



COMPRENDRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Travail réalisé conjointement par la Direction des Ressources Humaines et
le CHSCT Académique

Volet 1 : Le Stress

Sommaire :

- L'objet du guide
- Témoignages
- Les risques psychosociaux, de quoi parle-t-on ?
- Le schéma d'apparition des RPS
- Les RPS font parties des risques professionnels
- Faits et idées reçues
- Glossaire
- Contacts

Septembre 2015

L'OBJET DU GUIDE

La prévention et le traitement des risques psychosociaux constituent des enjeux pour les politiques ressources humaines. Compte tenu de leurs effets sur la santé des individus et sur le fonctionnement des collectifs de travail, il est essentiel de recenser, qualifier et évaluer les risques, pour agir sur la préservation de la santé au travail et, par la même, contribuer à l'amélioration de la qualité du service public.

L'objet de ce guide est de fournir une première clé de lecture pour comprendre les situations et les analyser, puis agir.

Ce document n'est qu'un premier volet centré sur le seul stress.

Il doit :

- **Permettre la prise de conscience et la compréhension du stress au travail.**
- **Attirer l'attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible.**

Témoignages d'expériences

« Ayant l'habitude d'être travaillante, rigoureuse et débrouillarde, je ne vois pas comment faire, je n'arrive jamais à rattraper le temps afin que les trois cours que j'enseigne soient prêts plus de quelques heures à l'avance... Semaine après semaine, mois après mois, j'accumule un sentiment (injustifié!) de honte de ne pas être à la hauteur et un pénible sentiment de ne pas être en mesure de donner le meilleur de moi-même tous les jours... Ayant très bien réussi mes cours académiques ainsi que mes stages pendant ma formation, comment se fait-il que je ne sois pas à la hauteur? Comment se fait-il que je me sente la plupart du temps si peu compétente et si inefficace? ».

« J'arrive au travail la boule à l'estomac, parce qu'on travaille toujours dans l'urgence, parce que la communication entre la direction et les personnels ou bien entre les personnels entre eux est très difficile voire inexistante. Jamais de compliment alors que les 3/4 du travail est très bien fait; mais des tas de reproches quand une erreur survient. ».

« Quand je me sens dépassée, je le garde en dedans. Ça m'est arrivé de prendre congé aussi ».

« J'ai appris à commencer à lâcher - prise. C'est sûr que ça ne se fait pas du jour au lendemain. J'ai commencé à travailler moins. Au lieu de faire 13-14 heures, j'en faisais 10 à l'école. Je suis très exigeant pour moi-même et je veux que tout soit parfait, et ça, ça m'a nui beaucoup. Alors c'est pour ça que dernièrement je laisse aller beaucoup les choses. Et je m'aperçois qu'on est notre propre bourreau souvent. Je suis moins exigeant envers moi, et pour mes résultats ».

« Le matin, avant d'arriver au travail, quand je pense à ce qui m'attend, ça m'affole déjà. Et c'est de pire en pire au cours de la journée. Rien ne se passe comme je le souhaiterais. Je suis constamment interrompue par le téléphone, par des gens qui me demandent des renseignements que je n'ai pas..., par des collègues qui rentrent dans mon bureau pour consulter des dossiers... Et mon chef, je l'aime bien, mais il voudrait que ce qu'il m'a demandé la veille à 18h soit déjà prêt quand il arrive le lendemain matin. Avec tout ça, je fais des bêtises à aller trop vite... »

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Qu'est-ce qu'un RPS ?

L'expression de risques psychosociaux évoque diverses situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail. Elle renvoie à des contextes d'entreprises et à des causes très variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs... Elle rappelle surtout que la santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'elle se construit aussi dans la relation aux autres : par la reconnaissance, par la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et de la hiérarchie.

Source : ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail).

On les appelle « psychosociaux », car ils sont à l'interface de l'individu, le « psycho », et de sa situation de travail, le contact avec les autres, c'est-à-dire le « social ».

▪ Le stress

L'Agence européenne pour la santé propose la définition suivante : un état de stress survient quand il y a un 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.

▪ La discrimination

Parmi les différentes formes de discriminations, la discrimination directe consiste à défavoriser un agent au profit d'un autre en raison de critères non objectifs. Moins facilement détectable et plus subtile, la discrimination indirecte, elle, apparaît lorsque des règles et des pratiques, ont un impact discriminant sur des agents ou un groupe d'agents.

Comment peut se manifester le RPS ?

Lorsque les risques psychosociaux sont avérés, ils se manifestent à travers des situations de tensions :

▪ Les situations de mal être au travail

Ce terme recouvre les plaintes émises par les agents qui ressentent des tensions dans leur travail, expriment des situations de mal-être, de ressentis négatifs en lien avec le travail.

