

# LES DÉMARCHES DE PRÉVENTION

LES DÉMARCHES DE PRÉVENTION .....	2
<i>Section 1 : Les différents niveaux de prévention</i> .....	2
<i>Section 2 : Dispositifs et démarches</i> .....	3
<i>Section 3 : Les acteurs</i> .....	11
WEBOGRAPHIE .....	14

## LES DÉMARCHES DE PRÉVENTION

La prévention des risques psychosociaux est une prescription réglementaire qui répond à la directive cadre 89/391/CEE. La démarche de prévention combine différentes approches : technique, organisationnelle et médicale.

Comme vu précédemment, le stress peut être lié à une mauvaise organisation du travail, à des relations difficiles entre un salarié et un public de plus en plus exigeant. Les causes sont multiples et les manifestations très diverses.

La prévention du stress et, plus largement, des risques psychosociaux doit s'inscrire dans une démarche d'évaluation des risques (rédaction du document unique) et d'élaboration de plans de prévention.

Il existe différentes manières de réduire le stress. L'Organisation Mondiale de la Santé distingue trois niveaux de prévention auxquels sont associées différentes actions.

### SECTION 1 : LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE PRÉVENTION

#### 1.1 La prévention primaire : réduction des sources de stress

Elle limite et supprime les causes de stress et de souffrance au travail par une meilleure conception de l'environnement professionnel et une meilleure organisation du travail.

C'est la réduction des risques au niveau de la surcharge de travail, de la répartition du travail, etc.

- Mettre en place et animer des réunions d'équipes
- Recueillir les suggestions, faire participer aux décisions
- Éviter les situations de surcharge de travail ou de manque de travail
- Améliorer les relations interpersonnelles, les comportements
- Mettre à niveau ou adapter les compétences
- Favoriser les signes de reconnaissance

#### 1.2 La prévention secondaire : développement des compétences

Elle accompagne les salariés par la formation pour développer des compétences et apprendre à faire face aux conflits, à gérer son stress, etc.

- Ateliers de sensibilisation aux risques de stress et leur conséquence sur la santé
- Formation à la gestion du stress
- Formation à la gestion du temps et des priorités
- Séminaires sur l'accompagnement du changement
- Communication interne sur les risques psychosociaux
- Sensibilisation à l'hygiène de vie

#### 1.3 La prévention tertiaire : prise en charge des individus

Elle apporte une réponse aux souffrances déclarées :

C'est la prise en charge psychologique ou médicale de ceux qui vont mal :

- Cellule d'écoute et de médiation interne ou externe
- Aide au retour à l'emploi après un arrêt maladie

- Suivi des agents qui ont été en souffrance au travail
- Conseils et aides par des ressources internes et externes

Plusieurs dispositifs peuvent cohabiter notamment lorsqu'il convient de prendre en charge des personnes en souffrance, les deux démarches individuelle et collective, étant concomitantes.

« ... une combinaison de changement organisationnel et de formation à la gestion du stress est souvent l'approche la plus efficace pour réduire le stress au travail. » National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) – 1999.

Certains organismes optent pour des programmes de gestion individuelle du stress qui s'appuient sur des méthodes de développement personnel associant des techniques de relaxation (sophrologie, taï chi chuan) qui peuvent être une aide dans des situations de stress mais seulement sur le court terme si elles ne s'attaquent pas aux sources du problème.

Ces programmes de gestion individuelle du stress s'ils s'avèrent insuffisants, sont à associer à un diagnostic et des actions correctives dans une démarche globale de prévention « à la source » des risques professionnels.

## SECTION 2 : DISPOSITIFS ET DÉMARCHES

Chaque démarche vise à donner aux gestionnaires un outil de dépistage précoce des risques psychosociaux destiné à évaluer la santé psychologique des salariés et à poser un diagnostic organisationnel.

Quelles que soient les démarches utilisées, elles s'inscrivent dans quatre phases essentielles d'identification, de compréhension, d'actions et d'évaluation mettant en œuvre des outils de diagnostic, d'analyse, d'opérationnalité et de suivi.

Elles ont en commun de solliciter activement tous les acteurs du monde du travail et d'être conduites en entreprise par des équipes pluridisciplinaires.

Deux structures institutionnelles interviennent en entreprise pour des diagnostics et audits plus ou moins approfondis, l'*INRS* par l'entremise des *CRAM* et les *ARACT*. Ces actions peuvent se conjuguer avec celles d'intervenants externes dans le cadre de marchés passés par l'organisme.

