Neutraliser la zone du décès et appeler immédiatement les responsables locaux, personnels d'urgence, police, officier judiciaire...
- Communiquer vers les collègues d'une façon transparente et honnête sur les circonstances de la mort sans nécessairement s'appesantir sur les détails.
- Donner une information détaillée à tous sur le suicide en général et ses différents facteurs de risque.
- Rendre un hommage approprié au défunt.
- S'assurer que les collègues du défunt « gèrent » correctement leur peine, leurs émotions (culpabilité, colère...).
- Identifier et transmettre la liste des personnes considérées comme plus vulnérables et pouvant nécessiter un accompagnement professionnel à travers un programme d'aide adapté, pour limiter le risque de « contagion ».
- Analyser les facteurs organisationnels et managériaux qui ont pu contribuer à la survenue du drame et proposer des mesures de changements dans ces domaines.
- Intégrer ces informations pour enrichir le programme de prévention des risques et de promotion de la santé.

LES CONSEQUENCES DES RPS PEUVENT-ILS DONNER LIEU A UNE DECLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL ?

Au même titre que les autres risques professionnels, **les conséquences des risques psychosociaux** (malaises, crises de nerfs, suicide à son domicile, etc.) **doivent faire l'objet d'une déclaration et d'une demande de reconnaissance d'accident du travail.**

Plusieurs jurisprudences ont précisé ces dernières années que certains troubles psychiques pouvaient être considérés comme accidents du travail parce qu'ils étaient, par exemple, en relation avec un entretien d'évaluation au terme duquel le salarié était informé d'une rétrogradation (Cass. Civ. II 1^{er} juillet 2003, Bull. Civ. II n°218) ou encore avec une agression survenue plus tôt, sur le lieu de travail (Cass. Civ. II 15 juin 2004, Bull. Civ. II n°298).

La survenance du suicide au domicile même du salarié ne constitue pas, en soi, un obstacle à la qualification d'accident du travail. La Cour de Cassation a, en effet, reconnu le 22 février 2007 le caractère professionnel d'un accident du travail pour tentative de suicide le 27 septembre 2001 alors que la victime se trouvait en arrêt depuis le 28 août 2001 pour « syndrome anxiodépressif » suite à une dégradation des relations avec l'employeur.

Pensez à ce titre à informer et à conseiller les salariés de votre entreprise pour réaliser ces déclarations.

LE ROLE DU CHSCT SUR LA QUESTION DU SUICIDE D'UN SALARIE

La question du traitement des suicides dans l'entreprise est une problématique complexe. Attention, en tant que membre du CHSCT, n'oubliez pas que vous ne devez pas vous substituer à l'employeur en terme de prévention des risques professionnels.

En cas de survenue d'un événement tragique au sein de votre entreprise, nous vous conseillons de respecter les principes suivants :

- Contrôler si la déclaration d'accident du travail a été faite et/ou contestée par l'employeur.
- Lancer une enquête immédiate du CHSCT conjointement avec la Direction pour :
 - ➔ Identifier les facteurs organisationnels et managériaux qui ont pu contribuer à la survenue du drame.
 - ➔ Mettre en place des mesures de prévention.
- Demander à l'employeur d'engager des mesures :
 - ➔ De communication vers les collègues de travail.
 - ➔ D'accompagnement des salariés « choqués » par l'événement.
- Prendre contact avec un expert CHSCT afin d'être conseillé sur le lancement d'une expertise pour risque grave.

LE LANCEMENT D'UNE EXPERTISE CHSCT SUITE A UN SUICIDE

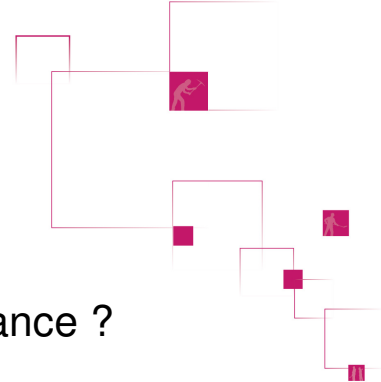
En cas de suicide ou de tentative de suicide au sein d'un établissement, le lancement d'une expertise CHSCT pour risque grave peut s'avérer très utile pour les élus du CHSCT.

L'expertise n'a pas pour vocation de se placer sur le registre de la preuve et ne se substitue en aucun cas à l'enquête de police, ni à l'enquête réalisée par la CPAM (suite à la déclaration et à la demande de reconnaissance d'accident du travail).

