

## RISQUE PSYCHOSOCIAL : REPERES JURIDIQUES

### Le code du travail :

En France, il n'existe pas de réglementation spécifique à la prévention du stress au travail. Toutefois, sur la base de l'approche globale de la prévention des risques professionnels qui prévaut depuis 1991, l'absence de réglementation particulière relative à un risque spécifique n'induit pas un droit à l'inaction. Pour organiser la prévention du stress en entreprise, le chef d'entreprise peut donc s'appuyer sur les principes généraux de prévention qui peuvent guider son action quels que soient les risques :

–L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. L4121-1

–L'employeur doit aussi adapter le travail à l'homme et planifier la prévention en y intégrant l'organisation et les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants (L4121-2) ; il doit prévenir et sanctionner le harcèlement moral L1152-1 à L 1152-5.

La prévention du stress au travail pourra également s'appuyer sur des réglementations particulières visant la prévention de certains risques susceptibles de constituer des sources de stress (bruit, travail sur écran, travail de nuit).

### Accords et rapports :

- Rapport de synthèse de la Commission Européenne sur le stress lié au travail (2002)
- L'accord cadre européen sur le stress au travail (2004)
- Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail (mars 2008)
- 2ème conférence sociale sur les risques psychosociaux (juin 2008)
- Réunion du conseil supérieur de la prévention des risques professionnels, discours de X. Bertrand, (septembre 2008)
- L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail (juillet 2008)

## PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

Exemples de pratiques organisationnelles générant du stress et leur remède

### ➤ En production :

⇒ Défaut de préparation pour une tâche à réaliser :

« Une commande passée par un client est très urgente, la production est mise au planning, l'ordre de fabrication établi en urgence est intercalé entre les productions en cours. Le responsable de l'atelier fait produire la commande. Le régleur ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour régler la machine. Le service approvisionnement doit chercher la matière dans le stock. L'opérateur est informé que la commande est expédiée le soir même. Le client a menacé de pénalités de retard. »

Ce cas est rencontré fréquemment dans toutes les entreprises. La situation génère un stress important à tous les échelons de la production.

**Le remède :** Anticiper en intégrant à l'organisation la procédure modulable de gestion de l'urgence : réservation planning, organisation préparation, polyvalence des régleurs et opérateurs, formations, etc.

### ➤ Dans les tâches administratives :

⇒ Gestion des appels téléphoniques extérieurs par le secrétariat :

« Encombrement du standard téléphonique alors que les destinataires finaux des appels tardent à répondre. Exécution de tâches administratives associées plus ou moins complexes ».

**Le remède :** Organiser le protocoles de gestion des appels téléphoniques.

### La citation à méditer :

Les chefs doivent tout rapporter à ce principe : ceux qu'ils gouvernent doivent être aussi heureux que possible. *Cicéron*

### QUIZZ

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a reconnu le stress comme étant une maladie professionnelle  
O Vrai O Faux

Faux! La reconnaissance du stress comme maladie professionnelle n'a pas été reconnue par l'accord : « Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé ». Accord national interprofessionnel sur le stress au travail, 2 juillet 2008.

Réponse :



CONSEIL-FORMATION-ORGANISATION  
RESSOURCES HUMAINES-SECURITE- ENVIRONNEMENT



AUVERGNE – RHONE-ALPES	PROVENCE – COTE D'AZUR – LANGUEDOC	
10, Montée de Chantemule 43140 LA SEAUVE SUR SEMENE Téléphone : 04 71 61 02 03	372, Chemin du Val doux 83200 TOULON Téléphone : 04 94 24 44 52	6, Quai de la République 34200 SETE Portable : 06 03 20 35 74

Courriel : [contact@afirm-conseil.fr](mailto:contact@afirm-conseil.fr) – Télécopie : 04 71 61 08 15 – Gérant : 06 12 89 33 05

[www.afirm-conseil.fr](http://www.afirm-conseil.fr)

DECEMBRE 2008

# AFIRMINFO

LE BULLETIN D'INFORMATION D'AFIRM



## DOSSIER SPECIAL : RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### EDITO

L'acceptation des risques psychosociaux regroupe l'ensemble de la charge mentale au travail susceptible d'affecter la santé physique et psychologique des salariés : stress, harcèlement, conduites addictives, souffrances, mal-être...

La prévention des risques psychosociaux devient une préoccupation première des autorités européennes et françaises.

Monsieur Xavier BERTRAND, ministre du travail, s'est fait remettre un rapport sur ce thème. Un accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été signé le 2 juillet par l'ensemble des partenaires sociaux.

Les Risques psychosociaux, le stress, la violence au travail constituent notamment une cause importante d'absentéisme.

Le coût des cotisations AT/MP est largement impacté par ces risques.

Il est possible d'ANTICIPER ou de GERER ces risques en mettant en place la PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.

Mais comment faire ? Par où commencer ? Quels sont les éléments à prendre en compte ? Comment savoir si on est concerné ?

**AFIRMINFO** vous donne les clefs de la démarche de prévention des risques psychosociaux.

## LA PREVENTION DU RISQUE PSYCHOSOCIAL

Le stress "survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face". Si les manifestations de stress sont d'abord individuelles, les causes et effets peuvent être collectifs.