▪ Les violences externes et internes

Les violences externes concernent les agents exposés à une agression provenant d'un élève, d'un parent, d'un usager. Leur gravité varie. Les violences internes font référence à des actes violents entre deux individus, ou entre un individu et un groupe.

▪ Le harcèlement

Un certain type de violences internes ou de discriminations peuvent correspondre au harcèlement moral, défini par le Code du travail (article L1152-1) comme «des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel».

LE SCHEMA D'APPARITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les facteurs susceptibles de constituer des facteurs de risques de stress sont bien connus. Notre référence est le Guide de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail sur la prévention du stress et des risques psychosociaux au travail (2013). D'autres guides traitant du stress au travail peuvent les aborder de façon légèrement différente. Les facteurs peuvent se combiner.

Les contraintes excessives

Certaines personnes peuvent occuper des postes dans le cadre desquels elles sont exposées à de nombreuses difficultés et à de fortes pressions. De telles contraintes peuvent générer un stress chez les personnes estimant ne pouvoir faire face à la situation. Ceci peut être causé par de nombreux facteurs : compétences non adaptées au travail confié, charge de travail trop importante, forte pression émotionnelle, délais impartis trop courts...

Manque de contrôle de la situation

Le fait de ne pas disposer d'une certaine influence sur la façon de planifier et exécuter le travail ne permet pas aux personnes de faire face aux défis qu'elles doivent relever.

Soutien inadapté

Un manque de soutien et d'encouragement de la part des collègues et de la hiérarchie peut engendrer, de la part des autres, une insuffisante reconnaissance des contraintes et des exigences auxquelles est confrontée la personne, ou du travail qu'elle effectue.

Mauvaises relations entre les personnes

Il est tout à fait normal de ne pas toujours avoir le même avis que les autres dans un cadre professionnel, mais les relations entre les individus au travail peuvent être à l'origine d'un stress lorsque les personnes sont confrontées à des discriminations, à des conflits avec d'autres personnes ou à des comportements de nature physique ou mentale inacceptables.

Conflit entre les différents rôles ou manque de clarté dans la définition des tâches

Le stress provient souvent d'un manque de clarté concernant les rôles et responsabilités imputés aux différentes personnes, ou d'un conflit entre ces différents rôles et responsabilités. Par exemple, une personne peut se voir confier des tâches qu'elle ne considère pas comme entrant dans le cadre de ses fonctions ou qu'elle considère comme faisant partie du travail de quelqu'un d'autre. Ceci peut être dû au manque de clarté quant à la définition des fonctions ou au fait que personne ne sache exactement à qui incombe la tâche en question.

Absence d'implication et d'information concernant les changements au sein de l'organisation de travail

Une mauvaise communication à propos des changements opérés au sein de l'organisation peut donner lieu à des doutes et à des incertitudes. L'implication et la consultation autant que possible des agents concernant les changements opérés (ou du moins le fait de les tenir informés et au courant de tels changements) peut aider à réduire les risques de stress.

Violence manifestée par des tiers

La violence, qui peut se manifester notamment sous forme d'insultes, de menaces ou d'agression physique, constitue un risque professionnel pouvant avoir de graves conséquences.

Les facteurs de risques de stress en dehors du travail

Parfois, les personnes peuvent faire face à un certain nombre de contraintes au travail malgré les contraintes existant chez elles. Parfois, cela fait trop. La goutte d'eau finale ou l'élément déclencheur peut être signifiant et survenir au travail ou à la maison, et il peut avoir d'importantes répercussions sur l'un et l'autre.

REPERE 2

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX FONT PARTIE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Quelles actions de prévention mettre en place ?

Prévenir les RPS implique d'identifier les facteurs de risque qui relèvent de l'organisation du travail, des relations sociales au travail ou des conditions d'emploi. La démarche de diagnostic des facteurs de risque est le point de départ de toute prévention. En matière de RPS comme pour l'ensemble des risques professionnels, elle se formalise par le DUER¹.

Différents niveaux de prévention sont considérés :

(Cooper & Cartwright, 1994 ; Harvey, Courcy, Petit, Hudon, Teed, Loisel & Morin, 2006; Murphy, 1988)

Prévention tertiaire	Prévention secondaire	Prévention primaire
<i>Conséquences</i>	<i>Processus</i>	<i>Causes</i>
Accompagnement au retour au travail et suivi	Gestion individuelle et collective des exigences du travail et amélioration des stratégies d'adaptation	Élimination ou réduction de la présence de risques
Individu	Individu – organisation	Organisation

Quels acteurs solliciter ?