### 2.1 Les démarches du réseau de l'ANACT

Les *ARACT* locales peuvent être sollicitées par les organismes. Plusieurs d'entre elles ont rédigé un guide qui vous est présenté ci-après et téléchargeable à partir de leur site Internet. Les adresses vous sont communiquées dans ces différents chapitres et en fin d'ouvrage.

N'hésitez pas à les consulter et à adopter la démarche qui correspond le mieux à votre contexte.

#### 2.1.1 - L'ARACT Aquitaine

a rédigé un « Guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire - Un enjeu collectif de la santé et de la qualité de vie au travail » des risques psychosociaux.

La démarche en quatre étapes :

**Étape 1** : Construire ensemble une approche collective

L'approche des risques psychosociaux engage la responsabilité de plusieurs acteurs de l'entreprise :

- Le responsable de l'entreprise. L'engagement de la direction est fondamental.
- Le responsable de ressources humaines. Un acteur central de la démarche.
- Le *CHSCT*. Un rôle primordial dans sa fonction d'alerte et de veille.
- Des préventeurs externes : médecin du travail, contrôleur de la *CRAM*, IPRP...
- L'inspection du travail
- Des membres du personnel porteurs de connaissances sur les indicateurs recherchés.
- Des intervenants extérieurs compétents sur les approches collectives de la santé et de la prévention des risques.

**Étape 2** : Repérer les indicateurs d'alerte

**Étape 3** : Comprendre les déséquilibres

**Étape 4** : Agir à plusieurs niveaux et développer une veille active.

Le guide est consultable sur Internet :

 *ARACT : les risques psychosociaux : le guide pour une démarche de prévention pluridisciplinaire*

### **2.1.2 L'ARACT Martinique**

Pour répondre aux nombreuses demandes d'entreprises confrontées à des situations de « mal-être au travail » l'ARACT MARTINIQUE » a créé un outil : « ELVIE » qui permet d'objectiver la place des conditions de travail dans la formation des troubles psychosociaux.

Les troubles psychosociaux se manifestent pour les personnes elles-mêmes et pour leur entourage sous des apparences infiniment variées et parfois trompeuses.

Encore faut-il lever la confusion qui existe sur des couples de termes comme « personnel-professionnel », travail-hors-travail », « individuel-collectif », « subjectif-objectif ».

Il importe, au lieu de les opposer, d'apprendre à relier, à articuler ces termes en apparence seulement antinomiques. Les risques psychosociaux au travail se manifestent de façon différenciée au niveau individuel, mais leurs causes, leurs effets et les moyens de traitement seront en grande partie collectifs.

La frontière est poreuse entre le personnel et le professionnel. Les questions de la place de l'un dans l'autre et réciproquement sont difficiles à trancher.

L'analyse des phénomènes de stress personnel ou professionnel et plus largement l'analyse des effets de la « qualité de vie au travail » sur la performance et la santé montrent qu'une vision cloisonnée n'est pas réaliste : il y a importation réciproque du personnel dans le professionnel et vice-versa.

Pourtant, cette frontière bien que poreuse, doit rester bien marquée car elle est protectrice, tant pour l'intégrité et la santé du salarié que pour l'entreprise qui n'est pas responsable de toutes les tensions sociales.

La démarche de l'ARACT Martinique s'appuie sur un protocole d'intervention qui vise à analyser et à comprendre les questions qui se posent dans l'entreprise sur les conditions de réalisation du travail, son organisation, le contenu du travail, la santé, la performance, les choix techniques et la stratégie. L'intervention s'inscrit dans une perspective d'amélioration du travail et de ses conditions de réalisation avec un double enjeu :

- Concevoir des effets positifs pour les salariés (préservation de la santé, développement des compétences).
- Concevoir des effets positifs pour l'entreprise (amélioration de l'efficacité de l'organisation, amélioration des relations sociales).

