

Travail Prévention Santé

Le bulletin trimestriel des services Santé et Sécurité au Travail de la MSA Alpes Vaucluse



Les Risques Psychosociaux

SOMMAIRE

Définir pour mieux agir

- ▶ Les RPS : une problématique complexe
- ▶ Définitions
- ▶ 3 questions à F. Blot, Médecin Chef du Service Santé au Travail MSA Alpes Vaucluse

Données chiffrées

Tous concernés

Que dit la loi

- ▶ Interview de D. Pautremat (DIRECCTE)

En savoir plus

Comité de rédaction :
Françoise Blot
Caroline Tekeressine
Richard Tremblay
Sophie Floret

Comment prévenir et gérer les risques psychosociaux ?

Les risques psychosociaux (RPS) sont difficiles à cerner. Stress, harcèlement, violences au travail, souffrance, épuisement professionnel, mal être, ... sont autant de définitions possibles.

Aussi, pour prévenir les RPS, il convient avant tout de les comprendre. Aujourd'hui, encore, alors que la législation évolue^[1], salariés et employeurs éprouvent des difficultés à appréhender ces risques.

Afin de les aider, les services de Santé et Sécurité au Travail de la MSA Alpes Vaucluse ont souhaité dédier un TPS sur le sujet et définir les principales notions à connaître, rappeler la responsabilité de l'employeur en la matière et décrire la démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux pouvant être menée dans l'entreprise.

Le risque psychosocial, en parler c'est déjà prévenir !

Définir pour mieux agir.....

▶ Les RPS, une problématique complexe :

Selon le Ministère du Travail, les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés. Ce qui a, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs, autonomie dans le travail et latitude décisionnelle. La santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais elle se

construit dans la relation aux autres : par la reconnaissance, la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et de la hiérarchie.

La loi (art. L.412-1 du Code du Travail) oblige l'employeur à évaluer si le travail (conditions, organisations, ...) expose ses salariés à des risques psychosociaux et à prendre les mesures nécessaires pour les protéger. Selon la Cour de Cassation, l'employeur est ainsi tenu à une obligation de sécurité de résultat.

Dans ce nouveau dispositif, le chef d'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur les compétences de spécialistes : psychologues du travail, service de Santé au Travail, ... Comme pour les autres risques professionnels, l'approche des RPS doit être rigoureuse et donner lieu à une évaluation et un programme de prévention.



[1] : Les mesures de prévention contre le harcèlement et la violence au travail, arrêtées en mars dans un accord cadre rédigé entre le gouvernement et les partenaires sociaux, viennent d'être rendues obligatoires par un arrêté ministériel paru au Journal Officiel le 31 juillet dernier.

Stress : Selon l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 2 juillet 2008, le stress est défini comme un « état survenant lorsqu'il y a 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 ».

Violence au travail :

Elle se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va de la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique.

Harcèlement :

Selon l'ANI du 26 mars 2010 signés entre tous les syndicats et le patronat sur le harcèlement et la violence au travail, le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail.



3 questions à :

**Françoise Blot,
Médecin Chef du Service
Santé au Travail
MSA Alpes Vaucluse**



1 - Quels sont les facteurs de risques susceptibles de dégrader la santé physique et mentale des travailleurs ?

« La charge de travail, l'organisation du travail, les changements organisationnels, les difficultés dans les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, la perte de sens au travail font partie des principaux facteurs de risques ».

3 - Comment agir en cas de difficultés ?

« L'entreprise doit mettre en place une évaluation des risques qui se traduira par différentes actions de prévention.

La personne concernée peut prendre contact avec son médecin traitant ou le médecin du travail qui pourront l'orienter vers une prise en charge plus spécialisée (psychologue, psychiatre).

2 - Quels sont les signes révélateurs d'un mal être au travail ?

« Ils concernent à la fois, l'entreprise et les individus qui la composent. Dans l'entreprise, les signes portent sur l'absentéisme, le turnover, un taux d'accident du travail ou de maladie professionnelle anormalement élevé. Il peut également s'agir de sabotage, de vols, voire de violence.

Pour l'individu, cela se traduit par une démobilitation, de l'anxiété, de l'irritabilité, des conduites addictives (alcool, médicaments, ...), des troubles de la concentration, de la fatigue, des erreurs dans le travail, de la violence envers soi même ou les autres ».

Elle peut également se tourner vers son employeur, les instances représentatives du personnel (délégué du personnel, CHSCT, ...), ou vers l'inspection du travail.

« L'important est de ne pas laisser l'individu seul face à cette souffrance, il doit pouvoir être écouté ».

.....Données chiffrées : en France (source : Ministère du Travail, Enquêtes EVREST, SUMER,...)

Un salarié sur 2 travaille dans l'urgence

Plus d'1/3 des travailleurs reçoit des ordres ou des indications contradictoires

1/3 des travailleurs déclare vivre des situations de tension dans leurs rapports avec leurs collègues ou leur hiérarchie.

