



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Nord-Est

SÉCURITÉ SOCIALE
**l'Assurance
Maladie**
RISQUES PROFESSIONNELS
Nord-Est

Risques Psycho-Sociaux : Comment les identifier pour mieux les prévenir ?

Matin de prévention du 5 décembre 2017

Avec la participation des étudiants du Master I-RPS de Reims

1

SOMMAIRE

- **RPS, de quoi parle-t-on ?**
 - Les définitions
 - Les causes
 - Les conséquences
- **La démarche de prévention**
- **Témoignage de M. Morette, responsable Qualité Gestadom**
- **Offres de services et accompagnement**



2

STRESS

BURNOUT
Épuisement
professionnel

VIOLENCE
INTERNE
Harcèlement
Conflit

Les risques
psychosociaux,
c'est quoi
exactement ?

VIOLENCE
EXTERNE
Agression
Incivilité
Vandalisme

Des termes qui font souvent obstacle
au démarrage d'un projet de prévention...

3

Les risques psychosociaux

Concernent les situations de travail où sont
présents de manière combinée ou non :

- **Violences externes**
- **Violences internes**
- **Débordement / Etat de stress**

Les risques psychosociaux

- Violences externes

- Agressions verbales (insultes, menaces, ...) physiques ou psychologiques
- Exercées contre une personne sur son lieu de travail
- Par des **personnes extérieures** à l'entreprise (clients, ...)
- Mettant en péril la santé, sécurité, le bien-être...

5

Les risques psychosociaux

- Violences internes

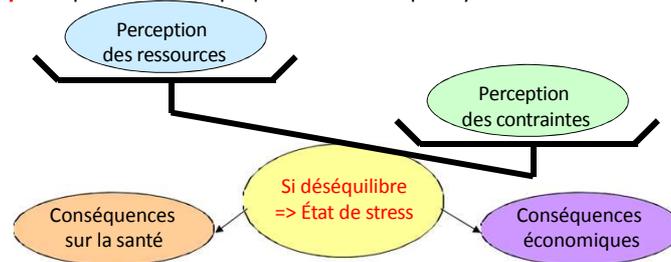
- Agressions verbales (insultes, menaces, ...) physiques ou psychologiques
- Exercées contre une personne sur son lieu de travail
- Par des **personnes internes** à l'entreprise
- Mettant en péril la santé, sécurité, le bien-être...
- **Incluent les situations de harcèlement** (moral et sexuel)
 - seule notion **définie dans les textes** de loi

6

Les risques psychosociaux

• Débordement

- Un **état de stress** « survient lorsqu'il y a **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 ».



Au départ, une plainte **individuelle** (interaction individu / situation de travail)...

... Qui devient une **préoccupation pour l'entreprise**

[http://agency.osha.eu.int/good_practice/risks/stress]



7

Les causes dans le travail



8

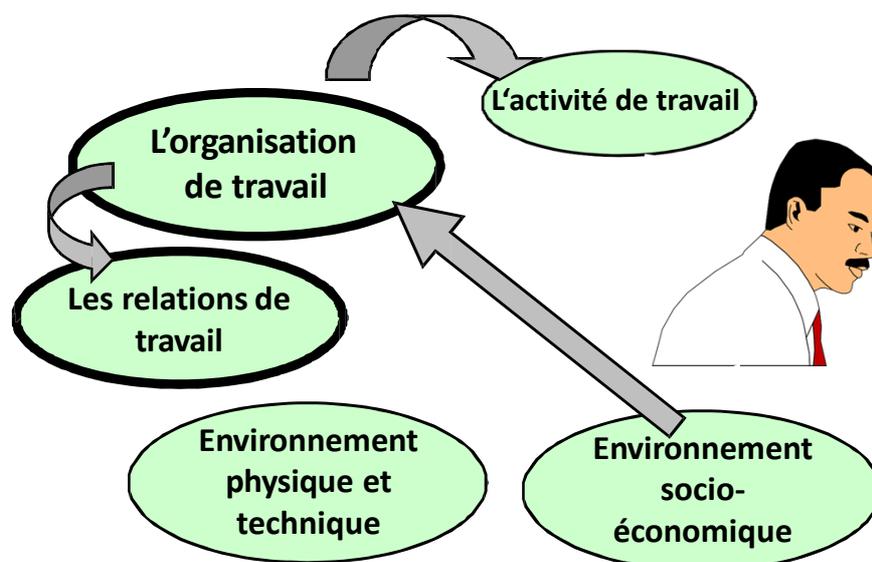
Les causes dans le travail

- **L'activité de travail**
 - Exigences de la tâche, objectifs, délais, dysfonctionnements, pannes, aléas, responsabilités, sens du travail, qualité empêchée, conflit de valeur, contradictions, interruptions...
- **L'organisation du travail**
 - Temps de travail, horaires de travail (atypiques, coupés...), polyvalence, participation des opérateurs, formations...
- **Les relations de travail**
 - Reconnaissance, soutien social, évaluation du travail, contact avec le public, affichage d'émotions...
- **L'environnement physique et technique**
 - Conception des situations de travail, bruit, chaleur, poussière...
- **L'environnement socio-économique**
 - Perte de production, de client, changements de stratégie, insécurité de l'emploi...