L'intervention des experts se fait dans une logique de prévention, la finalité n'est pas de déterminer des responsabilités ou d'évaluer les individus, mais d'éclairer la situation avec un regard extérieur et d'identifier des leviers d'action, notamment sur le plan organisationnel.

Plus précisément, les objectifs d'une expertise dans le cas de la survenue d'événements tragiques peuvent être :

- La recherche des facteurs de risques et l'analyse des conditions de travail des salariés les plus exposés.
- L'appui au CHSCT pour avancer des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.
- La recherche de « situations critiques » pour lesquelles des actions correctives doivent être immédiatement mises en place.
- Etc.



Fiche 12

Comment accompagner les salariés en souffrance ?

LES ENJEUX DE L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cas de situations dégradées au regard des risques psychosociaux, **les actions de prévention devront nécessairement être complétées par des mesures d'accompagnement pour les salariés en souffrance.**

L'enjeu de l'accompagnement est de permettre aux salariés « en souffrance » de trouver un appui en interne ou externe de l'entreprise afin de limiter les conséquences des RPS et de trouver des solutions adaptées à leur propre situation.

La reconnaissance par l'entreprise elle-même de l'existence des RPS au sein de l'entreprise constitue déjà en soi une première mesure d'accompagnement en évitant ainsi les mécanismes de « culpabilisation individuelle » des salariés au regard de leur propre situation (sentiment d'échec, perte de confiance en ses propres compétences, etc.).

QUELLES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL METTRE EN PLACE ?

Deux principaux types d'actions d'accompagnement individuel peuvent être mis en place :

- Un accompagnement médical et/ou psychologique des salariés.
- Un accompagnement à la reprise du poste de travail suite à un arrêt maladie (reprise sur un poste adapté, personnalisation des objectifs, procédure d'accueil par le manager et par l'équipe de travail, etc.).

VERS QUELS ACTEURS ORIENTER LES SALARIÉS ?

Plusieurs professionnels peuvent accompagner les salariés dans ces démarches.

Nous vous conseillons de prendre contact avec le médecin du travail de votre entreprise et/ou d'orienter les salariés vers lui afin qu'il puisse l'orienter vers les acteurs de proximité (psychiatre, psychologue du travail, assistante sociale, associations, etc.)

Dans certains services de santé au travail, des psychologues du travail (IPRP : intervenant en prévention des risques professionnels) peuvent recevoir les salariés.

N'oubliez pas de demander à votre médecin du travail si ce service peut être mis à disposition des salariés de votre entreprise.

Fiche 13

Faites le test pour évaluer la situation de votre entreprise

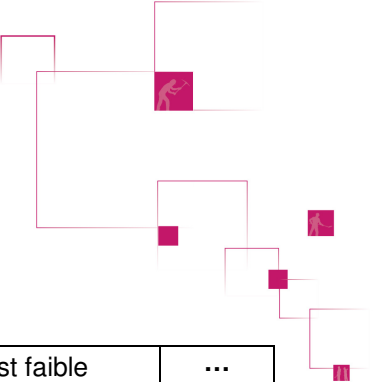
Le test ci-dessous vous permet de réaliser un premier positionnement de votre entreprise au regard de la problématique des risques psychosociaux.

Attention vous devez nécessairement répondre à l'ensemble des affirmations.

Répondez à ce test à partir de la connaissance que vous avez de la situation de votre entreprise, en indiquant dans la colonne de droite le score correspondant à l'échelle suivante :

Tout à fait _____ **Pas du tout**
5 4 3 2 1

	Score
1. L'absentéisme au sein de votre entreprise est fort (supérieur à 4%) et/ou en croissance	...
2. Le niveau de turn-over est important	...
3. Votre entreprise a recours de manière importante aux CDD ou à l'intérim	...
4. Le Taux AT-MP est plus important que dans la moyenne du secteur	...
5. Des situations graves ou dégradées en lien avec les RPS ont déjà été repérées au sein de votre entreprise	...
6. La culture de prévention des risques professionnels au sein de votre entreprise est faible	...
7. Les plaintes des salariés au regard des conditions de travail sont importantes	...
8. L'âge moyen des salariés est en croissance (pyramide des âges non équilibrée)	...
9. La charge de travail des salariés n'est pas équilibrée (surcharge ou sous-charge de travail)	...
10. Le temps de travail est soumis à une flexibilité importante	...
11. Le travail a un caractère monotone ou répétitif	...
12. Au cours d'une journée de travail, les tâches des salariés sont fortement entrecoupées	...
13. Un manque de clarté existe dans la définition des responsabilités (qui fait quoi ?)	...
14. Les relations avec des acteurs externes à l'entreprise sont nombreuses (client, public, etc.)	...
15. Les salariés peuvent recevoir des ordres contradictoires pour la réalisation de leur activité (management, client, impératifs de la tâche)	...
16. Les métiers de votre entreprise et/ou l'organisation sont en forte évolution	...
17. L'environnement de travail n'est pas satisfaisant (bruit, locaux...)	...
18. Les incertitudes sur l'avenir de votre entreprise sont fortes (situation économique, projet de fusion/rachat, etc.)	...
19. Des insuffisances apparaissent dans la politique interne de développement des compétences de votre entreprise	...
20. Les marges de manœuvre des salariés pour réaliser l'activité sont faibles (beaucoup de procédures, délais imposés, etc.)	...
21. L'ambiance de travail est mauvaise au sein de votre entreprise	...



