

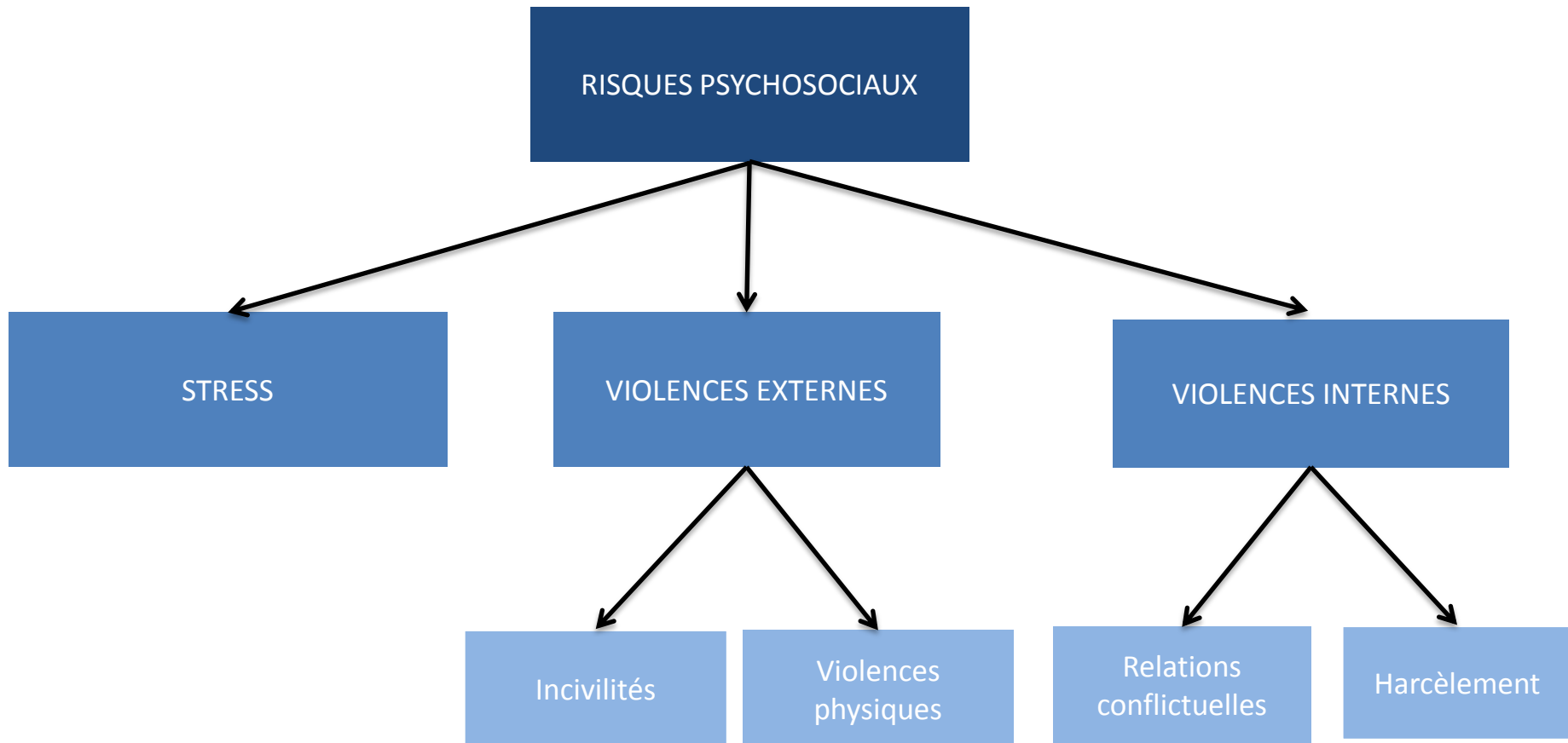
« Evaluer et prévenir les risques psychosociaux »



Risques Psychosociaux (RPS) : de quoi parle t'on?

