

MIEUX COMPRENDRE ET AGIR SUR LES RISQUES PROFESSIONNELS

UNE PROBLÉMATIQUE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

Plusieurs études montrent l'ampleur du phénomène des risques psychosociaux (RPS) dans les entreprises. Au niveau européen, la Commission Européenne fait état de **27% des salariés qui déclarent souffrir du stress** et d'un coût induit de 20 milliards d'euros par an. Selon une étude réalisée par l'INRS en 2000, le coût direct et indirect lié au stress représente en France entre 830 et 1656 millions d'euros. La Fédération Française de Santé au Travail estime qu'il se produit entre 300 à 400 sui-

cides par an qui seraient imputables au travail. Enfin, l'étude Sumer pilotée par le service statistiques du Ministère du Travail montre une accélération des contraintes organisationnelles dans les entreprises (travail dans l'urgence, morcelé, en forte dépendance, etc.) pouvant générer du stress.

Pour répondre à ces enjeux, les partenaires sociaux européens ont signé un accord sur le stress le 8 octobre 2004 repris par les partenaires sociaux français le 2 juillet 2008.

Que dit l'accord national sur le stress ?

- Il définit le stress comme un 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.

- Comprendre le stress passe par l'identification de facteurs tels que l'organisation du travail, les conditions et l'environnement de travail, la communication et les facteurs subjectifs.

- La responsabilité de l'employeur en matière de sécurité couvre également les problèmes de stress s'ils peuvent avoir un impact sur la santé des salariés.

- Des mesures de prévention doivent être prises concernant l'amélioration de l'organisation, des processus, les conditions et l'environnement de travail, la formation de l'ensemble des acteurs, l'information et la consultation des travailleurs et/ou de leurs représentants.

STRESS OU RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

Plutôt que de réduire le stress à une dimension uniquement physiologique, il est aujourd'hui plus courant de parler de risques psychosociaux ; cela renvoie en effet à la notion de risques professionnels qui pourront être évalués au même titre que les autres. Dans les entreprises, les mots les plus variés sont employés pour nommer les maux : souffrance au

travail, charge mentale, harcèlement, etc.

Ces termes correspondent à des représentations souvent très différentes sur ce qui est considéré comme à l'origine des problèmes vécus. Cette diversité de représentation et de définition peut induire une véritable difficulté à agir.

LE TRAVAIL PROTÉGEANT OU ALTÉRANT LA SANTÉ

Selon le modèle de Karasek, trois dimensions doivent être prise en compte dans les RPS :

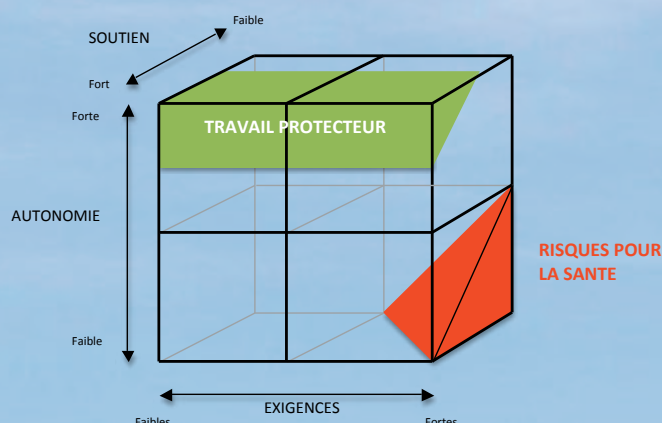
- **la notion d'exigences**, plus ou moins fortes, correspondant à ce qui est attendu dans le travail par l'entreprise,

- **la notion d'autonomie**, de mar-

ges de manœuvre dont chaque salarié dispose pour faire un travail de bonne qualité,

- **la notion de soutien social**, des collègues, de la hiérarchie.

L'évaluation de chaque critère permet de poser le débat sur les difficultés rencontrées dans le travail.