22. Le soutien des salariés en cas de difficultés (par les collègues ou la hiérarchie) est faible	...
23. Les salariés travaillent souvent seuls ou de manière isolée	...
24. Les modalités de reconnaissance professionnelle sont faibles (reconnaissance directe par le management, perspectives d'évolution, sens du travail, rémunération, etc.)	...
25. Des problèmes de communication significatifs existent entre la hiérarchie et les salariés	...
26. Les salariés sont nombreux à ne pas connaître les acteurs de la prévention (CHSCT, médecin du travail, etc.)	...
27. Des comportements aberrants ont été repérés chez certains salariés (prise de risques outranciers, rejet des clients ou usagers)	...
28. Plusieurs salariés se sont plaints de symptômes pouvant être en lien avec les RPS (douleurs, troubles du sommeil, consommation de médicaments psychoactifs, renforcement des conduites addictives, malaise sur le lieu de travail, hypertension, etc.)	...
29. Le médecin du travail a réalisé des signalements en lien avec les RPS (symptômes ou maladies à caractère professionnel)	...
30. La Direction de votre entreprise a une attitude de déni au regard des RPS	...
Total	

Comment interpréter les résultats de mon questionnaire ?

Score supérieur à 120 : Probabilité d'exposition très élevée – Niveau d'alerte important (intervention urgente).

Score compris entre 90 et 120 : Probabilité d'exposition élevée – Attention à l'existence de situations critiques (intervention recommandée).

Score compris entre 60 et 90 : Probabilité d'exposition moyenne – Mise en place d'une fonction de veille.

Score inférieur à 60 : Probabilité d'exposition faible – Refaire le questionnaire dans quelques mois pour contrôler les éventuelles évolutions.

Petites histoires de missions....

« Réalisation d'une cartographie des risques psychosociaux au sein d'une société prestataire de services informatiques »

Le contexte et la demande

Dans une société prestataire de services informatiques, les membres élus du CHSCT votent à l'unanimité une demande d'expertise pour risque grave.

La demande est motivée auprès de la Direction par l'impact des changements organisationnels et au regard des indicateurs d'alerte repérés par le CHSCT : plaintes des salariés (recueil dans le cadre d'une enquête), apparition de comportements déviants au travail, signalement du médecin du travail sur l'apparition de maladies à caractère professionnel en lien avec les RPS.

Conscients de l'existence de facteurs de risque, la Direction et le CHSCT sollicitent SECAFI pour réaliser une cartographie des RPS.

L'intervention de SECAFI

- La mise en place d'un Comité de Pilotage interne à l'entreprise / Une sensibilisation des membres aux RPS dans le cadre d'un séminaire.
- La construction d'un questionnaire adapté à l'entreprise et le lancement d'une enquête permettant d'évaluer le niveau d'exposition aux RPS.
- La conduite d'entretiens collectifs et individuels permettant d'affiner les résultats de l'enquête.
- L'organisation de deux réunions de travail avec le Comité de Pilotage pour élaborer un plan de prévention partagé des RPS.
- Une réunion réunissant les différents partenaires sociaux pour présenter les résultats et préconisations.

Les résultats obtenus

- Une qualification du niveau d'exposition des salariés aux RPS et l'identification des catégories de salariés les plus exposés.
- La réalisation d'un diagnostic partagé sur les facteurs de déséquilibre.
- Une prise de conscience de la Direction de la nécessité d'engager rapidement des actions correctives et préventives (des salariés ayant déclaré avoir des idées suicidaires).
- L'élaboration d'un plan de prévention axé sur des actions de niveau « primaire » : amélioration des outils de gestion de projet, mise en place de moyens supplémentaires pour la communication interne, redéfinition des modalités de coopération avec les partenaires externes, etc.
- L'élaboration d'une grille d'indicateurs d'alerte.
- L'implication du médecin du travail dans la démarche et la mise en place par le service de santé au travail d'un système de veille sur l'entreprise.