La prévention des RPS requiert la mobilisation de différents acteurs qu'il s'agisse d'alerter sur une situation à risque, de prendre en charge une personne en difficulté ou de mettre en œuvre une démarche de prévention.

- **L'encadrement et les services de gestion des personnels** sont un premier relais lorsqu'il s'agit d'exprimer des difficultés rencontrées dans le cadre du travail. Ils jouent un rôle dans la mise en œuvre des politiques de prévention et également dans l'organisation du travail.
- **Les CHSCT¹**, instances consultatives, sont au cœur des démarches d'identification, d'évaluation et de prévention des risques professionnels dont les RPS font partie. Le registre SST¹ est mis à la disposition du CHSCT.
- **Les médecins de prévention** ont pour mission de « prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail » grâce à la surveillance médicale (éventuellement sollicités par les agents à leur demande) et de par leur rôle de conseillers de l'administration et de leurs représentants.
- **Les assistants et conseillers en prévention** sont chargés d'assister et de conseiller les chefs de service ou les chefs d'établissement dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité, et à ce titre, participer à l'élaboration du diagnostic et à la rédaction du DUER en matière de RPS.
- **L'inspecteur en santé et sécurité au travail** contrôle l'application de la réglementation en matière de santé et sécurité au travail. Lors de sa visite, il consulte le DUER et le registre SST.
- **Les assistantes sociales du personnel** exercent leur rôle dans plusieurs directions : aide et conseil aux personnels, participation à la politique sociale, action sociale en faveur des personnels.

En cas de difficulté, comment agir ?

Tout agent confronté à une situation difficile ou ayant connaissance d'une telle situation peut solliciter son encadrant de proximité, son chef de service, son chef d'établissement, son inspecteur, un conseiller ressources humaines, le médecin de prévention, l'assistant de prévention, le conseiller de prévention, un membre représentant du personnel au CHSCT. Il peut aussi noter des observations dans le registre SST ou bien faire remonter des remarques dans le cadre de l'élaboration du DUER.

¹ Cf. Glossaire

FAITS ET IDEES RECUES

***Est-ce ma faute si je ressens un certain stress lié à mon travail ?
Est-ce un signe de faiblesse ?***

Non. Nous sommes tous différents et réagissons tous différemment aux difficultés auxquelles nous devons faire face. De la même façon les produits chimiques utilisés sur le lieu de travail peuvent provoquer des troubles de la santé chez certaines personnes et pas chez d'autres.

Quelles sont mes responsabilités en termes de risques psychosociaux au travail ?

En tant qu'employé, il vous incombe de veiller à votre propre santé. Vous avez également le devoir d'être conscient des risques potentiels pour la santé et la sécurité de chacun, pour vous comme pour les autres personnes présentes sur le lieu de travail, et de faire part de vos inquiétudes éventuelles à votre encadrant.

Le stress compte parmi ces risques et vous ne devez pas le considérer différemment des autres risques présents sur le lieu de travail. Les mesures permettant de réduire efficacement le risque de stress au travail impliquent souvent des modifications dans l'organisation du travail ; vous devriez également collaborer avec votre employeur afin d'identifier ensemble des solutions possibles et les appliquer à votre travail.

Comment devient-on stressé ?

N'importe qui peut être affecté par le stress. A l'instar des autres risques touchant à la santé, comme le bruit ou les produits chimiques auxquels les employés sont exposés dans le cadre de leur travail, tout le monde n'est pas affecté de la même façon. Une affection n'est pas significative d'une faiblesse. Tout comme une surdité causée par une exposition au bruit ne veut pas dire que vous avez les oreilles fragiles.

Si je suis stressé, dois-je en informer mon employeur ?

C'est une bonne idée, même si le stress émane de facteurs extérieurs au travail. Vous avez un devoir et une obligation envers vous-même, votre santé et votre sécurité. Si vous estimez que des facteurs associés à votre travail vous rendent malade, il est important que vous les signaliez. Ils pourraient également affecter d'autres personnes ; vous les aiderez aussi. Votre chef de service, votre chef d'établissement, votre inspecteur ont beau être dans l'obligation de se tenir au fait de tous les risques possibles, ils ne peuvent pas toujours tout voir.

Ne pas se laisser gagner par le stress, c'est une question de force mentale supérieure !

Refuser d'admettre que l'on n'arrive pas à faire face à la situation est plus une question d'attitude et de préjugés que d'adaptation (résilience¹) ou de force mentale. Il s'agit là d'un point particulièrement important. En effet, en raisonnant de la sorte, ces personnes auront tendance à n'exprimer leurs problèmes que lorsqu'ils auront pris de telles proportions qu'elles ne pourront plus les cacher.