D'après une enquête menée conjointement par l'INRS et Arts et Métiers Paris Tech, le stress au travail aurait coûté en France, en 2007, de **1,9 à 3 milliards d'euros**. Ceci en incluant les « dépenses de soins, celles liées à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés » (sur une population active de 27,8 millions de personnes). Selon les auteurs, les chiffres réels sont vraisemblablement bien supérieurs, car certains types de stress ou de pathologies n'ont pas été inclus dans l'analyse.

.....Tous concernés : témoignage d'un salarié

« Bonjour, vous venez pour mon témoignage. Vous tombez bien. Vous voyez maintenant notre téléphone est traqué ». Pardon ? « oui traqué. On vient de nous faire signer une lettre comme quoi en tant que salarié, nous acceptons que nos téléphones professionnels soient traqués. Ils permettent de savoir où on se situe à 20 m. De toute façon, moi j'ai fait un renvoi d'appel sur mon téléphone personnel. Comme ça pendant mes vacances, si je réponds au téléphone, ils ne sauront pas où je suis. C'est ma vie privée. »

Voici les premiers mots de ma rencontre avec un jeune responsable d'exploitation.

Ça fait maintenant 6 ans que ce jeune homme de 28 ans travaille dans ce domaine viticole. Il a commencé à 22 ans, comme ouvrier agricole.

« Au début j'étais embauché comme ouvrier. Il fallait savoir tout faire : conduire les engins, gérer le personnel, remplir les contrats faire les traitements phytosanitaires, tailler. J'étais corps et âme dévoué à mon employeur. Alors, compte tenu de ce que je faisais, j'ai demandé à passer cadre.

Je ne voulais plus travailler dans ces conditions et à ce salaire^[1].

Mon employeur a alors mis 3 jours pour me répondre qu'il était d'accord. J'étais content. Maintenant je comprends mieux pourquoi.

Ça fait 4 ans, que je suis responsable d'exploitation, mon salaire a été augmenté, je ne paie pas de loyer, puisque je loge sur place, mais ma charge de travail a augmenté. Maintenant je ne compte plus mes heures. C'est jour et nuit. Je n'ai même pas le temps de prendre des vacances. Et même en vacances, il faut répondre au téléphone et gérer au cas où il y aurait un problème. Si je reste sur place c'est pire. Et puis, j'ai une épée de Damoclès en permanence au-dessus de la tête. Si le vignoble ne produit pas, je suis viré. Le plus difficile dans ma situation, c'est que personne ne prend de décisions. C'est difficile. On attend et sans réponse, on se débrouille. Le pôle technique est souvent à la limite d'exploser. C'est comme si on avait une coupure du bras, pour absorber l'hémorragie, les patrons mettent une compresse, mais pas de points de suture.



Il n'y a aucune communication au sein de l'entreprise. Alors on est obligé de «faire le serpent» entre l'employeur et les salariés. Et puis, on ne fait pas de formations car les employeurs ont peur que l'on parte. Je ne sais pas encore combien de temps je vais tenir. On verra. Je tiens parce que j'aime bien ce que je fais, mais c'est dur ». Avant mon départ, le salarié reçoit un nouveau mail de sa direction, au sujet des téléphones. « Ah! vous voyez ? C'est du direct, notre employeur nous envoie un mail pour nous dire que l'on ne doit pas considérer les téléphones, comme une surveillance, mais comme un outil pour le retrouver au cas où on le perdrait ».

[1] Smic horaire



Témoignage d'un exploitant.....

Quand le travail passe par le dialogue ...

M. T est producteur de cerises. Responsable d'une exploitation de 6 ha de cerises et de 4 ha de vignes, il emploie un salarié permanent depuis 25 ans. Pour la récolte, c'est toujours la même équipe de 15 à 20 saisonniers agricoles qui revient. Elle loge sur place. Au fur et à mesure, M. T a pu améliorer l'habitat. Maintenant il y a une grande terrasse où il fait bon discuter le soir avec l'équipe, échanger sur le travail accompli et sur celui à venir. Pour M. T, créer une bonne ambiance dans le travail, c'est primordial, « on travaille dans l'ambiance que l'on a bien voulu créer ».

L'entreprise relève d'une gestion plutôt patriarcale, alors M. T discute beaucoup avec ses salariés. « Je suis toujours à leur écoute, parfois pour résoudre des problèmes de voiture, d'autres fois pour gérer un problème de scolarité, je dialogue beaucoup avec les équipes ». En ce qui concerne l'organisation du travail pendant la récolte, M. T travaille aux côtés des salariés. Il évalue le travail la veille et en discute avec les chefs d'équipes, directement dans les vergers. De même, il donne un maximum de matériel indispensable pour prévenir les risques. « Quand on travaille avec la tronçonneuse, je leur demande s'ils préfèrent marcher avec une béquille toute leur vie ou s'ils acceptent d'avoir un peu chaud pendant une journée à porter les équipements de protection. Tout le monde y trouve finalement son

compte et le travail se fait bien ».