Les risques psychosociaux

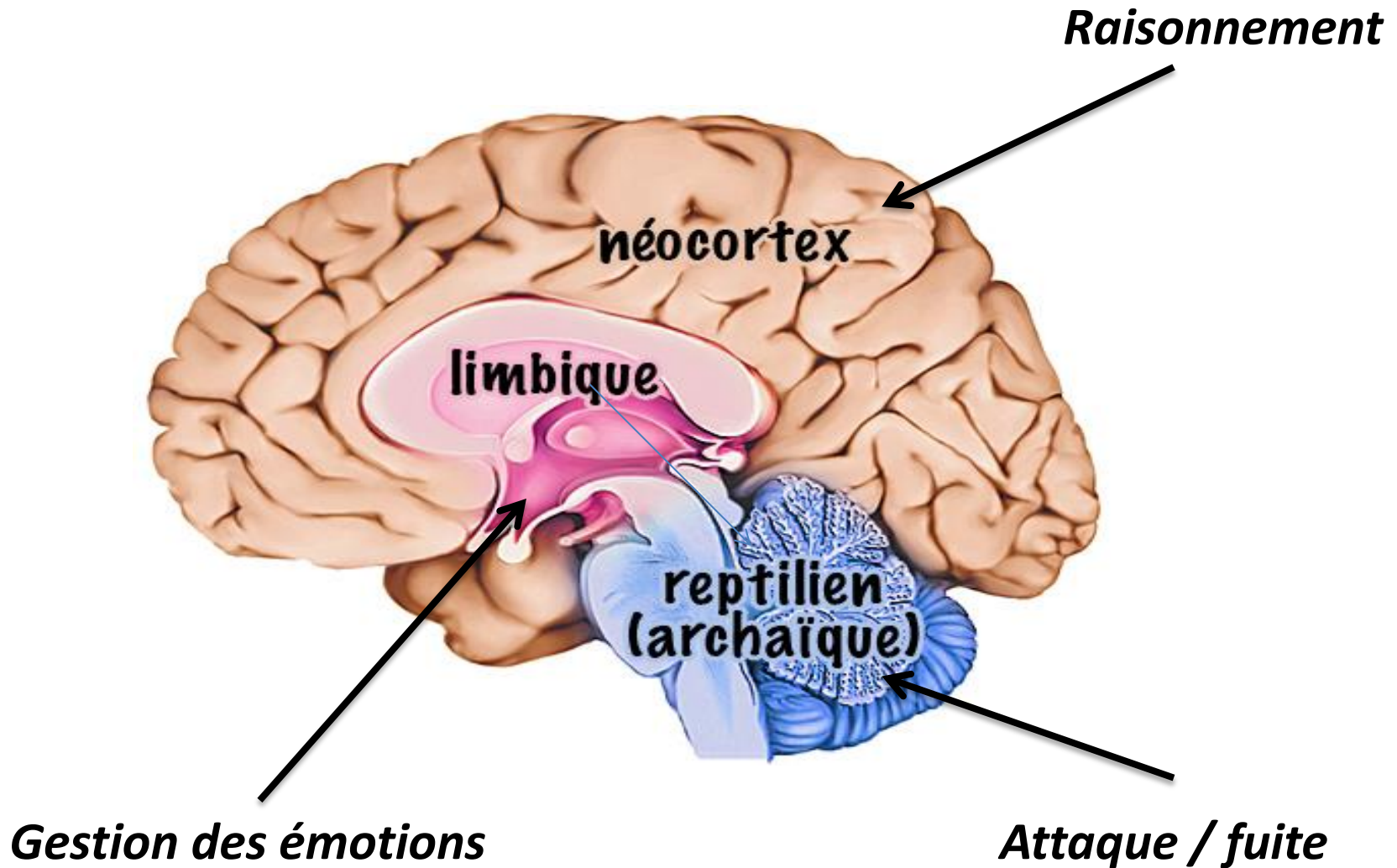
« Les risques psychosociaux se réfèrent aux aspects de l'organisation du travail, ainsi qu'au contexte social et environnemental, qui sont susceptibles de nuire à l'individu au plan social, psychologique et physique. »*



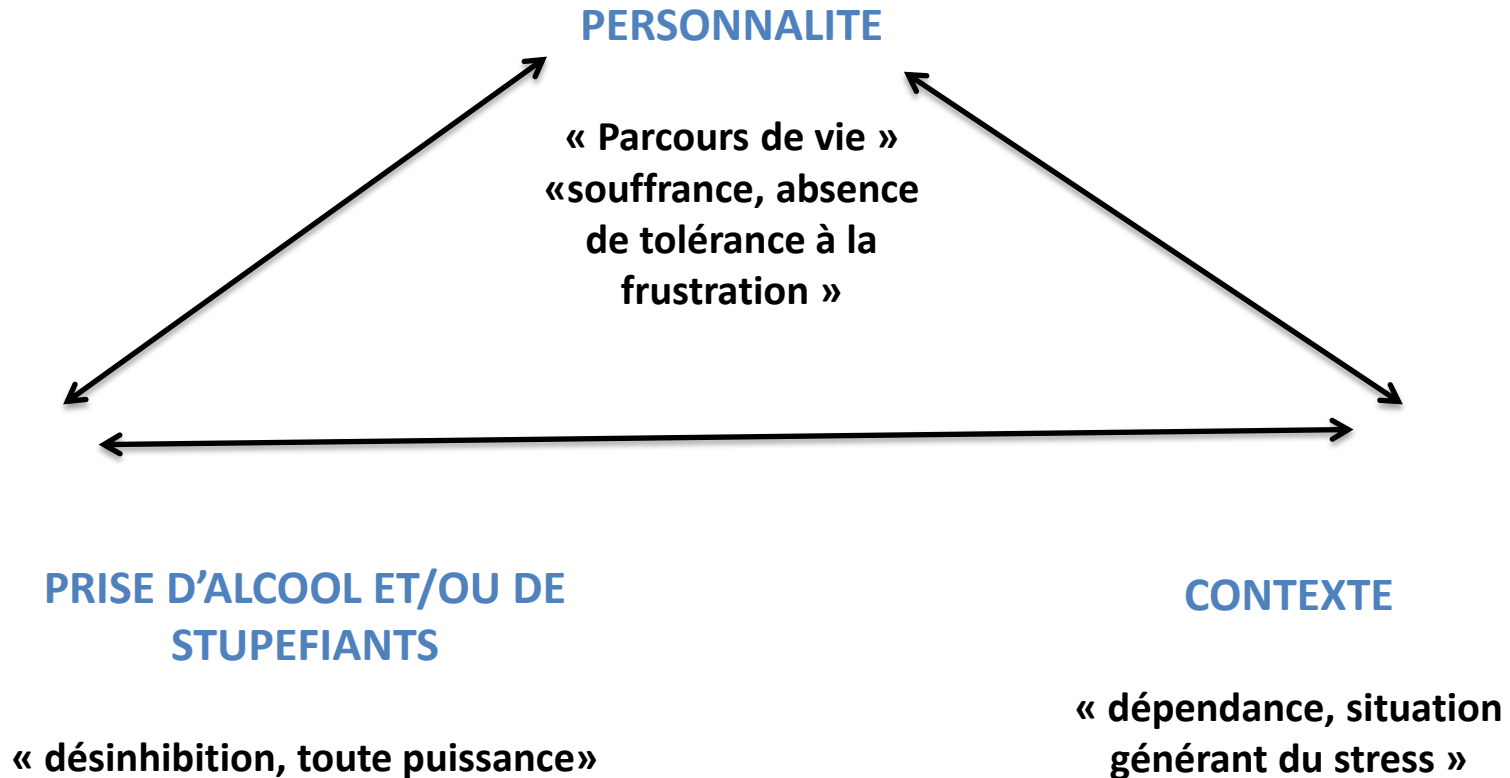
*Définition : Institut National de Recherche et de sécurité (INRS)