¹ Cf. Glossaire

GLOSSAIRE

CHSCT :

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail est une instance représentative des personnels, consultative. Il a pour mission de participer à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à la mise en œuvre des prescriptions du code du travail relatives à la santé et la sécurité au travail, applicables à la fonction publique.

DUER :

Le Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels, réalisé et mis à jour annuellement par chaque chef de service, chef d'établissement, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les RPS) auxquels sont exposés les agents, afin d'organiser la prévention.

Prévention des risques psychosociaux :

Les enjeux de l'action préventive posent l'exigence de la durabilité des interventions, et, amènent à s'appuyer sur une dynamique, un processus coopératif nourri par la capacité des acteurs à faire exister un questionnement sur le travail et l'activité collective.

Résilience :

C'est l'aptitude des individus et des systèmes à faire face à l'adversité ou une situation de risque. Cette aptitude évolue avec le temps ; elle est renforcée par les facteurs de protection chez l'individu ou dans le système. Elle contribue au maintien d'une bonne santé ou à l'amélioration de celle-ci.

RSST :

Dans chaque service ou établissement un Registre en Santé et Sécurité au Travail est mis à la disposition des agents. Ce document, tenu par l'assistant de prévention, permet aux agents d'inscrire librement toute observation qu'ils jugent opportune, de signaler un problème ou de faire une proposition en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de vie au travail. Ce registre permet au chef de service, au chef d'établissement de prendre les mesures nécessaires pour améliorer les conditions de travail des agents et prévenir les risques.

CONTACTS

Contacteur la médecine de prévention :

Secrétariat

Tél. 05 36 25 83 63

Courriel : medecin-de-prevention@ac-toulouse.fr

Contacteur la DASE :

Délégation Académique à la Sécurité dans les Établissements

Courriel : dase@ac-toulouse.fr

Contacteur les conseillers de prévention

Départementaux :

Ariège

ia09divisco@ac-toulouse.fr

Aveyron

ia12-dblg@ac-toulouse.fr

Haute Garonne

dase@ac-toulouse.fr

Gers

daf32@ac-toulouse.fr

Lot

dpl46-legalite@ac-toulouse.fr

Hautes Pyrénées

ia65-chs@ac-toulouse.fr

Tarn

cddp81e1@ac-toulouse.fr

Tarn et Garonne

dafg.ia82@ac-toulouse.fr

Contacteur les CHSCT :

CHSCT ACADEMIQUE

chscta@ac-toulouse.fr

CHSCT SD ARIEGE

ia09.chsctd@ac-toulouse.fr

CHSCT SD AVEYRON

chsct.sd12@ac-toulouse.fr

CHSCT SD HAUTE GARONNE

chsctsd31@ac-toulouse.fr

CHSCT SD GERS

chsctd-sec-32@ac-toulouse.fr

CHSCT SD LOT

chsctd-sec-46@ac-toulouse.fr

CHSCT SD HAUTES PYRENEES

chsct65@ac-toulouse.fr

CHSCT SD TARN

chsct81@ac-toulouse.fr

CHSCT SD TARN ET GARONNE

chsctsd82@ac-toulouse.fr

Contactez les services sociaux des personnels :

Ariège

ia09-aspers@ac-toulouse.fr

Aveyron

maryse.carbonel@ac-toulouse.fr

Haute-Garonne

geraldine.arnaud@ac-toulouse.fr

fabienne.crozat@ac-toulouse.fr

alexandra.bord@ac-toulouse.fr

catherine.lera@ac-toulouse.fr

Gers

michele.aparici@ac-toulouse.fr

Lot

as46@ac-toulouse.fr

Hautes-Pyrénées

ia65-aspers@ac-toulouse.fr

Tarn

marielle.dore@ac-toulouse.fr

Tarn-et-Garonne

asp.ia82@ac-toulouse.fr

Contactez les conseillers ressources humaines :

crh@ac-toulouse.fr

Contactez les services de gestion du personnel :

DRH

sgdrh@ac-toulouse.fr

DPE

dpe@ac-toulouse.fr

DPAE

dpae@ac-toulouse.fr

DEP

dep@ac-toulouse.fr

DSDEN 09

ia09d1d@ac-toulouse.fr

DSDEN 12

ia12-diper@ac-toulouse.fr

DSDEN 32

ia32@ac-toulouse.fr

DSDEN 46

ddp46@ac-toulouse.fr

DSDEN 65

ce.ia65diper@ac-toulouse.fr

DSDEN 81

ia81-drh@ac-toulouse.fr

DSDEN 82

drh82@ac-toulouse.fr