

- **Conseiller** l'entreprise pour identifier les enjeux et la nécessité d'agir sur les risques psychosociaux
- **Accompagner** pour construire, mettre en oeuvre et suivre les différentes étapes de la démarche de prévention
- **Former / Informer** les entreprises :  
Intervention lors du CHSCT  
Sensibilisation lors de Petits Déjeuners de la prévention  
Formations à la prévention des risques psychosociaux
- **Proposer** une liste d'intervenants

### Contactez un expert risques psychosociaux de la Carsat Centre Ouest

Lydia COUEDEL  
lydia.couedel@carsat-centreouest.fr

Delphine CROIZAT-VILATTE  
delphine.croizat-vilatte@carsat-centreouest.fr

Aline PAPELIER  
aline.papelier@carsat-centreouest.fr

Téléchargement sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)



**ED 973**  
Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?



**ED 6011**  
Stress au travail  
Les étapes d'une démarche de prévention



**ED 6012**  
Dépister les risques psychosociaux  
Des indicateurs pour vous guider



**ED 6070**  
Prévention des risques psychosociaux  
Et si vous faisiez appel à un consultant ?



**ED 6086**  
Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Carsat Centre Ouest  
Assurance Risques Professionnels  
37, avenue du Président René Coty - 87048 LIMOGES CEDEX  
Tél. : 0 821 108 711 (0,09 ctm la minute)  
[www.carsat-centreouest.fr](http://www.carsat-centreouest.fr)

Réalisation et impression : Carsat Centre Ouest  
Photo © Phovoir - 2012

## Comment prévenir les risques psychosociaux (RPS)



## D'où viennent-ils ?

# Les risques psychosociaux : De quoi parle-t-on dans l'entreprise ?

## Comment les prévenir ?

- Nouveaux contextes de travail
- Contenu du travail et consignes floues
- Surcharges de travail / Manque de temps
- Confrontation avec des clients difficiles : agressivité, etc.
- Conflits / isolement des individus
- Manque de reconnaissance ou de soutien
- Etc.

- 👉 Tous les secteurs d'activité sont concernés :
- Industrie
  - Services
  - BTP
  - Etc.

### Stress

Déséquilibre perçu entre les ressources mobilisables par l'opérateur et les contraintes imposées par le contexte de travail.  
Ex : produire vite la meilleure qualité avec du matériel défaillant...

### Violences internes à l'entreprise

Harcèlement moral, physique ou sexuel. +  
Conflits inter-personnels. Agressivité verbale ou physique. Dégradation du matériel. Isolement...

### Violences externes commises par des personnes extérieures à l'entreprise

Agrivité du patient vers un soignant.  
Client difficile.  
Incivilités...

### Les atteintes :

- 👉 Souffrance ou mal être au travail.
- 👉 Atteintes physiques.
- 👉 Dégradation des relations sociales dans l'entreprise.
- 👉 Etc.

### ● Pour réussir

#### Rester centré sur les facteurs liés au travail :

éviter d'intervenir sur les éléments en rapport avec la vie personnelle

#### Agir sur les causes :

l'organisation du travail, l'environnement de travail, les relations, le soutien au travail, le dispositif de reconnaissance...

#### Agir sur le collectif de travail :

les actions de prévention doivent toucher l'entreprise, les équipes de travail en évitant l'individualisation.

#### Engager une démarche complète et durable :

Attention aux diagnostics sans suite !

### ● Avancer par étapes

**Etape 1**  
Etre à l'écoute des alertes

Turn-over  
Absentéisme  
Plaintes  
Malfaçons  
Climat social dégradé etc.

**Etape 2**  
Confirmer la présence des RPS

Mobiliser l'entreprise  
Engager un état des lieux

**Etape 3**  
Constituer un groupe de projet

Piloter la démarche  
Impliquer les salariés  
S'assurer de l'atteinte des objectifs

**Etape 4**  
Mener un diagnostic des situations de travail

Identifier les causes du travail en lien avec les RPS

**Etape 5**  
Restituer les résultats

aux partenaires sociaux en préservant l'anonymat

**Etape 6**  
Maîtriser le risque  
Faire le suivi

Elaborer et mettre en oeuvre un plan d'actions

