



6 QUEL EST LE RÔLE DU SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL ?

Le service de santé au travail participe au dépistage et à la prévention de ces risques. Les médecins et les IDEST recueillent des données sur l'état de santé physique et mental des salariés, sur les conditions de travail.

Le service de santé au travail peut être sollicité directement par une entreprise (employeur, salariés, CHSCT,...) afin de l'accompagner à mettre en place une démarche collective de prévention. Il peut aussi être sollicité sur des problématiques individuelles.

Il lui incombe un rôle de dépistage chez les salariés présentant des manifestations, troubles de santé afin de pouvoir « remonter » aux conditions de travail à risque et de pouvoir en informer ensuite l'employeur, en lui apportant suffisamment d'éléments étayés, objectifs et possiblement chiffrés. Ceci peut aussi conduire à la mise en place d'une démarche collective de prévention.

POSITIONNEMENT PAR RAPPORT AUX 3 TYPES DE PRÉVENTION DANS LE CADRE SPÉCIFIQUE DES RPS :

- Agir sur les facteurs de RPS à la source
- Agir sur le travail, l'organisation
- Dépister au niveau individuel le malaise débutant du salarié face à certaines situations de travail.

«ÉRADIQUER» OU CORRIGER
LES CAUSES DE RPS...

PRÉVENTION SECONDAIRE : INDIVIDUEL OU COLLECTIF

- Traiter au cas par cas les situations d'urgence
- Prendre en charge les salariés en souffrance

RÉPARER LES CONSÉQUENCES LIÉES À
UNE EXPOSITION AU STRESS
NON PRISE EN COMPTE

AXE
PRIORITAIRE
DU SST

PRÉVENTION PRIMAIRE : COLLECTIF

- Limiter les conséquences des RPS sur la santé
- « Outiller » les salariés pour faire face aux situations de travail pénibles

AIDER LES SALARIÉS À FAIRE FACE
PERMETTRE DE RÉDUIRE
L'IMPACT DES RPS

AXE
PRIORITAIRE
DU SST

PRÉVENTION TERTIAIRE : INDIVIDUEL

MÉMENTO

FICHE N° 2



LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

6 QUESTIONS POUR COMPRENDRE

Copyright - PÔLE SANTÉ TRAVAIL - Lille - Réalisation : Groupe de travail RPS -
Conception : Service Communication - Novembre 2017



1
DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les risques psychosociaux se définissent comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels et susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Ces risques sont perçus et vécus par les salariés comme portant atteinte à leur santé mentale et/ou physique.

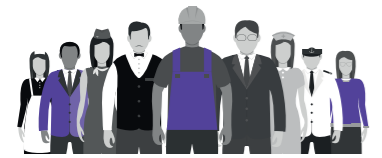
Les RPS regroupent le stress (pouvant avoir de multiples origines), les violences externes (insultes, incivilités, agressions,...) et les violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflit exacerbé).



Ils peuvent se traduire par un mal être au travail, un sentiment d'épuisement professionnel (burn-out) ou un état de souffrance.

2
QUI EST CONCERNÉ ?

Toutes les professions, tous les métiers sont potentiellement exposés à ces risques. Les contextes d'entreprise, les organisations n'étant jamais figées il est essentiel de réaliser un suivi d'indicateurs, de prendre régulièrement « le pouls » dans l'entreprise afin de pouvoir établir un fréquent état des lieux (démarches à faire mener en interne en outillant les acteurs dans l'entreprise).



Toutes les catégories socioprofessionnelles sont concernées avec une attention particulière à porter sur les manager, population très fortement impactée par les RPS.

Ils peuvent tout aussi bien être à l'origine de RPS, en être victimes qu'être des acteurs clés de la prévention de ceux-ci.

3
QUELLES CONSÉQUENCES ?

Sur les individus et leur santé, manifestations :

- **physiques** (douleurs rachidiennes, TMS, atteintes sur le sommeil, troubles digestifs, perte de poids)
- **intellectuelles** (troubles de la mémoire, oublis, difficultés à la prise de décisions, concentration perturbée,...)
- **émotionnelles** et **comportementales** (crises de larmes, angoisses, excitation, isolement, agressivité, violence)
- **image négative de soi**



Il peut y avoir recours à des produits calmants ou excitants, des addictions peuvent apparaître (alcool, tabac, médicaments,...)

Sur les collectifs de travail :

