



SANTÉ AU TRAVAIL ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Alain Vandenberghe

Service ARP

CRAMCO



SANTE AU TRAVAIL

Des changements importants sont constatés dans le monde du travail depuis les années 80:

- intensification du travail,
- changements dans les organisations,
- modifications profondes de la structure des entreprises,
- introduction de nouvelles technologies,
- introduction de nouvelles contraintes pour les entreprises: qualité, environnement, économie d'énergie, concurrence, etc..



SANTE AU TRAVAIL

Le constat réalisé en 2000 par une étude européenne sur les conditions de travail met en évidence que **28% des salariés en Europe** déclarent que leur santé est affectée par le stress au travail.

Après les problèmes de dos (33%), c'est le **deuxième problème de santé au travail.**

Les études effectuées dans les pays occidentaux concordent pour évaluer les coûts des conséquences du stress entre 0,8% et 1,2% du PIB.



Selon la CNAM

Les 2 causes « d'IJ » les plus fréquentes sont:

- les maladies ostéo-articulaires (25%)**
- les troubles mentaux et du comportement (20%).**

Les risques psychosociaux participent à l'apparition de ces deux catégories de pathologies et se nourrissent de ces deux familles de pathologies.



« Les risques psychosociaux »

Facteurs liés au travail

Facteurs non liés au travail

Harcèlement

Violence externe

Etat de stress

Conséquences pour la santé

Conséquences économiques



SANTE AU TRAVAIL

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.



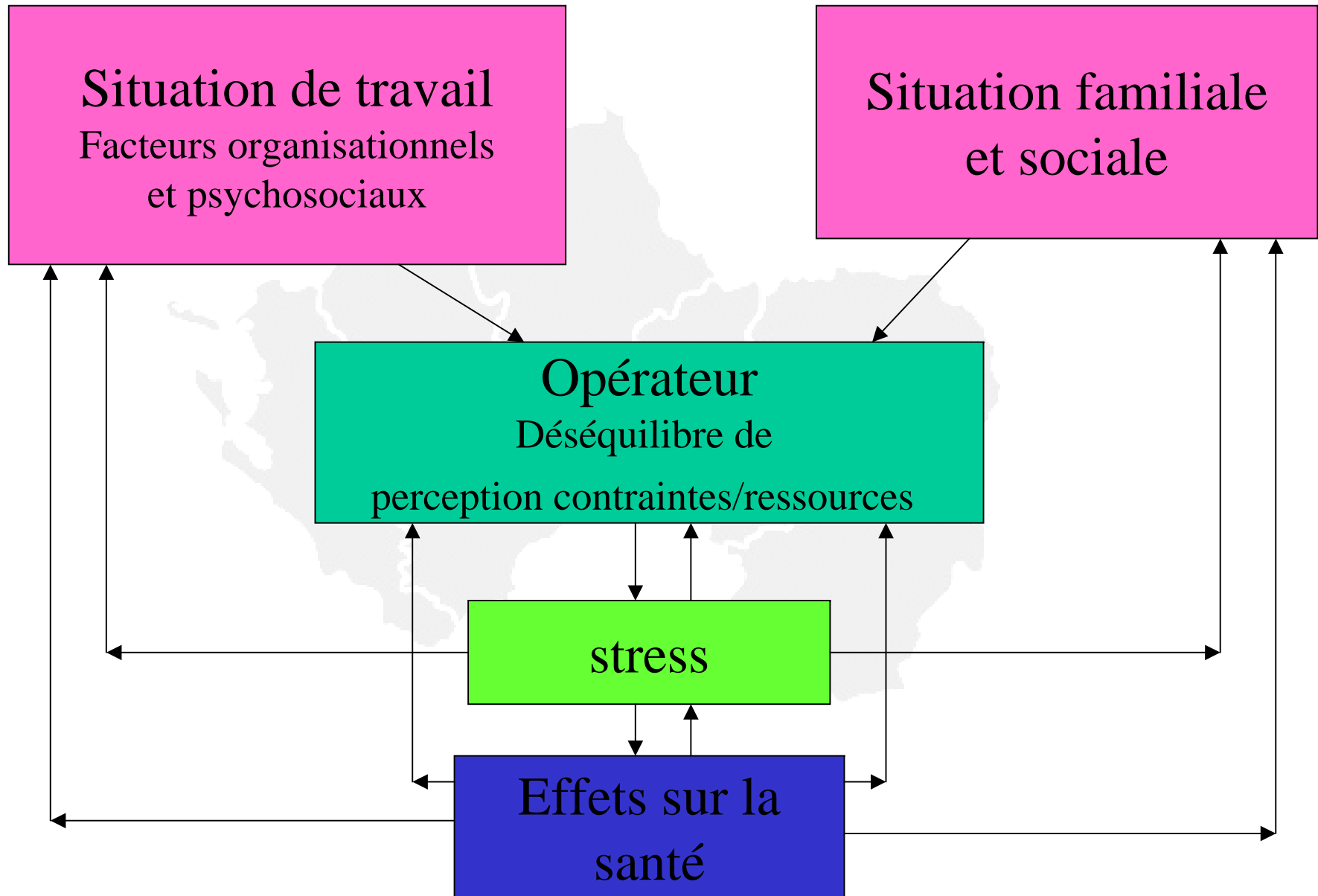
Les **effets du stress** ne sont pas uniquement de nature psychologique.