L'activité est stressante, mais lorsque M. T a entrepris ce travail, il connaissait les risques et les a toujours acceptés.

Lorsque la récolte n'est pas bonne, il essaie de ramasser suffisamment de fruits pour payer ses salariés, sinon il se débrouille toujours pour leur trouver du travail. Pour M. T, ce qui compte avant tout c'est la reconnaissance, pour lui c'est un des facteurs clés pour réussir une journée de travail. « **C'est par la reconnaissance pécuniaire mais aussi sociale que les salariés sont motivés. La reconnaissance fait partie intégrante de la gestion du personnel. C'est important de dire quand ça va bien, car malheureusement on a toujours tendance à faire le contraire et à dire quand ça va mal !** ».



TPS : Que dit la loi concernant les risques psychosociaux ?

Dominique Pautremat : En vertu de la Directive cadre 89-391 du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail et les articles L4121-1 à L4121-5 du Code du Travail, « *les employeurs doivent prendre les mesures nécessaires*

pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. »

A ce titre, comme les risques psychosociaux sont des risques professionnels, qui peuvent mettre en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés, l'employeur doit les évaluer et mettre en œuvre les mesures de prévention nécessaires.

TPS : Les RPS peuvent-ils être reconnus en accident du travail ou en maladie à caractère professionnel ?

DP : Bien sûr. Comme les RPS sont des risques professionnels, ils peuvent tout à fait être reconnus en accident du travail, tout comme en maladie à caractère professionnel. Cependant, au delà de l'expression de ces risques par la survenue d'accident du travail, il convient de porter une attention plus particulière

aux signes révélateurs de ces tensions comme par exemple :

- l'apparition d'actes violents contre soi-même ou contre les autres,
- les conflits entre les personnes,
- les plaintes,
- l'absentéisme et les arrêts de travail
- la rotation du personnel.

L'employeur doit être à l'écoute de ces signes révélateurs et prendre conscience que l'accident est souvent la conséquence de ces tensions, souvent persistantes dans le temps, malheureusement.

TPS : Si la souffrance n'est pas reconnue en accident du travail ou en maladie à caractère professionnel, quels sont les recours possibles pour la personne ?

DP : Le salarié ou la personne en souffrance a la possibilité de faire appel à plusieurs instances. Si l'entreprise a un délégué de personnel, ce dernier peut être un relais auprès de l'employeur et/ou de l'inspection du travail pour chercher des solutions à ces souffrances. Le salarié peut aussi faire appel directement à l'inspection du travail,

pour aborder ses difficultés rencontrées dans le cadre du travail. Il est aussi important de mentionner le rôle d'appui du Service Santé Sécurité au Travail de la MSA auprès des salariés en mal-être ou en souffrance. En effet, le Médecin du Travail est une personne ressource sensible à cette problématique des risques psychosociaux et disponible pour écouter, accompagner et conseiller le salarié qui le demande.

Pour renforcer l'accompagnement des salariés et des entreprises au sein du département, les psychologues et les

spécialistes de la prévention des risques psychosociaux, les inspecteurs du travail, médecins du travail, conseillers en prévention, ont créé avec la DIRECCTE le Groupe d'Appui Pluridisciplinaire (GAP). Ce groupe se réunit régulièrement pour favoriser la mise en place de formations, de documents de sensibilisation, d'outils de diagnostic et d'accompagnement auprès des salariés et employeurs.

[1] DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

En savoir plus.....

Pour trouver des solutions ou mettre en place des actions de prévention, vous n'êtes pas seul(e)s.

Des acteurs institutionnels peuvent vous aider :

■ Le rôle de la Médecine du Travail de la MSA est d'écouter et d'orienter les individus. Elle alerte également les dirigeants d'entreprise lorsque le Médecin du Travail s'aperçoit que des salariés « vont mal ». **Tél.: 04.90.13. 66.42**

■ Les Conseillers en Prévention des Risques Professionnels de la MSA peuvent vous aider, avec le Médecin du Travail, à réaliser des diagnostics en entreprise. Ils jouent un rôle de conseil dans l'élaboration du document unique d'évaluation des risques. **Tél.: 04.90.13. 66.99**

<http://referencessante-securite.msa.fr>
www.msa-alpesvacluse.fr

■ En Vaucluse, le Comité Départemental des Risques Psychosociaux au Travail constitue un lieu de concertation pour l'élaboration d'un plan départemental d'actions. Il est composé d'acteurs sociaux et institutionnels. Il est animé par l'administration du travail de Vaucluse.

■ Un Groupe d'Appui Pluridisciplinaire a également été mis en place en Vaucluse. Son rôle est d'animer collectivement la prévention des RPS et le pilotage d'actions ciblées.

www.sante-securite-paca.org/rps84

Autres sites utiles :

www.travailler-mieux.gouv.fr

www.inrs.fr

www.anact.fr

www.afset.fr