9

Les causes dans le travail

Facteurs d'autant plus « toxiques pour la santé quand ils s'inscrivent dans la **durée**, sont **subis**, **nombreux**, et **incompatibles**.



10

Conséquences sur la santé...



11



~~bon stress / mauvais stress, « surstress »...~~

=> état de stress **aigu** / **chronique**

=> **évolution temporelle**

Vidéo : les mécanismes du stress au travail



12

Symptômes de décompensation

- **Symptômes physiques**

- Douleurs musculaires, articulaires, maux de tête...
- Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion...
- Sensation d'essoufflement, d'oppression, sueurs...

- **Symptômes émotionnels**

- Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, de nerfs...
- Angoisse, excitation, tristesse, mal-être...

- **Symptômes intellectuels**

- Troubles de la concentration : oublis, erreurs
- Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

=> **Répercussions comportementales**

- Recours à des produits calmants et /ou excitants : somnifères, anxiolytiques, alcool, tabac, café...
- Inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales...

13



Désordres métaboliques



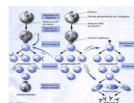
Pathologies cardiovasculaires



Santé mentale (dépression et anxiété)



Troubles musculosquelettiques



Désordres immunitaires

Autres : désordres hormonaux, pathologie de la grossesse, etc.

14

L'épuisement professionnel ou « burn-out »

- **État d'épuisement** dû à un état de fatigue physique, émotionnelle et mentale.
- Trois caractéristiques
 - **Épuisement émotionnel**
 - **Désinvestissement**
 - **Sentiment de non accomplissement**
- Processus de dégradation occasionné par le stress

15

La tentative de suicide ou suicide



16

Conséquences sur les entreprises...