Il affecte également:

- la santé physique,
- le bien être,
- la productivité de la personne qui y est soumise.



PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE





L'état de stress et les réactions naturelles d'adaptation de l'organisme

Lorsque la personne est soumise à des contraintes qui lui nécessitent de se défendre, de réagir, l'organisme va produire des substances.



Les objectifs sont de:

- **stimuler les réactions de défense:
augmentation du potentiel mental et
physique,**
- **donner de l'énergie pour alimenter les
muscles,**
- **résister à la douleur.**

Ces substances devraient être consommées pour ne pas devenir toxiques.

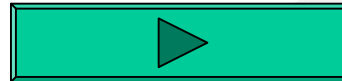


SANTE AU TRAVAIL

Lorsque l'état de stress devient chronique, on assiste à une accumulation de ces substances.

L'organisme s'épuise de cette hyper-stimulation.

Animation INRS





Des symptômes apparaissent:

- douleurs : coliques, maux de tête, tensions, musculaires, articulaires, TMS, etc..
- troubles du sommeil, de la digestion, essoufflement, oppression, sueurs inhabituelles,



Mais aussi:

- **émotionnels: sensibilité accrue, nervosité, crises de larmes, angoisse, excitation, tristesse, mal être, ..**
- **intellectuels: perturbation de la concentration source d'erreurs et d'oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions.**



Les comportements vont évolués:

- recours à des calmants: somnifères, anxiolytiques, alcool, drogues,.. pour tenter de mettre au repos l'organisme,
- prise d'excitants: café, tabac, pour se remettre en route,
- fuite de l'environnement agressant: inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales, etc..



La personne essaie de trouver une issue:

- sur le plan émotionnel: colère ou au contraire d'inhibition,
- par l'évitement: demande de changement de poste, arrêt du travail,
- par la recherche de solutions: réorganisation de son travail, meilleure information, sollicitation de ses collègues, mise en place de stratégies collectives, ..



SANTE AU TRAVAIL

Si la personne réussie dans ses tentatives, les effets du stress vont disparaître.

Dans le cas inverse, les symptômes s'aggravent entraînant des altérations de la santé parfois irréversibles.



Les conséquences sont de nature:

-Cardiovasculaire: atteintes coronariennes, accidents cardiaques et vasculaires cérébraux,

-Musculosquelettique: TMS..

- Mentale: dépression, anxiété, suicide.

Les études mettent en évidence une forte probabilité d'atteinte du système de défense immunitaire, des désordres hormonaux, certaines pathologies de la grossesse (prématurité) et infertilité.