Les violences externes : incivilités, violences physiques

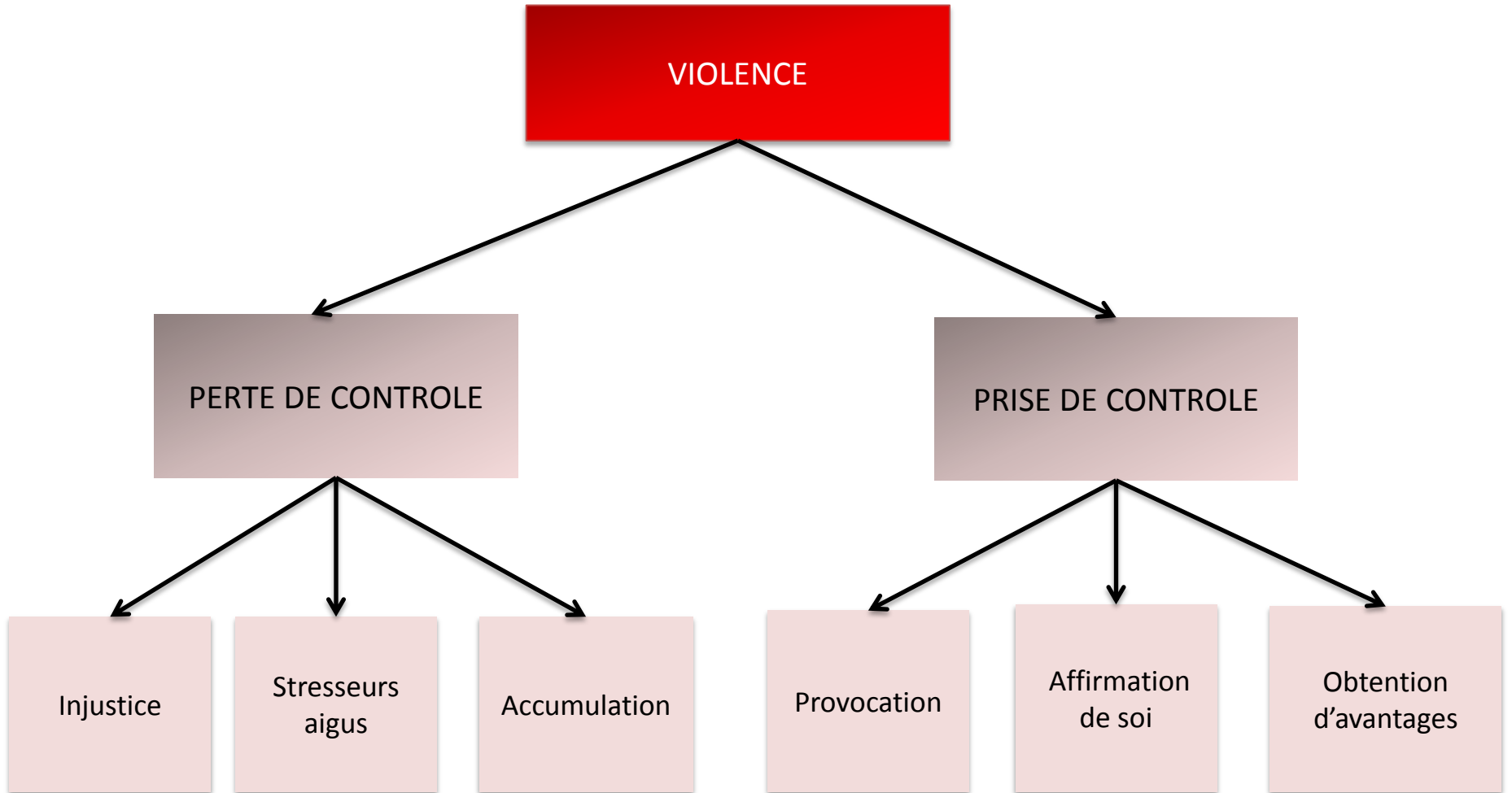
Comprendre la violence : le fonctionnement de nos « trois cerveaux »