Elle se déroule en plusieurs phases :

1. Construction d'une démarche concertée et pluridisciplinaire : constitution du groupe de travail – présentation de la méthodologie « du guide ELVIE » - accord sur les « termes psychosociaux »
2. Détermination des facteurs de risques : expression du problème – analyse des déterminants – compréhension du vécu considéré comme problématique
3. Élaboration d'un diagnostic partagé : interprétation et analyse de la situation de travail – élaboration du diagnostic des situations à risque – recherche de diagnostic partagé
4. Construction d'un plan d'action : restitution du diagnostic partagé – recherche de plan d'actions concerté dans les trois niveaux de prévention
5. Accompagnement, si nécessaire, à la mise en œuvre des actions.

L'ARACT n'intervient jamais dans le règlement de conflits.

Le guide est consultable sur le site Internet : ARACT : Elvie, un outil de dialogue et de prévention des risques psychosociaux

## 2.2 La démarche de l'INRS

L'INRS met à la disposition des acteurs sociaux de l'entreprise un guide : Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider.

Entretien avec Valérie Langevin, psychologue du travail, qui est une des coordinatrices de ce document. Extraits :

Janvier 2008 – Carnets de santé

Le guide « Dépister les risques psychosociaux – Des indicateurs pour vous aider » est consultable sur Internet :

Guide INRS : *dépister les risques psychosociaux, les indicateurs pour vous aider.* [p.14]

Ce guide est un outil de dépistage des risques psychosociaux. Il complète la brochure ED 6011 de l'INRS. « Stress au travail. Les étapes d'une démarche de prévention ».

Pour l'INRS, « une démarche de prévention des risques psychosociaux suit de façon schématique cinq étapes. Le modèle auquel elle se réfère est celui d'une conduite de projet.

En cas de situations graves telles que suicide, violences physiques, accident du travail grave ou mortel, une telle démarche ne pourra être conduite qu'après une première réponse d'urgence

(prise en charge des salariés en souffrance notamment) ».

Les cinq étapes proposées dans la démarche globale de l'INRS :

- Pré-diagnostic ou dépistage
- Mise en place d'un groupe projet
- Diagnostic approfondi
- Élaboration et mise en œuvre du plan d'action
- Évaluation et suivi

A consulter également la Brochure ED902 INRS/CNAMTS :

« Politique de maîtrise des risques professionnels - Valeurs essentielles et bonnes pratiques de prévention » qui met l'accent sur :

- La personne
- transparence
- Le dialogue social

Dossier INRS : *politique de maîtrise des risques professionnels* [p.14]

« Les récents faits divers dramatiques ont contribué à sensibiliser les entreprises sur cette problématique. Malgré cette prise de conscience progressive, l'action des préventeurs de terrain se heurte régulièrement à certaines difficultés. La première tient à la persistance de **certaines idées reçues** qui **tendent**, comme dans le cas du stress, **à réduire ces risques à des problèmes de fragilité personnelle**. La prévention se limite alors à la gestion individuelle du stress. Cette approche peut certes atténuer temporairement les "symptômes" du malaise mais n'en traitera pas les causes profondes. **Prévenir** durablement les risques psychosociaux suppose **une démarche collective** impliquant une réflexion profonde sur l'organisation du travail. Beaucoup d'entreprises hésitent à s'engager dans cette démarche qu'elles estiment trop longue et trop complexe. Elles peuvent pourtant s'appuyer sur de nombreux acteurs (CRAM, Aract, service de santé au travail...) et disposent aujourd'hui d'outils pratiques pour les guider et les accompagner. »

### 2.3 Démarches d'experts

Des cabinets privés tels l'IFAS, Psya, Préventis, Stimulus, habilités IPRP (voir définition dans la partie Acteurs section 3) interviennent, parfois en relais des CRAM dans des entreprises qui ont pris conscience de l'enjeu ou de la gravité d'une situation et engagent une démarche de prévention ou d'analyse d'un symptôme qui permettra d'identifier si c'est toute la population, les processus en place, l'organisation ou la présence de quelques individus qui est en cause.