Le burn out

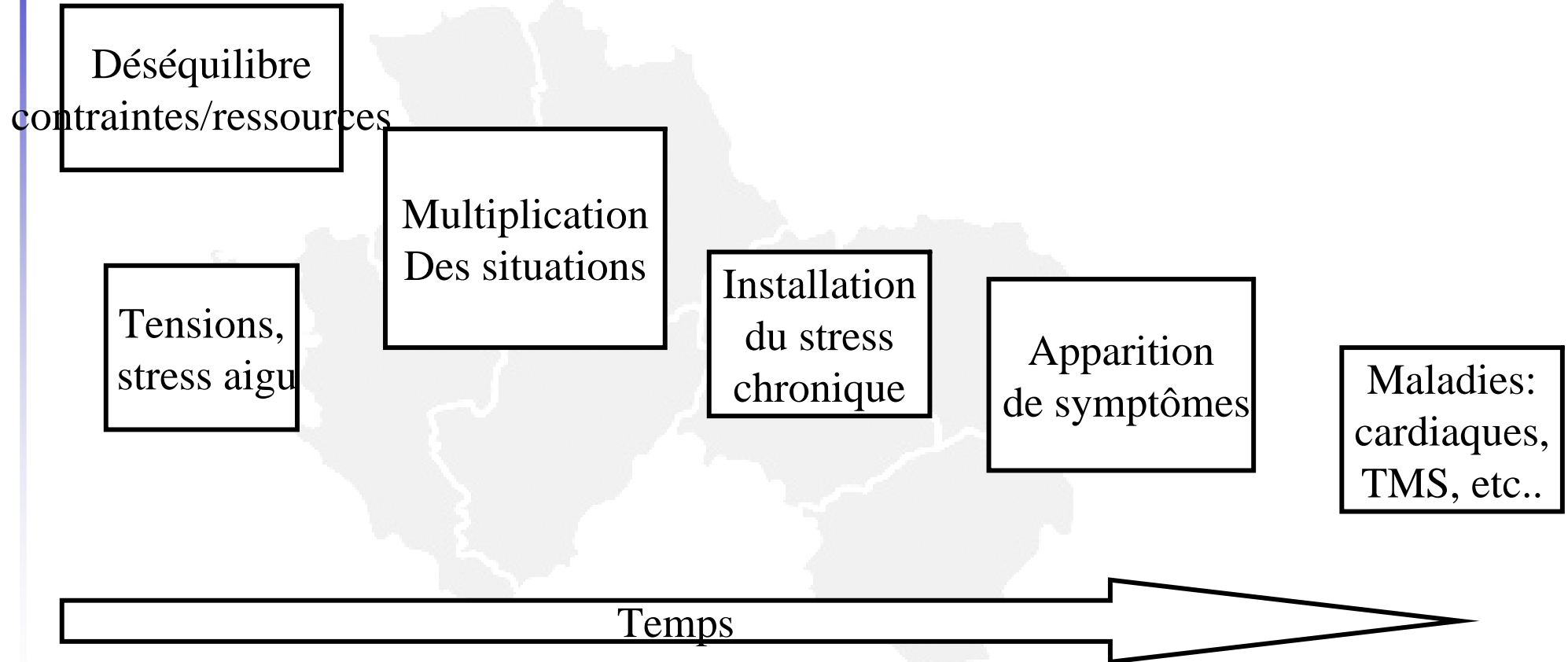
Sous cette dénomination, on retrouve un syndrome *d'épuisement physique et mental* qui atteint des personnes en situation de stress chronique.

Les symptômes les plus fréquents:

- épuisement émotionnel, saturation affective et émotionnelle vis à vis de la souffrance d'autrui,
- désinvestissement de la relation avec des attitudes et des sentiments négatifs vis à vis d'autrui,
- auto évaluation négative de son travail.



Les différentes étapes du stress et de ses conséquences pour la santé.





SANTE AU TRAVAIL

Rappel des différentes étapes.

Comment agir à chaque étape ?

- 1/ Évolution de facteurs présents dans le travail et/ou diminution des ressources de la personne
- 2/ Déséquilibre de perception pour la personne des contraintes et des ressources nécessaires pour y remédier
- 3/ Risque de stress aigu
- 4/ Persistance ou multiplication des situations
- 5/ Évolution vers un état de stress chronique
- 6/ Conséquences pour la santé et pour l'entreprise



Agir pour diminuer ou supprimer les facteurs de risque

1/ *Évolution des facteurs présents dans le travail*

- **Les facteurs organisationnels:**

Intensification du travail, pression temporelle, exigence de productivité, instabilité de l'emploi, niveau de concurrence, santé de l'entreprise, organisation du travail, gestion des ressources humaines, ambiguïté des rôles, imprécisions des missions, surcharge sous-charge de travail, inexistence de plan de carrière, incompatibilité des horaires de travail avec la vie sociale et familiale, etc..

L'environnement du travail: bruit, sur-occupation des locaux, ambiance thermique et lumineuse, dégradation de locaux, etc..



1/ Évolution des facteurs présents dans l'environnement de travail

- les facteurs psychosociaux:

Les évolutions sociologiques, utilisation croissante de moyens de communication à distance, individualisation de l'activité professionnelle avec sur-responsabilisation, exigences de la clientèle voire agressivité, insuffisance de communication, manque de soutien, management peu participatif, manque ou pas de reconnaissance du travail, isolement physique, social, etc..



Des pistes

Prendre en compte les opérateurs dans la conception des organisations et des politiques de l'entreprise

Rendre les espaces de travail et les moyens compatibles avec les exigences de l'activité et la préservation de la santé des opérateurs



(Suite)

Doter l'entreprise des moyens nécessaires pour pouvoir repérer les situations à risque de RPS le plus rapidement possible

Remplacer le management par le stress par un management participatif

Valoriser le développement des compétences, en harmonie, et par anticipation, avec les besoins de l'entreprise



Agir pour réduire les déséquilibres

2/ Déséquilibre de perception pour la personne des contraintes et des ressources nécessaires pour y remédier

Être attentif aux évolutions de l'état de santé physique et mentale des opérateurs

Construire des organisations favorisant les collectifs dans l'entreprise

Favoriser et encourager le soutien entre les opérateurs, la maîtrise et l'encadrement

Donner des marges de manœuvre aux opérateurs



3/ Risque de stress aigu

Ces situations doivent rester exceptionnelles et dans la mesure du possible choisies ou au minimum acceptées, comprises, par les opérateurs.