Les déterminants de la violence

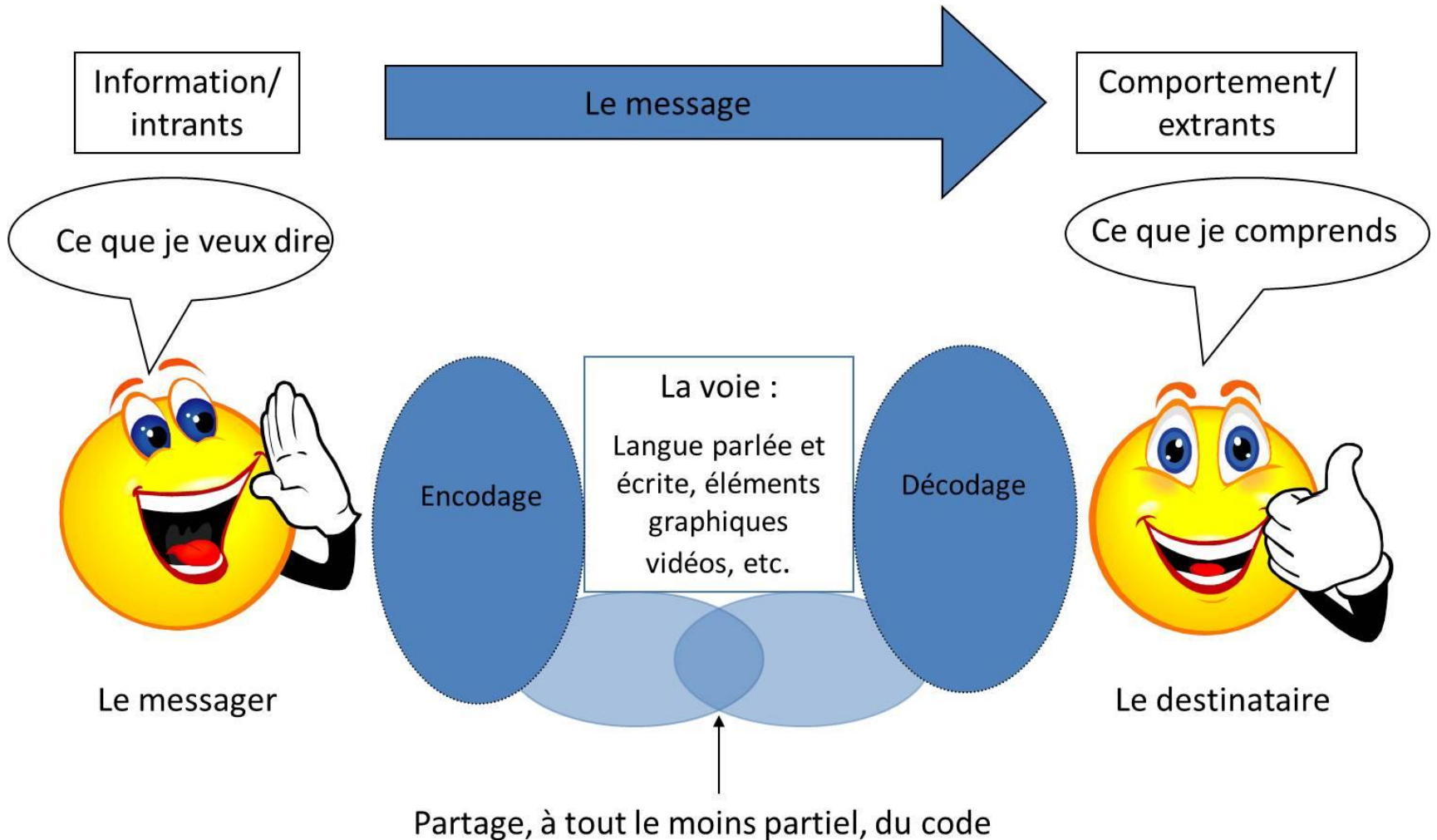


Deux formes de violence



Les violences internes : conflits, harcèlement

Le processus de communication



« entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre. »

Le conflit : un défaut de communication



Le **harcèlement** se caractérise par le fait d'**imposer** à une personne, **de façon répétée**, des **propos ou comportements** qui :

portent atteinte à sa dignité en raison de leur **caractère dégradant ou humiliant**,

ou créent à son encontre une **situation intimidante, hostile ou offensante**.

- Répétition du comportement
- Nature du comportement
- Désignation d'une cible
- Conséquences du comportement

PERVERSITE

« Caractère d'une personne qui prend du plaisir à faire du mal »