Exemple des dispositifs Stimulus :

Le cabinet conseil du Docteur Patrick Légeron est habilité *IPRP* (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels) Il intervient en conseil et formation sur le stress professionnel et le changement. Les grands axes d'action de la lutte contre le stress :

- **Axe évaluatif**

- Mesurer les niveaux de stress et évaluer les stressseurs et leur impact sur les individus

- **Axe organisationnel**

- Action sur les facteurs environnementaux du stress
  - **Axe managérial**
- Formation de l'encadrement à « gérer » la dimension humaine
  - **Axe individuel**
- Développement de compétences individuelles à gérer le stress

La réduction du niveau de stress en entreprise prend trois dimensions :

- **Une démarche organisationnelle**
  - Faire du stress un « vrai » sujet : expliquer, informer et communiquer sur ce thème
  - Etablir une politique « anti-stress » : charte éthique, évaluation, promotion du bien-être
  - Redéfinir le travail et les tâches pour qu'il devienne un travail épanouissant, non répétitif et autonome
- **Une démarche managériale**
  - Aider les managers à gérer leur stress pour qu'ils ne soient pas un stresseur supplémentaire
  - Gérer le stress de leurs collaborateurs par la gestion des émotions.
- **Une démarche individuelle**
  - Développer les compétences à gérer le stress par une approche cognitivo-comportementale (relaxation, attitudes mentales, affirmation de soi...)
  - Accroître ses modérateurs de stress par des facteurs de « protection » vis à vis du stress (hygiène de vie, émotions positives, support social)
  - Aider et accompagner les individus par un accompagnement psychologique, coaching et consultations, aides à la personne.

Le stress au travail est l'une des menaces les plus importantes qui pèsent sur le bien-être des travailleurs et la performance des entreprises.

Ce phénomène a un coût humain important (souffrances, maladies) mais aussi un coût économique (perte de productivité, absentéisme).

## 2.4 Dispositifs d'entreprise

Différentes entreprises se sont emparées des problèmes de santé au travail et communiquent sur leurs pratiques.

Les démarches sont de différentes natures et correspondent à un des trois niveaux de prévention :

### Mise en place d'un plan d'écoute et de bien être :

- Création de cellules d'écoute et de médiation conduites par des professionnels qualifiés. La société Préventis, habilitée IPRP, utilise cet outil de régulation. Elle précise que les études menées sur l'aide apportée à un individu par son entourage, tant personnel que professionnel, montrent les effets bénéfiques sur la santé physique et mentale, de ce qui est dénommé le « soutien social ».

On distingue généralement quatre grandes fonctions du soutien :

- **Le soutien émotionnel** : apportant à la personne des sentiments de réassurance, de protection ou de réconfort qui vont l'aider à traverser des moments difficiles (tels que décès d'un proche, rupture, licenciement...);
- **Le soutien d'estime** : consistant à rassurer une personne en ce qui concerne ses compétences et sa valeur. Ces encouragements vont lui permettre de renforcer sa confiance en elle-même dans les moments de doute, alors même que cette personne pense que les contraintes issues de la situation mettent à mal ses ressources et ses capacités pour y faire face (changement de fonction ou de responsabilités);
- **Le soutien informatif** : il comprend des conseils, des suggestions, l'apport de connaissances sur un problème, des propositions. Il peut être fourni par l'entourage mais le soutien informatif est particulièrement bénéfique lorsqu'il provient de professionnels (médecins, soignants, supérieurs hiérarchiques), en fonction du problème rencontré;
- **Le soutien matériel** : il implique une assistance effective (prêt ou don d'argent ou de biens ou des services rendus dans les moments cruciaux).

Le soutien social atténue le stress : les individus ressentent les situations comme moins menaçantes, il augmente les ressources perçues : le fait de se sentir soutenu et encouragé renforce le sentiment de contrôle, induit le recours à davantage de stratégies pour « faire face » et réduit significativement l'affectivité négative.

Un soutien social perçu comme adéquat, diminue l'anxiété et la dépression chez les sujets confrontés à des événements perçus comme extrêmement stressants.

- Organisation de relais d'écoute internes constitués de salariés volontaires, managers et non managers formés aux techniques d'écoute et de diagnostic.
- Diffusion d'un numéro vert géré par une association : Astrée chez Coca-Cola, ou création d'un Pôle de soutien psychologique interne, par exemple à la SNCF. 15 psychologues dédiés aux risques post-traumatiques répondent aux agents en toute confidentialité sur un service hot-line. Ils assurent également des debriefings et de la formation.
- Aménagement d'espaces de dialogue internes et de lieux de convivialité.

