

LA CFTC MILITE ET AGIT

Pour le respect de la législation et de l'ANI étendu par toutes les entreprises, quels que soient leur taille et leur statut, et en particulier :

- l'intégration du risque stress dans la démarche de prévention globale menée par les entreprises, l'objectif étant de supprimer le risque à sa source ou à défaut de le réduire ;
- la prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques des facteurs de risques psychosociaux dans l'établissement, l'élaboration d'indicateurs, la mise en œuvre d'un plan d'action ;
- une conception de l'organisation du travail ne mettant pas en danger la santé des salariés.

Pour le renforcement de la protection des travailleurs par :

- un accompagnement personnalisé (écoute, soutien, soins...) des salariés exposés au stress sur leur lieu de travail par des professionnels indépendants et compétents, notamment par les professionnels des services de santé au travail ;
- une sensibilisation des entreprises aux outils de prévention du stress.

Pour en savoir plus

Internet

- Site de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité) : www.inrs.fr
- Site de l'ANACT (Agence Nationale pour l'amélioration des conditions de travail) : www.anact.fr

Pour répondre à vos questions ou vous aider dans vos démarches, contactez

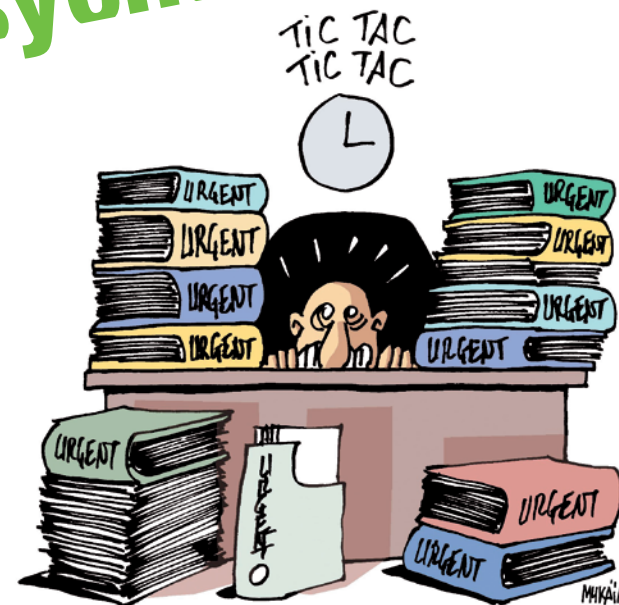
- le délégué syndical ou le représentant CFTC de votre entreprise ou administration,
- votre comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ou le comité social et économique : il peut proposer des actions de prévention,
- les services de santé au travail de votre entreprise, en particulier le médecin du travail, et les intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP),
- les organismes régionaux de prévention et en particulier le service de prévention de la caisse régionale d'assurance retraite de la santé au travail (CARSAT) et l'association régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT).

Contact :

La CFTC, syndicat de construction sociale, est présente tous les jours à vos côtés pour défendre vos intérêts et vous conseiller dans vos démarches.

Santé au travail 2017

les risques psychosociaux



En France,
47% des actifs occupés déclarent devoir se dépêcher

31% déclarent devoir cacher leurs émotions,
faire semblant d'être de bonne humeur souvent ou toujours

27% disent ne pas pouvoir régler par eux-mêmes les incidents

36% signalent avoir subi au moins un comportement hostile
dans le cadre de leur travail au cours des 12 derniers mois

33% disent ne pas éprouver la fierté du travail bien fait

24% craignent de perdre leur emploi

(Source enquête Conditions de travail 2013)

RISQUES PSYCHOSOCIAUX, DE QUOI PARLE-T-ON ?

On parle souvent de risques psychosociaux, mais que recouvre cette notion générique et fourre-tout ?

On caractérise spontanément les risques psychosociaux par les termes suivants : stress, burn-out, mal être, souffrance au travail, harcèlement...

En réalité, ces termes ne sont pas des risques psychosociaux, ce sont des troubles psychosociaux, c'est-à-dire des conséquences sur la santé, causées par des facteurs de risques. Dès lors, l'apparition de ces troubles peut justifier l'intervention d'un spécialiste, médecin du travail, psychologue...

Définition des risques psychosociaux

« Les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale,

engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. **Ce qui fait qu'un risque pour la santé est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation mais son origine** ». (Rapport Gollac, 2011).

Il ne faut pas confondre la conséquence sur la santé, (physique ou mentale), **le trouble psychosocial et le risque psychosocial**, engendré par la situation de travail.

L'évaluation des risques psychosociaux nécessite donc d'analyser ces facteurs de risques dans la situation de travail avant même l'apparition des troubles. Ces risques sont le plus souvent engendrés par les conditions de travail (environnement de travail, horaires de travail, etc.), l'organisation du travail ou les relations au travail.

Facteurs de risques

- Intensité et complexité du travail
- Faible autonomie au travail
- Rapports sociaux dégradés
- Conflits de valeurs, etc.

Troubles psychosociaux

- Stress
- Violences internes
- Violences externe

Atteintes à la santé

- Maladies cardio-vasculaires
- Dépression
- Anxiété
- Épuisement professionnel
- Suicide, etc.

