

Risques **psychosociaux** : pratiques de prévention

**CARREFOUR DE PRÉVENTION DES
SPECIALISTES DE LA SECURITE**

DELÉMONT : 25 février 2016

Hermogène TOÏHEN, Inspecteur du travail,
Genève



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Département de la sécurité et de l'emploi

Office cantonal de l'inspection et des relations su travail

26.02.2016 - Page 1

Objectifs à l'issue de la présentation :

- Le participant(e) sera capable de :
 - Présenter les aspects essentiels d'une bonne prévention en matière de risques psychosociaux au travail
 - Détecter les premiers signaux d'alerte
 - De vérifier un dispositif de prévention sur la base des exigences techniques actuellement en vigueur – février 2016

Pourquoi prévenir les risques psychosociaux au travail ?

- Pour respecter l'obligation légale de protéger la santé des employés
- Diminuer les risques d'atteinte à la santé par les conditions ou par les circonstances de travail
- Réduire les accidents et maladies professionnels et les coûts y liés : absentéisme, rotation du personnel
- Repérer et traiter les problèmes qui pénalisent la production des biens et services
- Améliorer l'ambiance, le climat social dans l'entreprise

Santé et sécurité au travail

Principes généraux

art. 6 LTr (santé); art 82 LAA (sécurité)

- Pour protéger la **santé** et assurer la **sécurité** des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires et adéquates
- **Intégrité personnelle** (art 6 LTr.) : l'employeur doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs

Santé au travail :

Principes généraux

Art 2 OLT3 (santé physique et psychique)

- L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires et adéquates afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la **santé physique et psychique** des travailleurs

Santé au travail :

Principes généraux

article 2 OLT3

- En matière d'**ergonomie** et d'**hygiène** que les conditions de travail soient bonnes, que
- La santé ne subisse pas d'**atteintes** dues à des influences physiques, chimiques ou biologiques, que
- Des **efforts excessifs ou trop répétitifs** soient évités, que
- Le travail soit **organisé** d'une façon appropriée

Une prévention globale des risques autour de ces principes généraux

- Prévenir les risques psychosociaux ne peut donc se réduire à la seule prévention du mobbing au travail
- Ce terme semble être devenu un générique "fourre-tout" témoignant de la souffrance au travail
- **Nécessaire approche globale : Pourquoi ?**
 - Eviter de réduire le problème à la seule personne du travailleur souffrant et à "son bourreau". Interroger l'organisation du travail
 - Activer la recherche des facteurs de risques
 - **Connaissance spécifique des facteurs de risques de chaque entreprise et de ses activités en tenant compte de l'ensemble des circonstances**

Notion de prévention

« Ensemble des mesures visant à éviter, ou à réduire le nombre et la gravité des maladies ou des accidents ».

L'O.M.S. distingue prévention primaire, secondaire, et prévention tertiaire.

Attention : les pratiques et mesures de prévention varieront en fonction des 3 niveaux de prévention

Exemple : intervention des SST doit intégrer les mesures individuelles mais aussi collectives soit deux trains de mesures après la démarche diagnostique ...)

Risques et souffrance au travail : aspects Psychosociaux

On entend par risques psychosociaux au travail

Les **contraintes mentales** ayant des influences négatives sur la santé ainsi que les **harcèlements** liés aux aspects psychosociaux portant atteinte à **l'intégrité personnelle** des travailleurs

(cf. annexe de l'art. 2 OLT3 – Commentaires SECO OLT3)

Mental et contraintes mentales

- **Contraintes mentales** : ensemble des influences extérieures sur l'être humain qui l'affectent mentalement
- **Mental** : tous les processus chez l'être humain liés à la **perception**, au **vécu**, à la **pensée**, à la **mémoire**, au **ressenti** et au **comportement**

Les risques psychosociaux : qu'est-ce que c'est ?

- **Situations de travail où sont présentes :**
 - Une exposition professionnelle de l'employé aux situations de stress
 - Des situations de violence externe, invectives au poste de travail, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise.
 - Des situations de violence interne ressenties par l'employé au poste de travail
 - Des situations de tensions, de manque de respect, de harcèlements de toutes sortes, de conflits etc.
- **Et se traduisant par des atteintes à la personnalité, voire une souffrance** qui l'affectent mentalement, voire physiquement l'employé
(Rappel : Mental = tous les processus chez l'être humain liés à la **perception**, au **vécu**, à la **pensée**, à la **mémoire**, au **ressenti** et au **comportement**)



Prévenir les risques psychosociaux c'est : Repérer les facteurs de risque psychosociaux

- La prévention primaire consistera tout d'abord à :
 - Considérer **l'ensemble des circonstances entourant la relation contractuelle de travail**
 - l'environnement de travail
 - le milieu de travail
 - l'organisation et la durée du travail, la communication
 - les relations sociales dans l'entreprise
- Prévention secondaire : en cas d'alerte, identifier, diagnostiquer les situations et les traiter en tant que problèmes, et en lien étroit avec les aspects **perception, vécu, pensée, mémoire, ressenti des intéressés**
- Prévention tertiaire : empêcher les récurrences (aspects réparations etc. assurances, médecin-traitant, médecin d'entreprise, Tribunaux, réhabilitation etc.)