#### Élaboration et passation de questionnaires :

- Mise en place d'un Observatoire de la santé au travail dans l'entreprise.
- Réalisation d'enquêtes sur le stress ou le bien-être au travail par passation de questionnaires sur les modèles de gestion du stress existants. Pour les principaux, ce sont les modèles de :
  - « **Karazek** » C'est un modèle qui repose sur la notion d'équilibre entre deux dimensions :
    - la « demande psychologique » qui est associée à la réalisation des tâches (quantité, complexité, contraintes dans le temps, etc.);
    - la « latitude décisionnelle » qui recouvre :
      - l'autonomie dans l'organisation de ces tâches et la participation aux décisions,

- l'utilisation de ses compétences : possibilité d'utiliser ses qualifications, capacité à développer de nouvelles compétences

Karazek a montré que l'association d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle (ou « job strain ») représente un risque pour la santé physique et psychique.

Johnson a, par la suite, enrichi ce modèle d'une troisième dimension : le support social au travail (soutien socio-émotionnel et technique) qui représente une interface modulante du rapport « Demande/Contrôle ».

La version recommandée pour utiliser le questionnaire est celle en 26 items, laquelle a été intégrée dans l'enquête SUMMER de 2003. INRS « Documents pour le Médecin du Travail n°106, 2e trimestre 2006 »

- « **Siegrist** » C'est un modèle qui traite du déséquilibre entre effort et reconnaissance. Dans les années 90, Siegrist a développé le modèle du « déséquilibre Effort/Récompense ». Ce dernier, également bi-dimensionnel, repose sur l'équilibre entre les efforts consentis par l'individu pour son travail et les récompenses attendues en retour. Siegrist, dans son concept d'effort distingue deux sous-domaines :

- la notion d'effort extrinsèque qui reprend certains items du concept de « demande » de Karasek : contraintes de temps, interruptions, responsabilités, heures supplémentaires, etc. ;
- l'investissement de l'individu vis-à-vis de ce qui est demandé (incapacité à se distancier du travail, compétitivité et hostilité, besoin d'approbation, impatience et irritabilité).

Ainsi la notion d'exigence de la tâche est modulée par un trait de la personnalité de l'individu qui est son positionnement face aux exigences du travail.

Le deuxième concept du modèle s'intéresse aux gratifications qu'apporte le travail qu'elles soient monétaires, d'estime ou liées au statut (sécurité d'emploi et opportunités de carrière).

Cet aspect permet de prendre en compte non seulement la réalisation et l'organisation immédiate de son travail mais également le contrôle que peut avoir l'individu sur l'ensemble de sa carrière professionnelle. INRS « Documents pour le Médecin du Travail n°106, 2e trimestre 2006 »

- le WOCCQ (Working Conditions and Control Questionnaire) est une méthode de diagnostic collectif des risques psychosociaux liés au travail. Elle a été mise au point dans le Service de Psychologie du Travail et des Entreprises de l'Université de Liège.

C'est une méthode basée sur un questionnaire qui mesure le niveau de stress existant et repère les facteurs de risque dans les collectifs de travail. Le questionnaire se compose de 80 items qui font tous référence à des situations de travail concrètes.

Il permet d'évaluer le niveau de contrôle sur 6 dimensions du travail (les ressources disponibles, la gestion de la tâche, les risques, la planification du travail, la gestion du temps, l'avenir).

Pour en savoir plus découvrez ci-après l'expérience de la Caf de la Vienne qui a utilisé ce questionnaire ou consultez : *la méthode de diagnostic des risques psychosociaux* [p.14]

- Indicateurs de mesures du stress dû aux agressions au guichet afin de maîtriser la violence externe.

## Organisation de formation et de journée de sensibilisation :

Certaines entreprises organisent, en prévention primaire :

- des formations des managers et des salariés à la compréhension et à la gestion du stress.
- des journées de sensibilisation aux phénomènes psychosociaux et à leurs manifestations : des interventions d'experts suivis d'échanges, des projections de films documentaires ou des représentations théâtrales : « Stress en pièces » du théâtre Job ou du Théâtre à la carte « On ne badine pas avec le stress ». Par exemple.

Tous ces dispositifs constituent un premier niveau de réponse aux problèmes détectés, mais au-delà des cas individuels, c'est la dimension collective qui est à prendre en considération, comprendre la situation, identifier les problèmes, analyser les facteurs de risques pour une remise en cause éventuelle du mode de fonctionnement des unités de travail.

Le Document Unique qui doit de par la loi dresser un inventaire « systématique et exhaustif » de l'ensemble des risques, y compris ceux liés à l'organisation du travail, permet d'engager une dynamique de prévention avec le médecin du travail, le CHSCT ou les délégués du personnel.