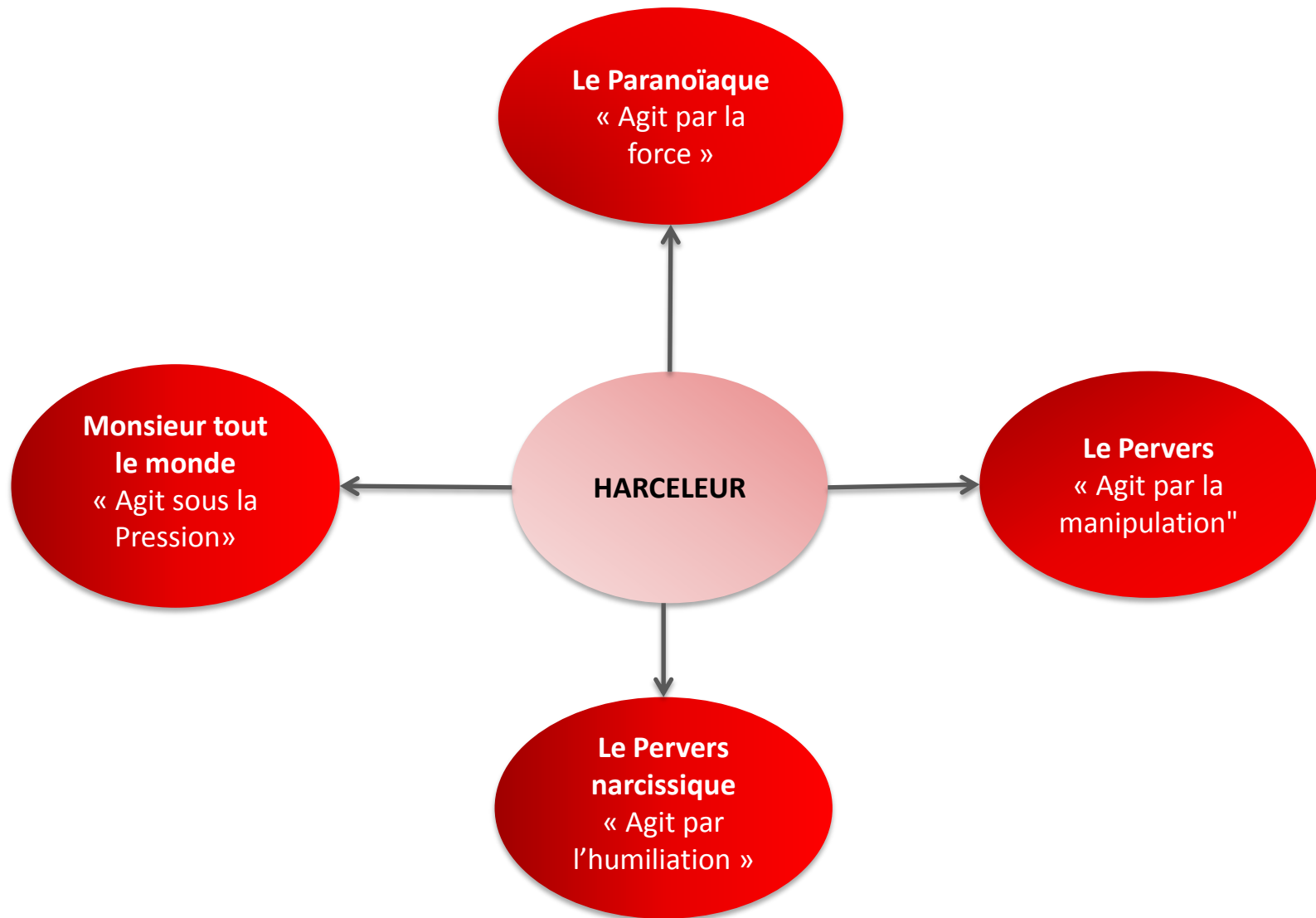
COMMUNICATION PERVERSE

« Communication particulière qui n'a pas pour fonction de relier, mais au contraire d'éloigner et d'empêcher l'échange, dans le but d'avoir de l'emprise sur l'autre et de lui faire du mal. »

Les caractéristiques de la communication perverse

- Le refus de la communication directe (non réponse, réponse vague, « à côté de la plaque »)
- La déformation du langage (tonalité froide, phrases sans logique ou non terminées »)
- Le mensonge
- Le sarcasme, la dérision, le mépris
- La disqualification,
- L'exercice du pouvoir

Typologie des « harceleurs »



Ce que dit la loi

Harcèlement moral :

- . article L.1152-1 du code du Travail
- . art. 6 de la loi N°83-634 du 13/07/1983
- . art. 11 de la loi N°83-634 du 13/07/1983 (sur la protection fonctionnelle des agents du service public)

Harcèlement sexuel :

- . article 222-33 du code pénal,
- . art. L. 1153-1 du code du Travail,
- . art.6 ter de la loi N°83-634 du 13/07/1983
- . art. 11 de la loi N°83-634 du 13/07/1983 (sur la protection fonctionnelle des agents du service public)

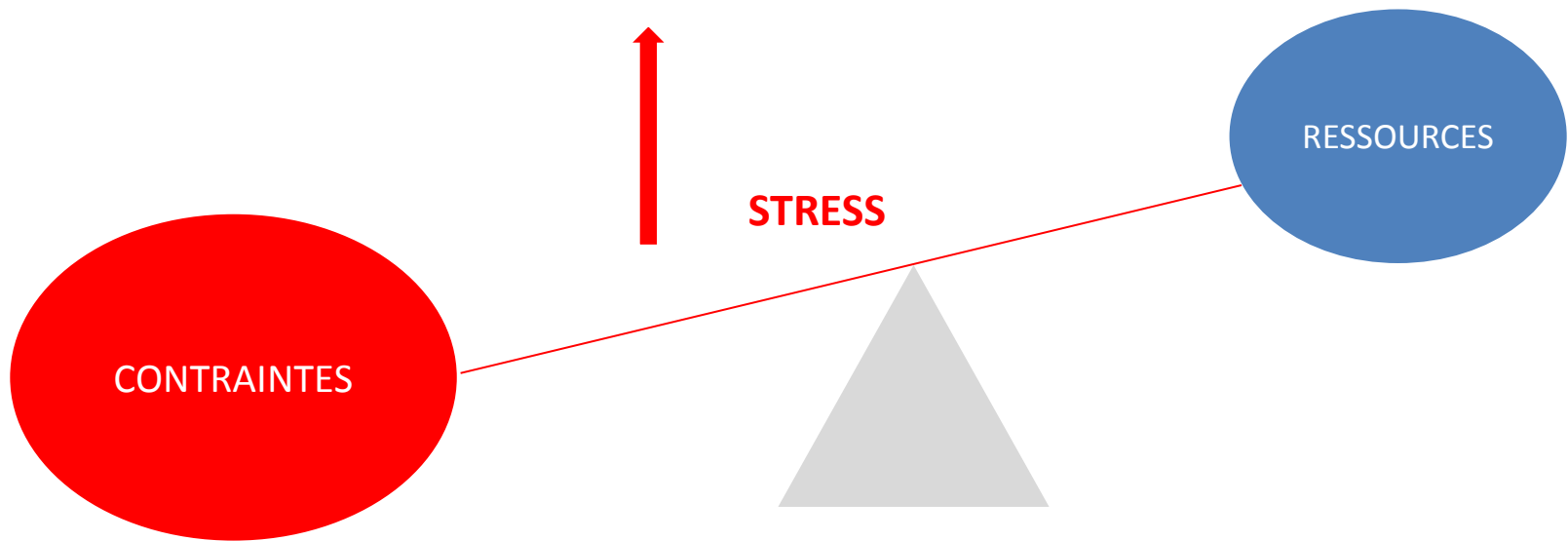
**Le harcèlement MORAL ou SEXUEL est un délit passible de 2 ans de prison
et
de 30 000€ d'amende**

Le stress

Une définition du stress?

En 2 phrases maximum

Le stress : un déséquilibre entre contraintes et ressources



Définition

«Le stress correspond à l'ensemble des perturbations biologiques et psychiques provoquées par une agression quelconque sur un organisme »

Le stress est lié au sentiment d'obligation de répondre à des pressions internes ou externes.