Prévention primaire :

Identifier les risques physiques, psychologiques et juridiques

- Identifier les acteurs :
 - les acteurs sont **internes** : conseil d'administration, direction d'entreprise, RH, direction financière, les relais de la direction, les managers et les employés, etc.
 - et **externes** à l'entreprise : les caisses d'assurances; les spécialistes SST, médecins du travail, ergonomes, les organisations professionnelles, les instituts spécialisés tels IST, l'inspection du travail, le législateur etc.

Prévention primaire bis :

Identifier les risques physiques, psychologiques et juridiques

- **Comprendre l'activité réelle des travailleurs** de manière à appréhender les risques significatifs (exemples : les sources des TMS, les circonstances conduisant aux absences, les problématiques liées aux maladies professionnelles et à leur source; les causes d'accidents de travail etc.)

Prévention primaire ter:

Identifier les risques physiques, psychologiques et juridiques

- Collecter, recueillir, rassembler les données qui permettront de dépister
 - Défauts de production, absentéisme, horaires atypiques, rotation du personnel, retard de livraison, conflits, interruptions des tâches etc.
 - Aménagement des horaires de travail (plannings - exemple des infirmières – heures supplémentaires – prise ou non de pauses, voire de vacances)
 - Aménagement des postes de travail (postures, courant d'air, encombrement, voie de circulation, vue sur l'extérieur, éclairage)
 - Participation au processus de décision, consultation interne aux préoccupations de santé
 - Contraintes liées aux délais de livraison, à la réduction des coûts de production et des effectifs, des ressources
 - Pressions, crises de larmes, consultation spontanée chez le médecin

Prévention primaire quater:

Identifier les risques physiques, psychologiques et juridiques

- Les facteurs d'ambiance, travail dans un environnement bruyant, ventilation naturelle et ou artificielle
- Les risques organisationnels,
 - Situations générant du stress dans l'exécution de la prestation de travail ou symptôme de stress chronique
 - Les situations de changement, résistance etc.
 - Les aspects liés à la communication dans l'entreprise
 - Tâches et contenu, clarté
 - Ressources et adéquation
 - Valeur accordée au dialogue social interne dans l'entreprise
 - **La prévention primaire doit s'accompagner d'un dialogue social interne sur les risques psychosociaux**

Prévention secondaire

Objectiver les risques psychosociaux

- Confronter les faits aux indicateurs identifiés
- Comment l'entreprise traite les alertes lancées par ses employés (exemple : fruits et légumes)
- Comment l'entreprise gère les situations de conflits, de stress, les Burn-out, les harcèlements psychologiques etc.
- Attention aux deux poids deux mesures, égalité de traitement dans certaines situations vs inégalité de traitement

Pour la mise en place d'un dispositif de prévention efficace, **dialogue impératif**

- Exemple d'une grande entreprise ayant 5 procédures inefficaces
- Récapitulatif des exigences de l'arrêt du TF (TF 2C_4622011 du 9 mai 2012. Art 6 LTr.) : obligation à la charge des employeurs d'instituer une procédure de gestion de conflits dans l'entreprise
- Institution de la personne de confiance : **comment et pourquoi ?**
- La gestion des alertes, les voies et moyens internes offerts par l'entreprise
- Les structures de dialogue, espaces de paroles, procédures internes etc.
- La confidentialité, la formation et l'information et l'aspect "**Hors hiérarchie en question**"
- Comment se faire aider auprès des services de prévention si la présence des risques psychosociaux est avérée ?

Prévention tertiaire

Rôle des assureurs en matière de santé en question ?

- Une véritable réflexion doit pouvoir être engagée sur le véritable **rôle des assureurs en matière de prévention** des risques psychosociaux, dans le cadre des objectifs de prévention primaire, secondaire, et surtout **tertiaire**
- Aujourd'hui limité à réparer, réhabiliter et encore !
- Est-ce la seule alternative ? Réflexion Et Fin.

Merci pour votre attention