La contribution du personnel à la discussion sur la base de leur expérience de travail est également essentielle à la démarche d'évaluation et de prévention.

Les stratégies se focalisent essentiellement sur les compétences des salariés et l'appui dont ils ont besoin.

Pour détecter précocement les problèmes et les empêcher de s'aggraver, l'employeur peut prendre certaines dispositions :

- Vérifier régulièrement le niveau de connaissance, de satisfaction et de santé du personnel.
- S'assurer que les salariés savent à qui parler en cas de problème.
- Savoir vers qui adresser les salariés en situation de réelles difficultés.

Une méthode de suivi est expliquée et consignée dans le Document Unique. Les résultats obtenus au bout d'un certain temps sont comparés aux résultats antérieurs et à l'interprétation qui en avait été faite au moment de l'évaluation initiale.

## Fiches pratiques proposées par Entreprise & Personnel avec leur aimable autorisation E&P pratiques n°015 mai 2008

### « Gestion du stress et du risque psychosocial dans l'entreprise »

-  Fichier en PDF à télécharger

Dans sa première partie, le document définit trois aspects du risque psychosocial : le stress au travail, le stress post-traumatique et le harcèlement moral et sexuel.

En seconde partie, il propose quatre fiches pratiques consacrées aux outils de diagnostic du stress, une liste des causes de stress, une politique globale de prévention des risques psychosociaux et la prévention du stress post-traumatique et des pistes d'action dont une essentielle qui est la formation de tous.

## La formation de tous

« Sensibiliser l'ensemble du personnel est une bonne pratique à déployer avant toute démarche de correction ou de prise en charge du stress.

On ne pourra échanger et parler de stress, de mal-être, voire de souffrance au travail que si tous les acteurs présents dans l'entreprise ont reçu une information minimum commune sur le stress et ses conséquences. Cette sensibilisation permet de clarifier des concepts souvent mal compris et sources de malentendus. Les entreprises qui se sont engagées dans cette voie ont organisé un nombre suffisant de conférences généralistes sur ce sujet, d'une durée de une à deux heures maximum. A terme, cela aura dédramatisé le contexte et aura rendu la parole possible.

La seconde étape de la formation est d'identifier les groupes sociaux en difficulté, et de leur fournir une formation personnalisée, généralement centrée sur le management relationnel, les fondamentaux de la communication et la gestion du stress ».

### **Point de vue d'un médecin du travail : L'importance de la valorisation et la reconnaissance du travail**

Philippe Davezies enseignant-chercheur en médecine et santé au travail à l'université Claude-Bernard Lyon 1

« Il y a risque psychosocial majeur dès lors que les salariés ont le sentiment de ne pouvoir agir en rien sur ce qui leur arrive.

L'analyse des situations tendues ne peut pas être développée sans la participation active du personnel. Or, dans de nombreuses situations, la fragilisation des salariés est telle qu'il leur est difficile d'exprimer, face à la hiérarchie, la façon dont ils se débrouillent des difficultés du travail.

Mettre sur la table ce qui se passe réellement dans le travail, c'est bien souvent courir le risque d'être taxé d'incompétence ou d'irresponsabilité, voire d'être sanctionné. Le problème se pose aussi pour la hiérarchie intermédiaire lorsqu'elle tente de faire entendre à la direction les difficultés qu'elle perçoit.

L'objectif est de développer l'expression collective des salariés sur ce qui les touche au premier chef dans leur activité : les conflits de logiques et les tensions dans lesquels ils se trouvent pris et qu'ils vivent dans l'isolement.

De fil en aiguille, un tel processus touche à tous les problèmes liés à la valorisation et à la reconnaissance du travail.

Mener l'enquête avec les salariés, c'est, de fait, prendre la main sur le risque psychosocial. En résumé, le document unique ne peut pas rendre compte correctement du risque psychosocial, mais c'est une excellente porte d'entrée pour travailler cette dimension ».

Santé & Travail n°63/juillet 2008

## **SECTION 3 : LES ACTEURS**

Les démarches s'appuient sur des observations et des recoupements d'indicateurs détenus par différents services.

Elles sont conduites par des équipes pluridisciplinaires associant en fonction des structures plusieurs des acteurs suivants, fournisseurs d'informations pertinentes :

### **Le médecin du travail**

**L'assistant social, l'infirmier** s'il y a un service de santé au travail

**Le CHSCT, les délégués du personnel** : représentent les salariés en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. De par leur position, ils peuvent acquérir une vue large et transversale des situations de travail.