« Le stress est un évènement pour lequel les demandes internes, externes éprouvent ou dépassent les capacités d'adaptation de l'individu »

Les contraintes qui s'exercent sur l'individu

VIE SOCIALE

VIE AFFECTIVE



**VIE
PROFESSIONNELLE**

VIE INTERNE

Du stress au burnout : Un processus en trois phases ...

Syndrome de stress, ou syndrome général d'adaptation (SGA)



- « **Réaction d'alarme** » : les forces de défense sont mobilisées



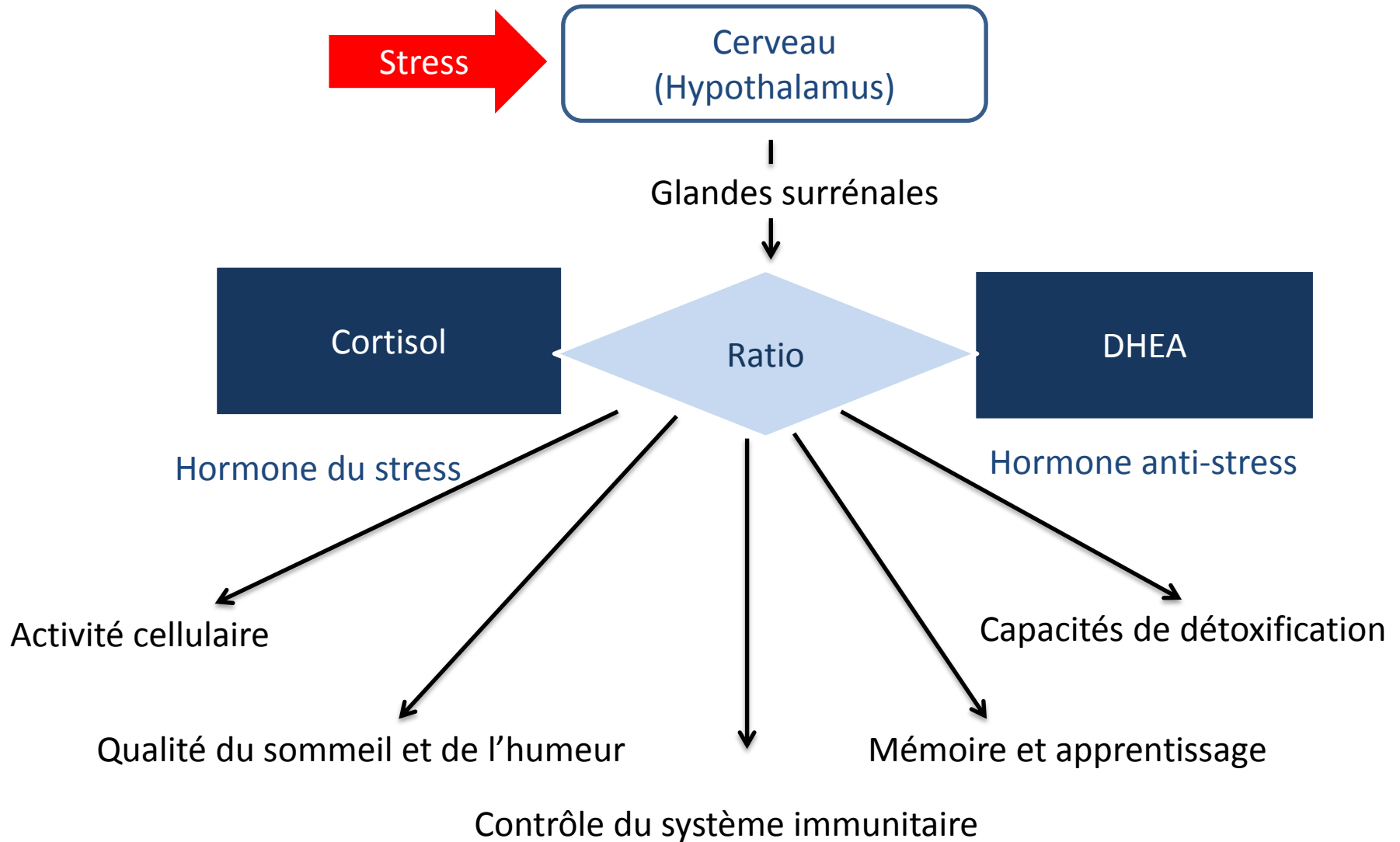
- « **Stade de résistance** » : adaptation à « l'agent stressant » (bon stress)



Burnout

- « **Stade d'épuisement** » : agent stressant trop puissant et qui perdure dans le temps. Capacités d'adaptation toujours limitées

Les effets du stress sur l'organisme



Les conséquences du stress sur l'individu

PHYSIQUES :

Fatigue, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, troubles du sommeil de l'appétit et de la digestion, sensation d'essoufflement, d'oppression...

EMOTIONNELLES :

Sensibilité, irritabilité ou nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal être...

COMPORTEMENTALES :

Recours à des produits calmants/excitants, comportement violent et agressif, repli sur soi, difficultés à coopérer...

INTELLECTUELLES :

Perturbation de la concentration entraînant des erreurs, oublis, difficulté à prendre des initiatives ou des décisions...