Les facteurs de risques psychosociaux

On distingue **6 catégories de facteurs de risques** :

- **intensité et temps de travail** : contraintes de rythme, objectifs irréalistes ou flous, polyvalence non maîtrisée, instructions contradictoires, longues journées de travail, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail ;
- **exigences émotionnelles** : nécessité de maîtriser ses propres émotions, notamment dans les métiers au contact avec du public ;
- **manque d'autonomie**: marges de manœuvre trop faibles ;
- **rapports sociaux au travail dégradés** : faible

soutien des collègues ou du manager, déséquilibre entre efforts et récompenses ;

- **conflits de valeur** : conflit entre les valeurs exigées au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés ;
- **insécurité de la situation de travail** : insécurité socio-économique, absence d'accompagnement au changement.

Ces facteurs de risques doivent être analysés dans la situation de travail, afin de les prévenir et ainsi éviter l'apparition de stress potentiellement générateur de troubles pour la santé du salarié et la performance de l'entreprise.

Les conséquences pour la santé mentale et physique des salariés

Dans une vision préventive et avant toute nécessité de réparation, il est donc important de s'intéresser aux facteurs de risques présents dans la situation de travail, sans pour autant négliger les troubles, et avoir quelques notions permettant de les repérer. Le principal trouble psychosocial est le stress.

Définition du stress

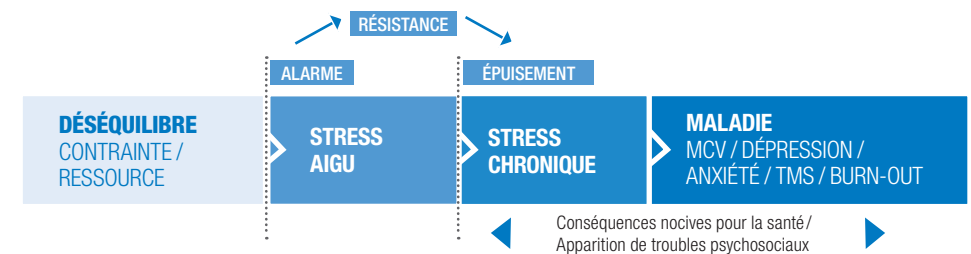
« Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre entre la perception qu'une personne a des**

contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. [...] » (ANI du 2 juillet 2008 relatif au Stress au travail). Cela consiste en un décalage entre les objectifs fixés et les moyens qu'a le travailleur à sa disposition pour les atteindre (moyens humains, techniques, financiers, temporels, compétences...). C'est ce déséquilibre qui peut être générateur de stress et une source potentielle d'atteinte à la santé.

Bon stress ou mauvais stress ?

Ces notions de bon stress et de mauvais stress renvoient à une conception ancienne qui reviendrait à valider le stress au travail. Aujourd'hui, on utilise les termes de stress aigu et de stress chronique. Le stress aigu n'ayant pas de conséquences nocives sur la santé,

puisque ponctuel, alors que le stress chronique s'installe dans le temps et peut, à plus ou moins long terme, provoquer des troubles de la santé physique ou mentale, tels que des maladies cardiovasculaires (MCV), des troubles musculo-squelettiques (TMS), des burn-out, dépressions...



Les conséquences pour la performance de l'entreprise

Les risques psychosociaux ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, et un coût pour la société dans son ensemble. Ils se traduisent généralement par :

- une augmentation de l'absentéisme et du turnover ou taux de rotation ;
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés ;
- une augmentation des accidents du travail ;
- une démotivation, une baisse de créativité ;
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons ;

- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail ;
- des atteintes à l'image de l'entreprise, etc.

L'employeur doit élaborer des indicateurs pour mesurer l'impact des risques sur la santé des salariés et celle de l'entreprise, afin de guider la démarche de prévention en collaboration avec les représentants du personnel au CHSCT ou du comité social et économique.

AGIR POUR PRÉVENIR

Contrairement à une idée reçue, les mesures de prévention des risques psychosociaux ne sont pas que des mesures d'accompagnement médical. Elles ne consistent pas non plus à prendre uniquement des mesures qui visent à améliorer à la marge le confort des salariés (mesures « Baby-foot »).

Il existe trois niveaux de mesures de prévention qui permettent de préserver les salariés de ces risques :

- **Les mesures de prévention primaire** : les plus préventives qui permettent de combattre le risque à la source et d'éviter son apparition. Exemple : dans le cadre d'une activité au contact

avec du public, améliorer l'affichage et la communication à destination des clients afin d'éviter toute incompréhension qui pourrait être génératrice de conflits ou de violences.

- **Les mesures de prévention secondaire** : si le risque se réalise, il est important de former le salarié à sa maîtrise, afin d'en diminuer les conséquences nocives pour sa santé. Exemple : les formations à la gestion des situations conflictuelles pour des salariés en contact avec du public.

- **Les mesures de prévention tertiaire** : les plus curatives, qui permettent de réagir après l'apparition du risque et d'en diminuer les conséquences

potentielles sur la santé des travailleurs. Exemples : suite à une agression, la mise en place d'une procédure organisant la situation d'urgence, ou la création d'une cellule de soutien pour ces salariés.

Ces mesures doivent être mises en place par l'employeur en fonction du résultat de l'évaluation des risques qu'il aura préalablement rapporté dans son document unique d'évaluation des risques professionnels, en collaboration avec les représentants du personnel, en particulier le CHSCT ou le comité social et économique.