Ils contribuent à améliorer la connaissance des risques et la qualité de la politique de prévention de l'entreprise dans laquelle ils sont présents. Ils peuvent informer l'entreprise des dysfonctionnements récurrents, des sources d'inquiétudes ou d'angoisses, des situations stressantes qui durent...

**Le Directeur ou Responsable des Ressources Humaines** : il détient les informations sur le personnel : âge, ancienneté, emploi, parcours professionnels, niveau de rémunération, dossier individuel ; absentéisme, accident du travail, turn-over, arrêt de travail par métier, services, unités de travail.

**Les managers** : décèlent les signes de difficultés au sein d'une unité : repli sur soi, fatigue, énervement, un agent qui « craque » qui peuvent être repérés et régulés avant que la situation ne s'aggrave sous forme de dépression, voire de tentative de suicide.

**Les salariés eux-mêmes** qui savent dire quel élément du travail : horaire, outil, organisation, contexte constitue un élément de confort ou s'avère insupportable. Il constitue le premier maillon de la chaîne de la prévention.

**Les personnels des Service de Prévention des CRAM** (Caisses Régionales d'Assurance Maladie) conduisent dans les entreprises les démarches de prévention ou certaines étapes clés notamment pour le diagnostic approfondi qui demande des compétences particulières et des garanties d'impartialité.

**Les IPRP** ou Intervenant en Prévention des Risques Professionnels sont des personnes physiques ou des cabinets conseils privés spécialisés en ergonomie, en psycho-ergonomie ou en organisation du travail et expérimentés dans l'accompagnement de démarches de prévention collective du stress.

**L'INRS** ou Institut National e Recherche en Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. L'INRS est une association française dite loi de 1901.

Elle œuvre sous l'égide de la Caisse nationale d'assurance maladie. Son conseil d'administration est composé pour égale partie de représentants du patronat et de représentants des syndicats.

Les missions principales de l'INRS sont de :

- conduire des études et des recherches dans les domaines de la sécurité et des conditions de travail
- publier des rapports en vue d'améliorer la santé et la sécurité de l'homme au travail
- former des techniciens de prévention

Il produit et diffuse de nombreux supports d'information comme des revues (Travail et sécurité), des fiches auprès du monde professionnel. Il a aussi un rôle d'expertise et de formation pour améliorer les conditions de sécurité.

L'ANACT ou les ARACT, ou l'Agence Nationale (ou Régionale) pour l'Amélioration des Conditions

de Travail. Le réseau ANACT pour l'amélioration des conditions de travail se compose de :

- l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) Établissement sous tutelle du ministère en charge du travail
- 25 associations régionales (ARACT ou antenne) Structures de droit privé, administrées de manière paritaire et financées par l'État (ANACT-DRTEFP) et les Régions.

Le réseau ANACT travaille en étroite collaboration avec les partenaires institutionnels des entreprises dans le domaine de l'emploi, de la formation professionnelle et de la santé.

Le réseau ANACT pour l'amélioration des conditions de travail a pour vocation d'améliorer à la fois la situation des salariés et l'efficacité des entreprises, et de favoriser l'appropriation des méthodes correspondantes par tous les acteurs concernés.

Il aide les entreprises et les autres organisations à développer des projets innovants touchant au travail.

Le réseau ANACT encourage les entreprises à placer le travail au même niveau que les autres déterminants économiques (produits, marchés, technologies...) et privilégie la participation de tous les acteurs de l'entreprise (direction, encadrement, salariés) aux projets de développement.

Son programme d'activité est défini dans un Contrat de Progrès signé avec l'État.

**Un expert** : consultant, universitaire, psychologue ou psychiatre, etc. peut-être consulté pour conduire tout ou partie d'une démarche de prévention ou des actions susceptibles d'être mise en œuvre pour des personnes en souffrance qui auraient besoin d'être prises en charge rapidement.

## WEBOGRAPHIE

dépister les risques psychosociaux, les indicateurs pour vous aider. :  
<http://www.inrs.fr/publications/ed6012.html>

politique de maîtrise des risques professionnels : <http://www.inrs.fr/publications/ed902.html>

la méthode de diagnostic des risques psychosociaux : <http://www.wocq.be/>