Libération en trop grande quantité au sein de l'organisme d'une hormone, le Cortisol, qui peut à terme provoquer de nombreuses pathologies :

DIFFERENTES PATHOLOGIES PLUS OU MOINS REVERSIBLES :

- Obésité et diabète
- Maladies coronariennes et cardio-vasculaires
- Dépression nerveuse, anxiété
- Troubles musculo-squelettiques
- Diminution des défenses immunitaires
- Ulcère
- Désordres hormonaux, pathologies de la grossesse
- Burnout ou épuisement professionnel

INCAPACITE PERMANENTE ET MORTALITE PREMATUREE :

- Troubles musculo-squelettiques (TMS)
- Crise cardiaque, Accident vasculaire cérébral (AVC), Cancer
- Suicide

Le burnout ou syndrome d'épuisement professionnel

C'est un processus de dégradation du rapport subjectif au travail à travers trois dimensions :

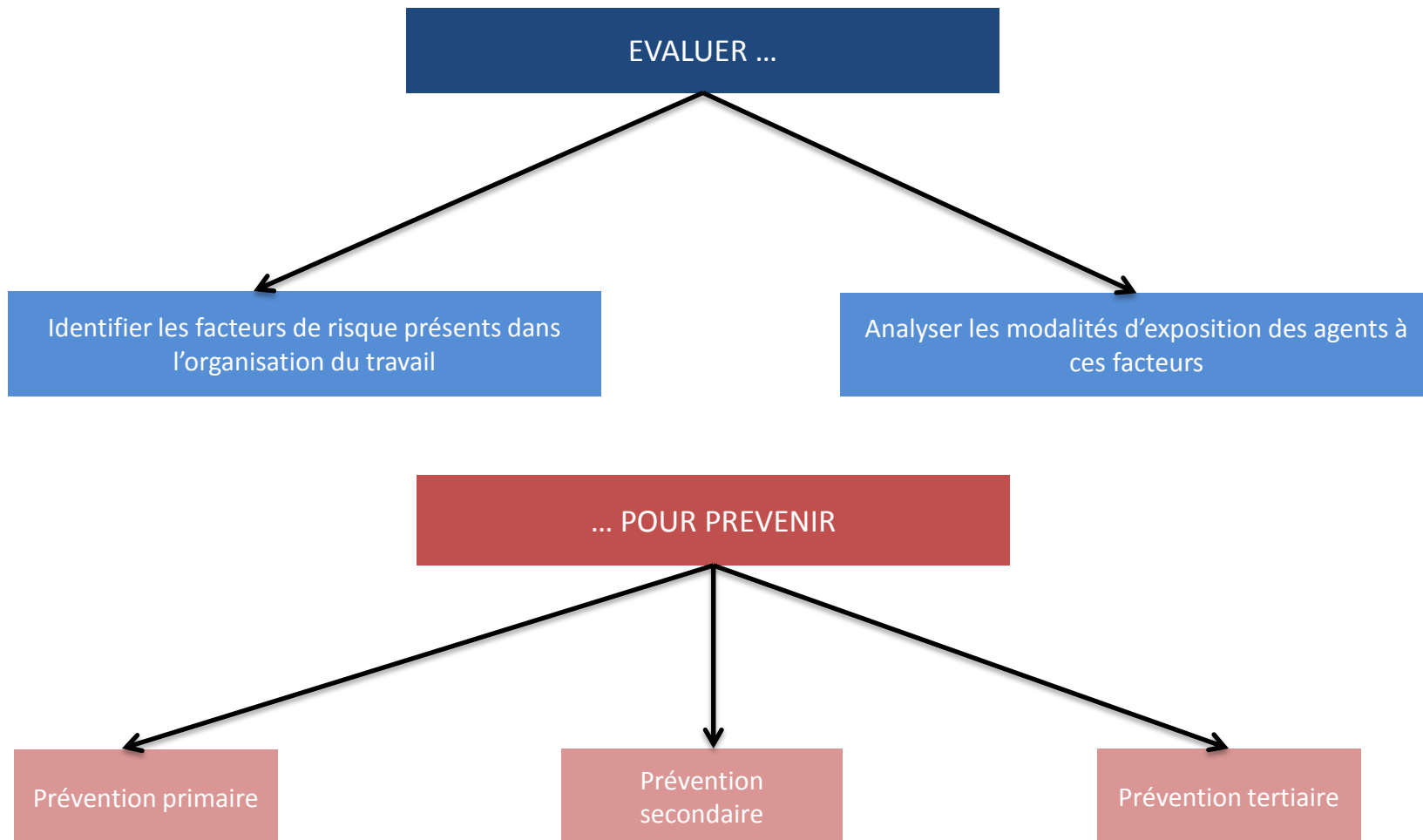
- **Epuisement émotionnel, physique et psychique chronique**
- **Déshumanisation des relations** (mécanisme d'auto-préservation)
- **Diminution de l'accomplissement personnel au travail** (dévalorisation de soi)

Les causes :

- Le stress engendré par l'exercice de l'activité
- La personnalité : individus de « type A », perfectionnistes, exerçant un contrôle important sur leur activité professionnelle et leur vie en général, se fixant des objectifs élevés
- L'âge : les jeunes professionnels sont les plus touchés

La démarche de prévention : du diagnostic aux actions correctives

Une démarche inscrite dans le processus de prévention des risques professionnels



Les principaux indicateurs RPS à recenser

Attention, **le repérage d'un ou de plusieurs de ces indicateurs ne signifie pas systématiquement que les agents sont exposés aux RPS**. Ils incitent toutefois à rechercher des informations complémentaires permettant de déterminer s'il existe un danger.

Indicateurs « Ressources Humaines »

- Taux d'absentéisme
- Niveau de turn-over
- Nombre de postes vacants
- Nombre de jours de congés non pris
- Etc...

Indicateurs « conditions de Travail »

- Travail en horaires atypiques
- Temps de contact avec clientèle ou usagers
- Nombre de procédures à respecter
- Nombre de postes en travail isolé
- Nombre de réunions de service tenues
- Etc...

