
L'infirmier de santé au travail : Acteur de prévention dans la qualité de vie au travail

Acteur dans l'évaluation et la prévention des Risques Psychosociaux

Xénophon VAXEVANOGLOU

Ergonome Européen®, PhD. Ergonomie et Psychologie du travail

Dir. Master Ergonomie Santé et Développement

Université de Lille - Faculté d'IMS

C'est quoi les RPS ?

- Les risques psychosociaux (RPS) sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend le stress, mais aussi violences internes (harcèlements intimidations, pressions psychologiques...) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés). Le stress n'est qu'une manifestation des RPS.
- Ils peuvent être regroupés en **4 grandes familles de facteurs**
 - **Les exigences du travail et son organisation**
 - **Le management et les relations de travail**
 - **La prise en compte des valeurs et attentes des salariés**
 - **Les changements du travail**
- Ces facteurs font partie des axes / indicateurs d'évaluation et de suivi des RPS préconisé par le Collège d'experts du Ministère.

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Cadres réglementaires et sociaux

- Les textes applicables dans le domaine des risques psychosociaux sont présentés en distinguant les principes généraux ayant trait à la protection de la santé physique et mentale et ceux se rattachant au respect de la dignité de la personne.

- **1/ Protection de la santé : l'employeur est tenu envers son salarié d'une obligation de résultat** relative à la protection de sa sécurité physique et mentale. Cette obligation implique de sa part le respect des principes généraux de prévention énoncés par les articles L4121-1 et suivants du code du travail.

- **2/ Respect de la dignité de la personne :**
Les dispositions du code du travail régissent les droits et obligations des parties engagées dans une relation contractuelle de travail, *dans le respect des libertés individuelles et collectives, auxquelles il ne peut être apporté aucune restriction qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnée au but recherché.*

- Ces termes, énoncés par l'article L1121-1 du code du travail définissent les « droits à la dignité » de la personne au travail. La question du harcèlement moral et les agissements de harcèlement sexuel s'y rattachent.

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Cadres réglementaires et sociaux

- **Référence aux textes réglementaires qui régissent l'évaluation des risques professionnels**
 - Décret 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité,
 - Circulaire n° 6 DRT du 18 avril 2002 prise en application du décret 2001-1016 (*cadre méthodologique*)

L'employeur doit effectuer un **inventaire des risques** dans chaque **unité de travail** de l'entreprise :

- **L'évaluation a priori des risques** constitue un moyen essentiel de préserver la santé et la sécurité des travailleurs, sous la forme d'un diagnostic en amont - systématique et exhaustif - des facteurs de risques auxquels ils peuvent être exposés.
- **La pertinence de l'évaluation des risques repose** en grande partie **sur la prise en compte des situations concrètes de travail - dit « travail réel »** - qui se différencie des procédures prescrites par l'entreprise

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Cadres scientifiques et Méthodologie

- ❑ **Une première difficulté méthodologique** est liée au fait que la compréhension des risques psychosociaux n'est pas aisée dans la mesure où les processus en jeu sont multifactoriels (facteurs organisationnels, environnementaux, sociaux...) et que les angles d'analyses disciplinaires varient (épidémiologie, psychologie cognitive et sociale, psycho dynamique, ergonomie de l'activité...).
- ❑ **Une deuxième difficulté** est liée à la démarche d'évaluation. Les interventions associant pleinement les démarches quantitatives et qualitatives dans l'évaluation des risques et plus spécifiquement des risques psychosociaux, sont rares car compliquées à mettre en œuvre et ce malgré le consensus scientifique sur leur pertinence et la recommandation méthodologiques de la circulaire 2002.
- ❑ **Concernant les RPS, nous disposons des outils scientifiquement valides pour mettre en œuvre des démarches d'évaluation pertinentes**

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Démarche

- Une démarche intégrée (associant approches quantitative et qualitative) devrait comporter trois phases :
 - Une phase d'évaluation des risques, avec des outils validés scientifiquement
 - Une phase de diagnostic qui implique la mise en débat / explicitation des résultats / études de cas, avec des groupes de salariés représentant les unités organisationnelles / managériales et les métiers et qui peut déclencher des analyses du travail réel en situation.
 - Une phase de construction sociale des actions d'amélioration et de prévention.
- Mise en place d'un **Groupe de Pilotage** du projet (Evaluation - Diagnostic - Prévention - Evaluation)
 - COPIL
 - Commission du CHSCT
- Le **CHSCT** et les **Managers** doivent être formés et participer à la mise en œuvre du plan d'action de prévention des risques organisationnels / psychosociaux.

