



Le Journal des RPS

Une collaboration entre la Carsat Midi-Pyrénées et le Groupe des Intervenants partenaires en prévention des RPS

Démarche de prévention des risques psychosociaux : le choix des méthodes et outils

Numéro 8
2^{ème} semestre 2017

Le choix des approches et les niveaux de prévention des risques psychosociaux

En cas de problématiques humaines et de santé au travail, il existe différentes façons d'aborder les questions d'ordre :

- Juridique, avec recherche des responsabilités et demande de réparation
- Médical, avec une orientation vers une prise en charge des soins nécessaire et adaptée
- Psycho social, managériale et de **prévention**, avec recherche des facteurs de risques et mise en place des solutions en matière d'organisation du travail.

Les **solutions en prévention** des risques professionnels sont de plusieurs niveaux :

- Primaire, afin d'adapter **l'organisation du travail** pour diminuer les sources de risques psychosociaux
- Secondaire, pour réduire les conséquences de situations de tensions au travail **sur le/les individus** ou renforcer les stratégies/compétences pour y faire face, par des actions de formation
- Tertiaire, pour apporter une réponse rapide et éviter que l'état de santé du salarié ne se détériore davantage.

✓ La démarche de prévention des RPS privilégie **la prévention primaire plus durable à long terme et pour tous.**

Des outils variés : comment choisir pour une évaluation pertinente ?

L'entretien

En collectif ou individuel, il est utile sur un petit nombre de personnes pour identifier les facteurs de risque et de protection. Il se mène avec une grille de questions abondant diverses thématiques. Il peut concerner tous les personnels, un échantillon représentatif de situations et/ou de métiers.

Les (+) : recueillir le vécu des personnels, les contextes de tensions, les protections existantes, favoriser l'expression.

Questions et limites ?/ (-) : Sollicitant pour l'écouter et l'écouter. Nécessite du temps (passation/traitement), une adaptation des questions. Peut limiter l'expression si les règles sont floues, le choix des groupes non approprié.

Le questionnaire

Permet sur un effectif important (> 100 pers.) de quantifier un niveau de stress ou des dimensions de travail problématiques.

Les (+) : Des outils validés scientifiquement donnent une vision des RPS à un instant T.

Le croisement de données permet de définir des groupes à risque (ex. service, statut...).

?/ (-) : A coupler à un traitement qualitatif pour approfondir la réalité du travail. En cas d'échantillon s'assurer de la représentativité. Coûteux en temps de traitement.

L'observation

Elle porte sur une activité particulière (ex. réunion) ou un poste en fonction des besoins. Elle permet d'identifier la réalité du travail : les interactions, les facteurs de risque et leur cumul en situation. Peut être réalisée à partir d'une grille d'observation, de photos, de vidéos.

Les (+) : Être au cœur de l'activité de travail. Comprendre des réalités difficilement verbalisables et faire le lien avec le discours rapporté.

?/ (-) : Un espace réduit peut limiter les observations et gêner le travailleur.

Un outil n'est pas meilleur qu'un autre. L'évaluation se construit en couplant les outils, en posant des règles claires d'exploitation des données pour se rapprocher du travail réel et avoir une image fidèle des RPS de sa structure.

Paroles d'Amandine Couthures, Psycconseil et de Béatrice Ciaï, Squadra Consultants

Prévention primaire, secondaire, tertiaire : quelles actions pour de vrais résultats ?

Prévenir le risque en agissant à sa source sous-tend pour la direction de l'entreprise d'être prête à jouer la transparence sur ses choix stratégiques voire à remettre en cause ses modes d'organisation pour répondre à des enjeux de performance et de santé. Dans cette entreprise industrielle, un salarié s'est suicidé. Suite à ce drame, des groupes de parole ont été mis en place (prévention tertiaire). Pour la Direction et les Représentants du personnel, l'action doit aller plus loin (prévention primaire). Un diagnostic participatif est réalisé en 2 mois. Des salariés sont regroupés par fonction en vue d'analyser les situations de travail génératrices de stress, de proposer des pistes d'actions, de les prioriser.

Voici un exemple de déséquilibre objectifs/moyens identifié lors des ateliers :

La situation de travail problématique
Des outils en nombre insuffisant pour réaliser le travail : « Cet outil, pour nous, c'est comme le couteau pour un cuisinier ».

La recherche d'information sur les ressources et leur fonctionnement

Les outils sont achetés en quantité suffisante, mais des problèmes de maintenance persistent. La maintenance a été délocalisée sur une filiale à l'étranger il y a 2 ans.

La recherche des causes racines

Le turn-over important sur la dite filiale génère des dysfonctionnements sur l'activité de maintenance des outils.

L'identification de pistes de solutions

Une réflexion est engagée sur la ré-internalisation de la fonction maintenance.

L'évaluation des pistes de solution

Cette action de valorisation des ressources internes en maintenance présente des gains sur la santé et la motivation des salariés (valorisation de la compétence en maintenance sur site français, envoi d'un signe positif aux salariés par rapport à l'emploi, diminution des sollicitations physiques liés aux outils inadaptés, plus de marges de manœuvre temporelles), sur la productivité, la qualité (moins de défauts) et les coûts (liés aux transferts d'outils, aux délais).

Paroles de Nadia Chadourne, Performances et Communication et de Valérie Demay, Tisalis Consultants



Idées reçues

- ✓ **NON**, un psychologue du travail n'analyse pas votre personnalité, il analyse le fonctionnement, l'organisation et les conditions de travail des équipes et de l'entreprise.
- ✓ **NON**, l'évaluation des facteurs de risques ne vise pas à mesurer la performance de chacun, les capacités ou les intentions, elle porte sur l'organisation réelle du travail (charge, exigences, modes de relation de travail...)
- ✓ **NON**, l'évaluation des RPS n'examine pas la fragilité des salariés, nous sommes tous fragiles face à une situation de stress chronique, la durée du supportable nous différencie.
- ✓ **OUI**, ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de chiffres alertant (indicateurs) que les situations à risque n'existent pas ! La prévention vise la préservation de la santé avant que le risque soit avéré ! C'est pour cela qu'il faut évaluer.
- ✓ **OUI**, des démarches (diagnostic, plan d'actions) s'arrêtent quelque fois en cours de route. Il faut des essais et du temps pour changer une culture. La prévention des RPS questionne l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise et le sens du travail, elle vise un véritable changement de culture santé au travail.

Pour approfondir

- Sur les niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205021>
- Une démarche de prévention collective <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention.html>
- Questionnaires <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/questionnaires.html>
- https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/publications/coll_outils_de_la_GRH/RPS-GuideMethodo-2014.pdf