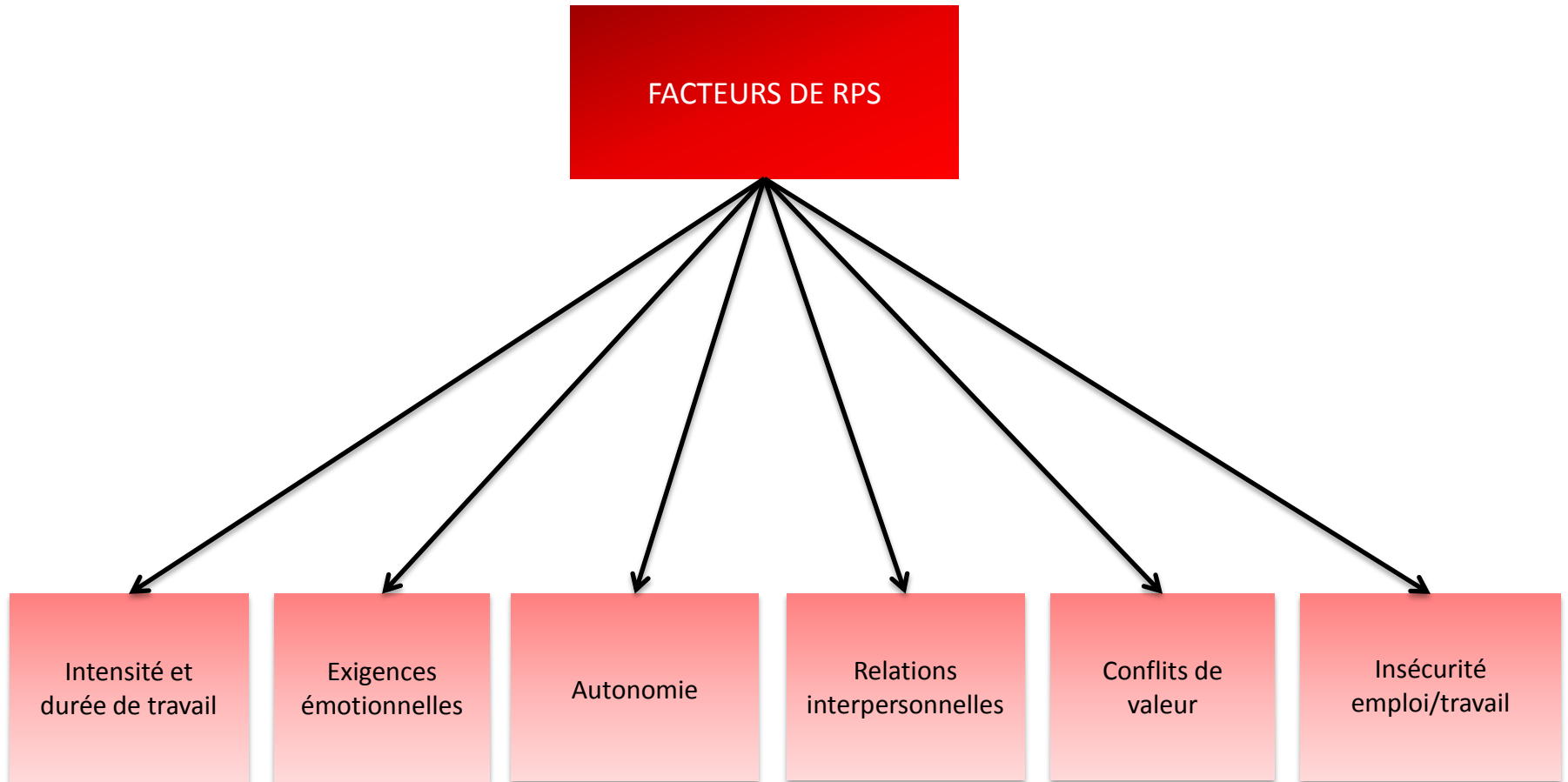
Indicateurs « fonctionnement de l'entreprise »

- Niveau de productivité
- Qualité des produits et services
- Modification de la structure de l'entreprise
- Plaintes des clients ou usagers
- Etc...

Indicateurs « santé/sécurité »

- Nombre d'accidents du travail/taux de fréquence/taux de gravité
- Actes de violence au travail
- Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS
- Maladie à caractère professionnel en lien avec les RPS
- Passages à l'infirmierie
- Etc...

Les facteurs de RPS au travail



Les facteurs de RPS au travail

- **L'intensité et le temps de travail** : longues journées, contraintes de rythme, instructions contradictoires, imprévisibilité des horaires...
- **Les exigences émotionnelles** : exigence de bonne humeur, tensions avec le public, contact avec la souffrance et la détresse humaine...
- **L'autonomie dans le travail** : absence d'auto-organisation, de participation aux décisions, possibilité limitée de mettre en œuvre ses compétences...
- **Les relations interpersonnelles** : tensions, absence de soutien, manque de reconnaissance, procédures d'évaluation...
- **Les conflits de valeur** : écart entre ce qui est exigé et les valeurs professionnelles et personnelles : travail empêché, travail inutile...
- **L'insécurité de l'emploi** : précarité du contrat de travail, absence de perspectives d'évolution...

Les trois niveaux de prévention

LA PREVENTION PRIMAIRE : AGIR SUR LES CAUSES DES RISQUES

* Intervention sur les causes socio-organisationnelles du mal-être

- Enrichir les tâches
- Réorganiser l'activité
- Mobiliser le collectif
- Faire évoluer le management
- Améliorer les conditions de travail

LA PREVENTION SECONDAIRE : AMELIORER LES STRATEGIES D'ADAPTATION

* Développer des ressources pour faire face aux situations difficiles

- Coaching individuel
- Formations (gestion du temps, du stress..)
- Groupes de paroles (GAPP) afin d'identifier et mettre en œuvre des solutions

LA PREVENTION TERTIAIRE : PRENDRE EN CHARGE LES INDIVIDUS VICTIMES DE RPS

* Mettre en place un soutien psychologique, des mesures de protection

- Cellule d'écoute
- Suivi réalisé par un médecin, un psychologue...

Merci de votre attention...