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

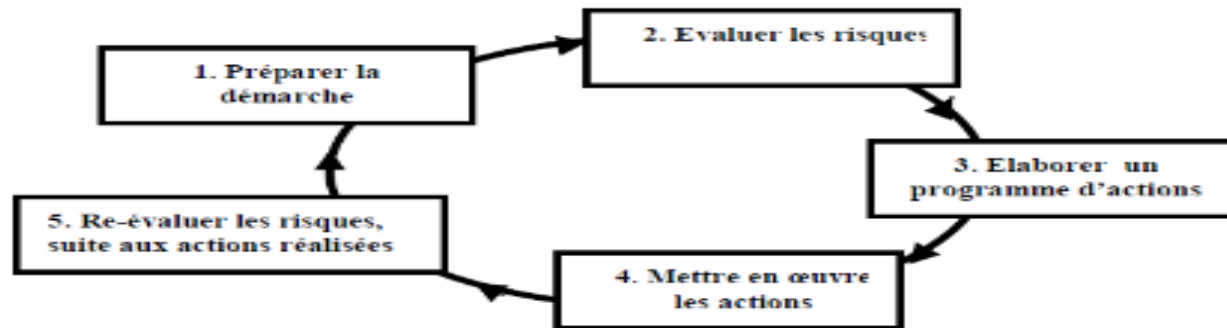
Les Indicateurs de Suivi

Axes	Description	Axes élémentaires
1- Exigences du travail	Notion qui recoupe les concepts de contraintes, charges et «demande psychologique», liés à l'intensité / intensification des exigences associées à l'exécution du travail en termes quantitatifs et qualitatifs	Quantité Pression temporelle Complexité
2- Exigences émotionnelles	Notion qui évalue le «travail émotionnel» qui permet de décrire des formes de mobilisation subjective dans la réalisation de l'activité d'interaction avec le client et l'organisation	Relation au public, Empathie Tensions sociales Devoir cacher ses émotions Peur au travail
3- Autonomie, marges de manœuvre	Stratégies pour gérer les difficultés et maintenir la performance réfère à la capacité de prendre les décisions dans le travail et à la possibilité d'être créatif, d'utiliser et de développer des habiletés, des compétences	Autonomie procédurale Marges d'action Utilisation / développement compétences Participation / consultation
4- Rapports sociaux, relations au travail	Notions reflétant les relations au travail comme le soutien social, la violence au travail, la reconnaissance et le sentiment d'utilité, les problèmes de communication	Coopérations/Soutien social Conflits / violences Reconnaissance sociale Cohérence managériale
5- Conflits de valeur	Cette dimension considère la souffrance éthique, et met en avant, de manière générale, l'impossibilité de pouvoir réaliser son propre travail en conformité avec son « idéal de métier »	Equilibre objectifs / moyens Conflits règles de métier Qualité empêchée
6- Insécurité de l'emploi – incertitudes sur l'avenir	Définie comme « l'impuissance ressentie à préserver la continuité souhaitée dans une situation de menace sur l'emploi ou à préserver les caractéristiques valorisées de l'emploi »	Equilibre compétences/ évolutions Perspectives professionnelles

X. Vaxevanoglou 2015

Axes de Prévention DES RPS AU TRAVAIL

- Activer le cycle de la prévention pour les RPS (circulaire DRT 2002 en application du décret 2001)
- Pour pouvoir donner une place centrale et systématique à la prévention des RPS dans une organisation, il est nécessaire de se fonder sur un état des lieux structuré relatif au fonctionnement des activités concernées, en considérant la production réalisée, les contraintes et aléas ainsi que l'ensemble des efforts fournis pour répondre aux exigences du travail.



- Une analyse des conditions concrètes de réalisation du travail axée sur des méthodologies d'analyse des activités de travail des salariés afin d'identifier les contraintes, les variabilités et les dysfonctionnements rencontrés dans leur travail.
- Une reconnaissance du rôle de régulation joué par les salariés aux différents niveaux de l'organisation productive pour assurer l'efficacité de l'activité. Ces régulations permettent de récupérer ou d'anticiper des dysfonctionnements ou encore de faire face à des situations imprévues dans le travail quotidien. Dans les situations perturbées, les régulations peuvent se révéler coûteuses et ainsi participer à dégrader la santé et/ou les rapports sociaux lorsque les tensions exercées sur le travail sont trop importantes.

Axes de Prévention DES RPS AU TRAVAIL

- **L'enjeu de la prévention des RPS passe par la mise en débat du travail.**
 - la mise en débat du travail qui doit permettre aux travailleurs de s'exprimer sur leur activité, les difficultés pour faire un travail de qualité, les contraintes de l'organisation et des prescriptions...de façon à construire un point de vue partagé sur le diagnostic RPS et reconstruire ou renforcer les collectifs de travail qui sont une ressource fondamentale pour la réalisation du travail comme pour la protection de la santé des salariés.
 - **C'est l'enjeu du pouvoir d'agir qui est déterminant pour la prévention des RPS et la préservation de la santé mentale au travail.**
- **La (re)structuration des rapports sociaux passe nécessairement par les modes de management.**
 - Il est primordial que **les modes de management évitent et/ou recadrent les comportements socialement déstabilisants.**
 - **La qualité du travail** participe à l'implication des salariés et à leur épanouissement. Cette dimension **doit donc apparaître clairement dans les pratiques managériales** et notamment **dans les évaluations annuelles** des salariés
 - **Les salariés ne peuvent être tenus responsables de résultats si l'organisation ne leur donne pas les moyens de les atteindre.**

Axes de Prévention DES RPS AU TRAVAIL

- Comme membre de l'équipe pluridisciplinaire en Santé-Travail l'Infirmier du travail selon les missions propres prévues par le Code de la santé publique, a vocation entre autres :
 - à concourir au recueil d'observations et d'informations dans le cadre d'enquêtes et d'études....
 - *Evaluation et diagnostic des RPS*
 - à participer aux actions en milieu de travail, notamment aux actions de prévention et d'éducation à la santé au travail
 - *Prévention des RPS*
- Au delà de ces missions réglées, par sa position au sein du dispositif de Santé-Travail et au sein de l'entreprise il est à même **d'initier les démarches d'évaluation et de prévention** en s'appuyant sur **des données en amont des problèmes, issues des plaintes des salariés qu'il reçoit et de l'analyse qualitative qu'il réalise.**