17

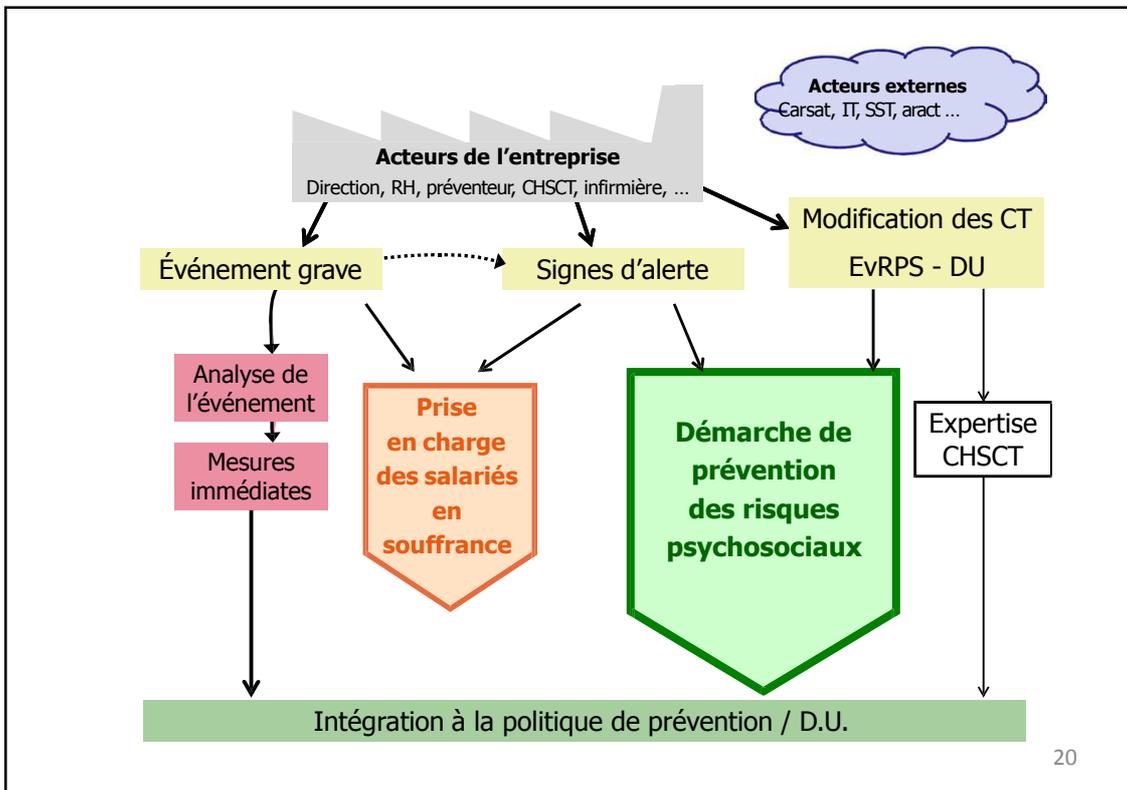
Conséquences pour l'entreprise

- Augmentation de l'absentéisme, du turn over
- Reconnaissance en accident du travail ou en maladie professionnelle hors tableau (CRRMP, hausse de 40% en 2016 : 596 cas reconnus)
- Dégradation de la productivité (qualitatif, quantitatif)
- Démotivation, perte de plaisir à travailler
- Dégradation du climat social, de l'ambiance
- Diminution de la capacité à innover
- Atteinte à l'image de l'entreprise

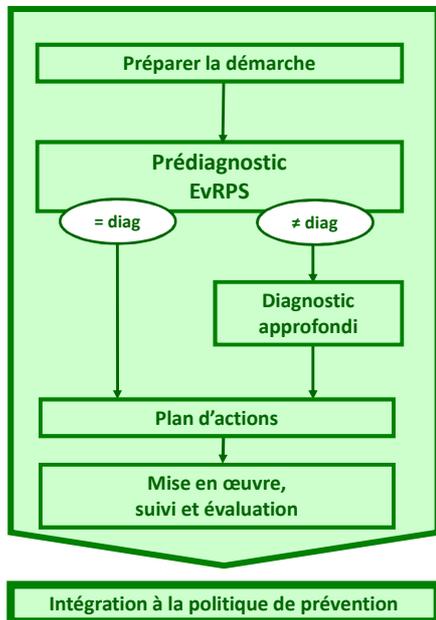


=> Des enjeux humains, sociaux et économiques

18



Etapes de la démarche de prévention



Accord direction /IRP

Pilote et acteurs du projet, implication et décision
Déroulement du projet, communication aux salariés
Participation du personnel et protection de la parole
Outils d'analyse centrés sur le travail et son organisation

Recueil et analyse de données et d'indicateurs

Définition des *priorités (unités)* selon taille de l'entreprise
Évaluation des RPS (*outils INRS > 50 ou < 50*) +/- par unité
 Transcription de l'évaluation dans le DU

Si nécessaire, mettre en place un diagnostic :

- en faisant intervenir un consultant
 - avec accompagnement de ressources internes/externes

Elaborer le plan d'actions (prioriser, planifier, ...)

Reporter le plan d'actions dans le DU

Mettre en œuvre les actions (responsables, délais...)

Définir et suivre des *indicateurs* (cf étape prédiagnostic)
 Réévaluer les RPS et actualiser le DU...

21

Présentation de la démarche de prévention des RPS de l'ARADOPA service d'aide à domicile



Présenté par :
 Quentin Morette,
 Responsable Qualité



ARADOPA UNA : depuis 60 ans au service des personnes à domicile

Service d'aide à domicile -
Association Loi 1901

- > Aide dans la vie quotidienne des séniors et personnes en situation de handicap
- > Garde d'enfants
- > Aide aux familles
- > Ménage/ repassage à destination d'actifs
- > Bricolage/jardinage



L'ARADOPA en chiffres

Chiffres 2016 :

326 intervenant(e)s à domicile

30 salariés sur les sites du siège social et du Lieu Neutre

2 663 familles sur Reims et les communes limitrophes, ont eu recours aux services de l'Association en 2016

302 250 heures d'interventions directes



L'apport de GESTADOM

En 2013, l'ARADOPA a créé un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) pour mutualiser ses services support :



- Communication-Marketing-Développement
- Qualité/ Système d'Information
- Ressources Humaines
- Gestion comptable et financière

=> Donne des moyens en interne



Pourquoi cette démarche?