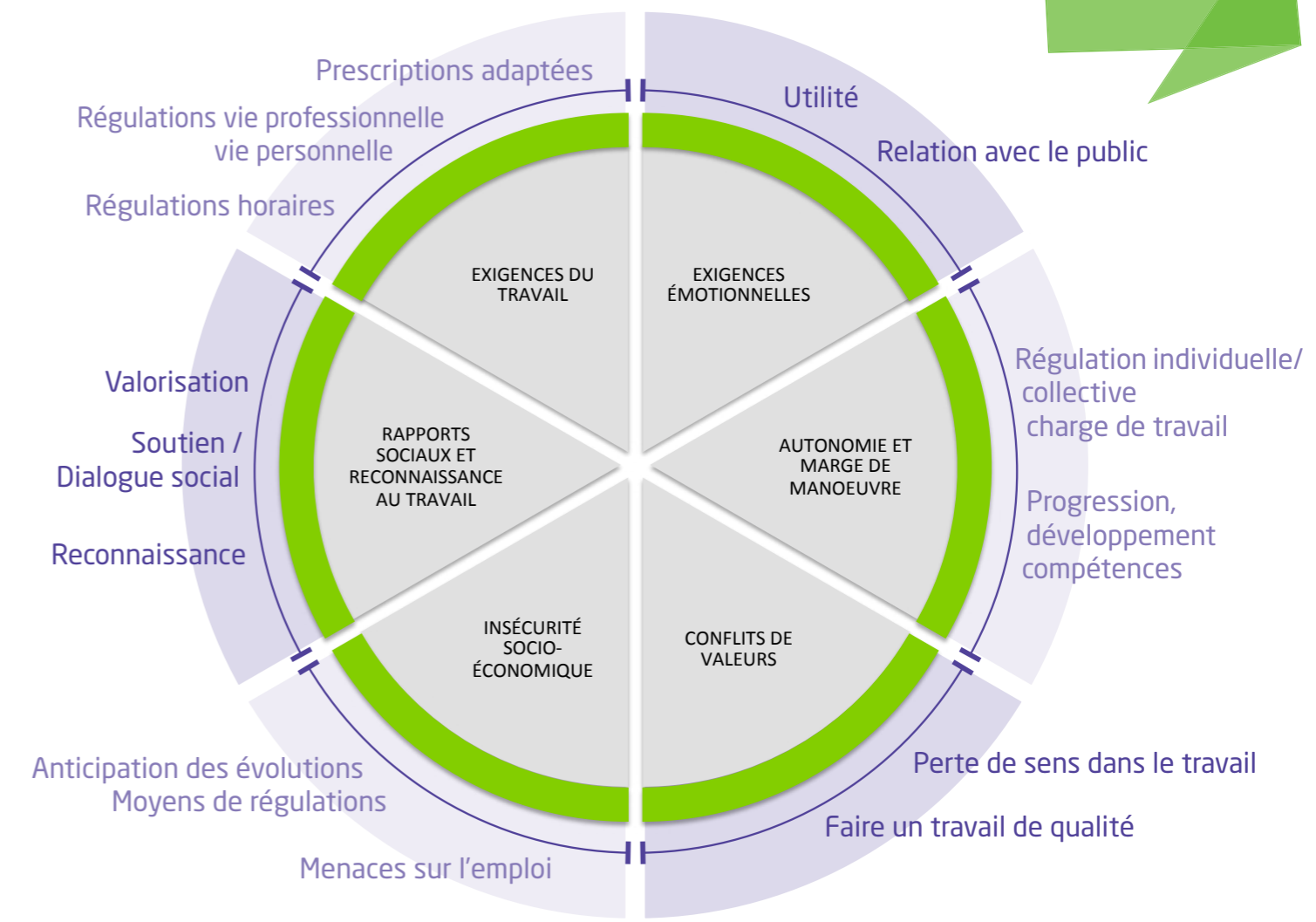
- **dégradation des relations professionnelles** entre les salariés avec leur hiérarchie, les salariés entre eux,...
- **isolement progressif** de certains salariés (mise en retrait volontaire ou résultant d'une exclusion)

Sur les entreprises :

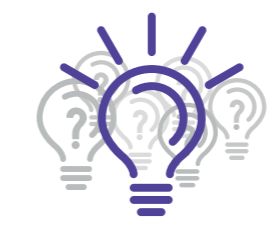
- **Indicateurs sinistralité** : absentéisme, augmentation des AT et des MP,
- **Indicateurs sociaux** : turn-over, difficultés de recrutement, conflits interpersonnels et collectifs, démotivation
- **Indicateurs production** : accroissement des délais de production, perte de qualités

4
QUELLES SONT LES CAUSES ?

6 grands types de facteurs de risques psychosociaux ont été identifiés. Ils sont tous en lien avec le travail et les relations de travail.



5
COMMENT AGIR ?



Le fait d'agir sur les RPS implique une prise de conscience collective dans l'entreprise du fait d'un certain nombre d'éléments apparus, situations produites ... A ce stade ce sont souvent des problématiques individuelles qui se manifestent, il est important d'identifier objectivement l'origine de ces problématiques. Il est important d'agir car la santé des entreprises est très dépendante de celle de ses salariés.

La mise en place d'une démarche implique donc une nécessaire **concertation entre l'employeur et les salariés**. La mise en place d'indicateurs, discutés, validés par tous les acteurs est recommandée.

A ces indicateurs « internes » s'ajoutent d'autres indicateurs fournis par le service de santé au travail qui participe au dépistage et à la prévention de ces risques (troubles identifiés, pathologies diagnostiquées, inaptitudes, déclaratifs de plusieurs salariés, résultats aux questions posées,...). Ces éléments peuvent être réunis dans la fiche d'entreprise.

Une fois ces éléments réunis, il convient d'analyser en détail le contenu des situations de travail, les organisations, les relations de travail pour identifier et évaluer les facteurs de risque à l'œuvre dans les problématiques existantes.

Ce travail visant à établir un diagnostic et un plan d'action peut être mené en interne ou réalisé par des intervenants externes. Quoiqu'il en soit il est important que les investigations menées intègrent des entretiens, des observations, de possibles questionnaires (indicateurs, bilan chiffré,...).