Prévenir le stress c'est préserver la santé des salariés et les performances de l'entreprise; c'est aussi une obligation légale : Art. L.4121-1 du Code du travail : « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. »

La prévention passe par la mobilisation et la coopération de tous les acteurs de l'entreprise dans l'analyse d'indicateurs comme le contenu du travail, une mauvaise communication, l'environnement de travail, le turn over, la fréquence des conflits interpersonnels ... La démarche de prévention s'articule autour de l'organisation du travail, de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et de l'analyse de la charge de travail.

**AFIRM** propose des actions de prévention des risques psychosociaux adaptées à la problématique des entreprises industrielles et de service.

Chaque action est spécifique. La phase initiale de diagnostic permet la construction de la mission. Ces actions peuvent être également orientées vers la prévention et la gestion de la violence pour les situations d'accueil du public.

### PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

#### ► Objectifs

La prévention des risques psychosociaux au travail répond aux besoins de développement économique et social de l'entreprise et à l'obligation de préserver la santé physique et mentale des salariés.

Les programmes de prévention du stress et des risques psychosociaux au travail ont pour objectif de réduire les coûts induits par le stress au travail, absentéisme, accidents du travail et maladies professionnelles, défaut de qualité de la production, défaut de productivité.

L'action peut être intégrée à la politique de Gestion des Ressources Humaines de l'entreprise ou de l'organisation.

#### ► Les actions de prévention

##### 1. Le diagnostic

- Analyse de la demande,
- Diagnostic de climat social,
- Identification des causes potentielles et des conséquences.

##### 2. Analyse et préconisations

- Analyse systémique de l'organisation
- Élaboration et présentation du plan d'action
- Planification de l'action

##### 3. Accompagnement de la prévention adapté à chaque situation

Des évaluations périodiques incrémentent les boucles de rétroactions jusqu'à l'acquisition de l'objectif.

**AFIRM propose des stratégies adaptées de mise en œuvre de la prévention du stress dans le cadre de missions de prévention des risques pour la santé et la sécurité au travail.**

**Nous nous tenons à votre disposition pour vous assister dans vos actions d'évaluation des risques professionnels de stress et de mise en place des actions de prévention.**

**Vous avez besoin d'un renseignement, d'un conseil sur vos besoins particuliers ou d'une action dans votre entreprise ? Contactez AFIRM**

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX : LES FORMATIONS

**AFIRM** propose des formations spécifiques à réaliser en intra ou inter-entreprises pour les chefs d'entreprises, les cadres, les responsables des ressources humaines, les professions libérales...

### ◀ ORGANISER LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ▶

#### OBJECTIFS

Le stagiaire apprendra à déceler les facteurs de risques psychosociaux et à mettre en place une stratégie de prévention adaptée à sa problématique particulière.

#### CONTENU

Accueil et recueil des attentes

Concepts et définitions des risques psychosociaux

Les évolutions de la réglementation

Les sources de stress

- Facteurs et contraintes
- L'organisation

Mécanismes physiologiques et psychologiques

- Conséquences pour la santé
- Coûts des risques psychosociaux et de leur prévention

Le diagnostic

- Les indicateurs
- Les questionnaires
- Analyse systémique de l'organisation

La démarche de prévention des risques psychosociaux

- Les acteurs de prévention
- Les méthodes
- La prévention primaire : combattre le risque à la source
- La prévention secondaire : renforcer la résistance des salariés
- La prévention tertiaire : prendre en charge les salariés en souffrance
- Planification de l'action

Exercices pratiques

### ◀ GESTION DU STRESS ET DE L'AGRESSIVITE ▶

#### OBJECTIFS

Le stress et l'agressivité au travail peuvent être associés à l'origine :

- Des accidents cardiovasculaires
- Des troubles musculo-squelettiques
- Et d'autres...

Le stagiaire apprendra à reconnaître son stress, à en identifier les déclencheurs, à mieux maîtriser les situations et à en limiter les conséquences.

#### CONTENU

Accueil - Présentation démarche - Recueil des attentes -

Débriefing libre expression

Apport de connaissances sur le phénomène de stress :

- Stress au travail, violence au travail, harcèlement
- Conséquences sur les individus
- Prévention systémique

Elaboration de la cartographie des situations stressantes

Travail sur les représentations :

- De la violence et de l'agressivité

Auto diagnostic de l'agressivité

Faire face à l'agressivité et à la violence :

- Mobilisation des ressources personnelles
- Travail sur les émotions, la peur, la colère, la tristesse

Mieux communiquer :

- La formulation, les canaux de messages
- Les jeux de rôle dans la communication
- Les techniques de négociation

Débriefings réguliers - Exercices et mises en situation

### ◀ APPRENDRE À GERER SON STRESS ▶

#### OBJECTIFS

Améliorer les performances et le confort des personnes par la mobilisation de leurs ressources internes.

#### CONTENU

Accueil et recueil des attentes

- Identification des représentations des situations de travail
- Les stresseurs professionnels

Apport des ressources internes

- Identification des types de personnalité
- Les ressources internes naturelles et les zones de fragilité

Le stress et l'agressivité

- Les situations de violence
- Inventaire des comportements violents
- Faire face à la violence

Communication

- Développer ses ressources corporelles
- Gérer sa respiration, moduler sa voix

Exercices de relaxation