« Organisation de l'équipe mobile de soins palliatifs »

Le contexte et la demande

Dans un centre hospitalier, des indicateurs d'alerte en lien avec les risques psychosociaux sont repérés au sein de l'équipe mobile de soins palliatifs : fort absentéisme, accidents du travail, turn-over, climat conflictuel au sein de l'équipe, plainte directe des agents et des services ayant recours aux prestations de l'équipe, etc. Face à cette situation, le cabinet Secafi est sollicité pour analyser les conditions de travail de l'équipe et pour qualifier les facteurs d'expositions du personnel aux risques psychosociaux.

L'intervention de SECAFI

- Une démarche articulant des entretiens individuels avec les membres de l'équipe concernée (équipe actuelle, équipe précédente : médecin, infirmière, psychologue, assistante sociale, secrétaire), les services faisant appel ou non à l'équipe de soins palliatifs.
- Des observations du travail.
- Une réunion de travail avec les membres de l'équipe de soins palliatifs pour élaborer de manière partagée un plan d'actions en lien avec l'organisation du service.
- Des points d'étape avec la Direction et les membres élus du CHSCT.
- Une réunion réunissant les différents partenaires sociaux pour présenter les résultats et préconisations.

Les résultats obtenus

- L'élaboration d'un plan de prévention prenant appui sur des leviers organisationnels : définition des responsabilités au sein de l'équipe et des champs de compétences, mise en place de procédures précises d'intervention, coordination de l'équipe par un cadre de santé, mise en place de procédures de signalement, etc.
- Une vision partagée par les membres de l'équipe des points de dysfonctionnement.
- Une sensibilisation des acteurs de la prévention à la thématique des risques psychosociaux.

Pour aller plus loin...

SITES INTERNET A CONSULTER

- **Travaillez mieux** (site du Ministère du Travail) : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>
- **INRS** : <http://www.inrs.fr/>
- **ANACT** : <http://www.anact.fr/>
- **Santé et Sécurité au travail en PACA** : <http://www.sante-securite-paca.org/>

QUELQUES DOCUMENTS DE REFERENCE

- **Les facteurs psychosociaux au travail** – DARES – Premières informations et Premières synthèses N°22.1 (Mai 2008)
- **Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail** – Editions de l'ANACT – B.Sahler, M.Berthet, P.Douillet, I.Mary Cheray (2007)
- **Détecter les risques psychosociaux « Des indicateurs pour vous guider »** - INRS – Réf. ED6012 (Décembre 2007)
- **Dossier web « Le stress au travail »** - INRS (à télécharger sur le site <http://www.inrs.fr/>)
- **Risques psychosociaux – Guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire** - ARACT Aquitaine (Décembre 2005)
- **Les cahiers des FPS** (à télécharger sur le site <http://www.sante-securite-paca.org/>)

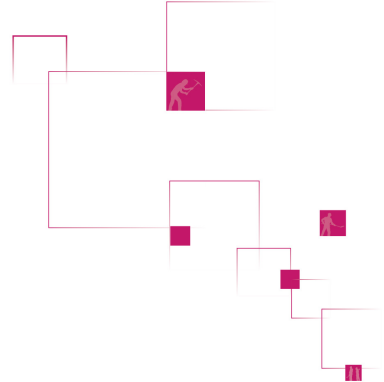
Nous contacter



L'équipe Secafi CTS à Marseille, une équipe pluridisciplinaire disponible pour répondre à vos besoins sur les problématiques de santé au travail :

- Philippe Bouaziz (Ergonome)
- Christophe Cauchon (Economiste du travail)
- Myriam Levi-Valensi (Psychologue du travail)
- Elodie Montreuil (Sociologue du travail)

Pour des renseignements sur la démarche de prévention des risques psychosociaux, merci de contacter :
Elodie Montreuil - Tel : 06 74 64 17 66 - Email : e.montreuil@secafi.com
(Tel standard de l'équipe : 04 91 93 92 30)



contact@secafi.com

www.secafi.com



UNE SOCIÉTÉ DU **GROUPE ALPHA**

20 rue Martin Bernard
75647 Paris Cedex 13