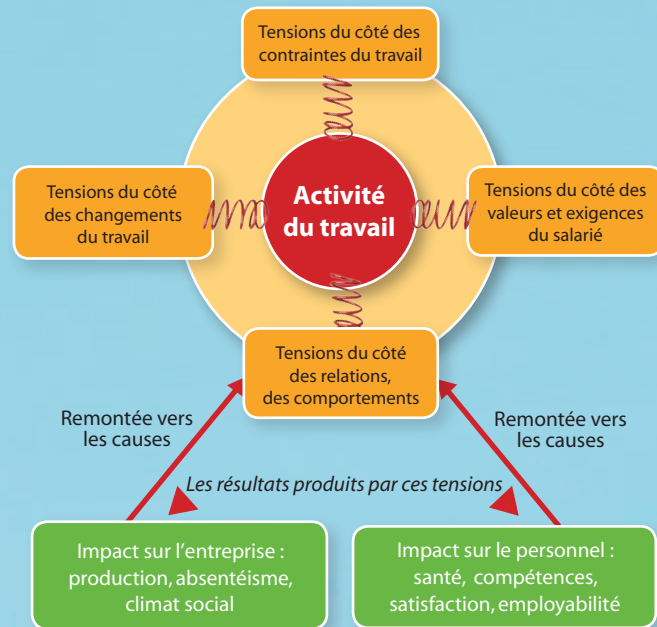
Commencer par comprendre les RPS

Avant de déterminer les actions à mettre en place, il s'agit tout d'abord de comprendre les risques psychosociaux. Pour cela, il s'avère indispensable d'avoir des références communes sur les mots et les maux : qu'entend-on par risques psychosociaux ? Quelle approche développer pour identifier les facteurs de risques ? Quels outils d'analyse et d'action utiliser ? Concrètement, une entreprise pourra réunir son CHSCT ou ses délégués du personnel pour une sensibilisation sur la problématique ; elle pourra solliciter son médecin du travail ou un « expert » externe comme l'ARACT, la CRAM, un consultant, selon le contexte.

PARTIR D'UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS

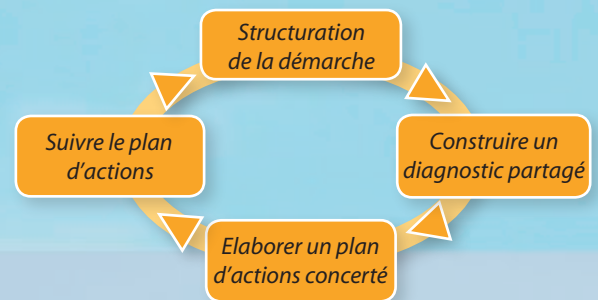
À partir d'un cadre de référence commun, une première étape consiste à déterminer comment le projet de prévention des risques psychosociaux va être conduit. Il s'agit de décider, en CHSCT par exemple, qui va être responsable du projet, quelles étapes vont être déclinées, quels outils d'analyse vont être utilisés, quelles ressources mobilisées, quelles échéances tenues, quelle sera la place des représentants des salariés, etc.

La construction du diagnostic pourra ainsi débuter par l'identification des facteurs de risques. Cela va permettre de comprendre les tensions liées à l'organisation du travail, aux changements au sein de l'entreprise, au fonctionnement des collectifs de travail, aux marges de manœuvre dont disposent les salariés dans leur travail. Autant d'éléments sur lesquels l'entreprise peut agir.



Pourquoi partager ce diagnostic ?

Dans une problématique de RPS, on constate généralement un dialogue social très fragilisé, des positionnements qui ne permettent pas de passer à l'action. Même si chacun, direction et représentants des salariés, a sa propre représentation des RPS, co-construire une démarche, et partager les représentations et le diagnostic permet de décristalliser les positions tout en abordant les bonnes questions. L'enjeu est de passer d'une logique d'action personnelle et individuelle à une logique d'action collective en lien avec le travail et l'organisation du travail.



CONSTRUIRE UN PLAN D' ACTIONS CONCERTÉ

Trop souvent les entreprises traitent les RPS uniquement par des formations à la gestion du stress. L'identification des facteurs de risques permet d'élargir le champ des actions de prévention possibles. La conduite plus concertée des changements permettra d'anticiper les conséquences des évolutions sur le travail au quotidien, les relations de travail et le rôle de la hiérarchie. Autre écueil fréquent : l'usage de questionnaires « clés en main », inadaptés à la situation et au contexte social de l'entreprise, ou dont les modalités d'exploitation n'auront pas été définies préalablement. Les démarches de prévention des

RPS s'accompagnent généralement d'une réflexion sur les indicateurs à mettre en place, pour objectiver les facteurs de risques, pour comprendre les situations de travail sources de difficultés, ou pour suivre les effets de la prévention. La co-construction de ces indicateurs sera plus pertinente pour la légitimité des résultats. S'entourer de ressources externes compétentes s'avère parfois nécessaire pour élargir les représentations sur les RPS et apprendre à travailler différemment sur ces questions. Les compétences à mobiliser seront à définir en fonction de là où en est l'entreprise, de ses problématiques

et de son contexte. Il peut s'agir du médecin du travail qui apportera son avis sur les effets des RPS sur la santé des salariés par exemple, de l'agent de contrôle qui fera le lien entre les plaintes des salariés et les obligations de l'employeur, de l'ARACT qui accompagnera les acteurs dans leur démarche de diagnostic et/ou de prévention, ou encore de la CRAM, la MSA, l'OPPBTP. D'autres ressources peuvent être mobilisées : un formateur CHSCT/DP qui développera les compétences des acteurs, un expert CHSCT ou un consultant, ergonomiste, psychologue du travail, assistant social, etc.