4/ **Persistance ou multiplication des situations**

Les risques d'atteintes à la santé sont à envisager.

L'entreprise doit avoir **des indicateurs**, des outils, pour identifier, au plus tôt, les secteurs, les métiers, les collectifs en difficultés.

Ces outils doivent permettre de différencier les cas individuels de ceux qui concernent les collectifs.

Tableau de synthèse de la prévention des risques psychosociaux

A. Vandenberghe CRAMCO 12/2008

Alertes sur les RPS	Analyse de la demande ou /et des informations	Réalisation d'un pré-diagnostic	Réalisation du diagnostic	Plan d'action	
Construction de la décision d'intervention		Mobilisation de l'entreprise et de ses partenaires	Investigation	Maîtrise du risque	Suivi
Les informations sont -elles fiables ? Qui est concerné dans l'entreprise ? De quel RPS s'agit-il ? Quelles en sont les manifestations ? Quel est le niveau de connaissance du problème par les partenaires de l'entreprise ? Quelles sont les objectifs et les attentes de chacun ? Etc..		Le problème concerne-t-il une ou plusieurs unités de l'entreprise ? Le CHSCT ou les représentants du personnel sont-ils prêts à soutenir une étude ? Idem pour la direction ? Un groupe de pilotage est-il nécessaire ? Quel sera son rôle ? Quelle sera sa composition ? Qui va assurer l'information du personnel ?	Identifier les facteurs de risque Les localiser Lister les contraintes pour les opérateurs Comprendre les déséquilibres Formuler les objectifs à atteindre pour : -diminuer ou supprimer les facteurs de risque -diminuer les contraintes -augmenter les ressources : -des opérateurs -de l'entreprise	A partir des objectifs à atteindre définis par l'étape précédente : Repérage des actions déjà en place dans les unités concernées répondant à ces objectifs Description des actions à mettre en œuvre dans l'entreprise ou à développer dans les unités Etablissement des priorités Construction d'un plan d'action Validation du plan par les instances représentatives du personnel Restitution au personnel	Mesurer l'impact de l'intervention sur les indicateurs choisis au départ de l'action -au niveau de l'entreprise -au niveau des unités
Qui peut aider à valider la demande ou les infos ? Suivant les RPS quelles seront les compétences utiles pour répondre ? Faut-il envisager d'intervenir en partenariat ? Quel soutien en interne ? Un travail a-t-il déjà été effectué sur le sujet. Comment ce travail a-t-il été exploité ?		Quelles sont les compétences disponibles dans l'entreprise ? Quel rôle le médecin du travail est-il prêt à jouer ? Moyens à mettre en place pour garantir l'anonymat ? Qui détient les informations nécessaires au pré-diagnostic (indicateurs) ? Identification des unités de travail, pertinentes et représentatives de l'ensemble de l'entreprise.	Direction, Comité de pilotage CHSCT, CE, partenaires, experts Choix des outils : -questionnaires -entretien -observation des situations de travail -analyse des accidents et des MP -analyse des plaintes des opérateurs -repérage des situations à risque de RPS -détermination des unités de travail prioritaires, etc..	Agir pour diminuer les facteurs de RPS Agir pour augmenter les ressources des opérateurs Agir pour augmenter les marges de manœuvre Développer des stratégies privilégiant, les collectifs de travail et le travail au centre des préoccupations de l'entreprise	
-entretiens, observations, étude documentaire		-entretiens, observations, étude documentaire			Organisation de la collecte des informations à deux niveaux : -l'entreprise -l'unité.

Organisation de la communication sur l'avancement des travaux pour chaque étape.

Les étapes de l'intervention Les étapes de la démarche Les questions et les objectifs de chaque étape Les soutiens, les personnes sollicitées, les outils



La mission de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie est d'apporter son aide aux entreprises du régime général.

Les intervenants aident l'entreprise à:

- Repérer la présence des risques psychosociaux,**
- Évaluer le niveau du risque et les enjeux,**
- Adopter une démarche de prévention, s'appuyant sur les outils développés par le réseau prévention de la Sécurité Sociale.**



L'accompagnement est pris en charge par le fonds de prévention et doit respecter les valeurs de notre réseau:

Le respect de la personne

La transparence

Le dialogue social



L'offre de la CRAMCO:

- des conseils pour aider l'entreprise à cerner les enjeux et la nécessité d'agir sur les RPS,*
- un accompagnement pour construire et suivre les différentes étapes de la démarche de prévention,*
- la formation de référents pour les entreprises,*
- Une liste d'intervenants sur les RPS respectant notre convention, nos démarches et nos valeurs.*