➤ Risques importants dans les métiers de l'aide à domicile :

Recensés dans le document unique

- Travail isolé – peu de soutien social
- Contraintes du métier concernant le planning (interventions le matin pour le lever, interventions le soir pour le coucher, fractionnement durant la journée, travail 1 week-end sur 4)
- Confrontation à la souffrance, à la dépendance, aux difficultés sociales des personnes aidées
- Manque de reconnaissance du métier

➤ Avenant à la convention collective relatif à la prévention des RPS

En vigueur au 01/12/2014



Difficultés du secteur

- Recrutement
- Absentéisme
- Fidélisation
- Financement des associations d'aide à domicile



Une démarche active de prévention

Démarche active de prévention des risques qui s'était prioritairement penchée sur les risques physiques, conscience de l'importance des RPS

- ⇒ Formation professionnelle
- ⇒ Sensibilisation des salariés et des clients
- => Travail sur les limites des compétences



Les étapes de la démarche

- Désignation d'un pilote
- Constitution d'un comité de pilotage
- Sensibilisation aux RPS par l'ARACT Champagne-Ardenne



Un comité de pilotage commun à toutes les unités de travail

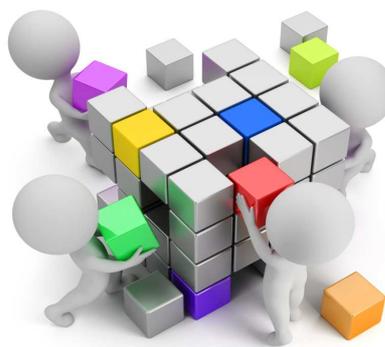
Deux démarche en parallèle :

À destination des équipes de coordination/ services admin

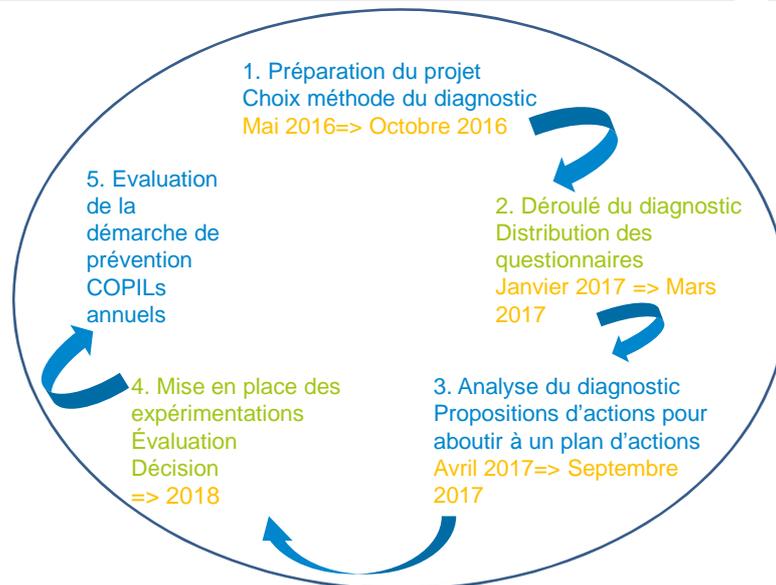
A destination des équipes de terrain

Un comité de pilotage commun :

- Direction et Responsable RH
- Représentants de l'encadrement
- Représentants des administratifs
- 2 représentants CHSCT
- Représentants des différents métiers d'intervention à domicile
- Préventeur CARSAT (Anne Briet)
- Médecin du travail, Dr Miron



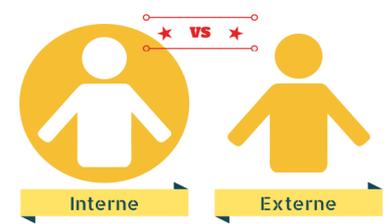
Cadrage du projet - Le calendrier



1. Préparation du projet
et choix de la
méthode de diagnostic



Décisions à prendre au départ du projet



L'ARACT avait présenté les avantages et inconvénients d'un diagnostic interne et d'un diagnostic externe

Devis diagnostic RPS de plus de 15 000€



Décisions à prendre au départ du projet



Diagnostic complet?

Ciblé sur une unité de travail ?

Existe-t-il des problématiques ciblées?



2. Le diagnostic partagé






Le diagnostic

Un questionnaire distribué aux équipes en réunion

- Distribué par les membres du COFIL à leurs collègues
- Une explication avec une note et un argumentaire

TOUS ENSEMBLE POUR ÊTRE MIEUX AU TRAVAIL
LES FACTEURS DE STRESS ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX
INTERVENANTS À DOMICILE

1) Pour commencer, nous avons besoin de savoir dans quel secteur vous travaillez.
Cela va définir votre secteur géographique.

Service auprès des Personnes Âgées / en situation de handicap :
 Résidence de soins / Marie PAULOT / Marie MAZON / Quirine JACQ / Antonia MORTIN
 Sarah THOMAS / Marie-Laure HENTGES / Sophie GILLES / Sandrine GUILLET

Service auprès des Familles / Particuliers : Brigitte GARCO / Marie CHEVAL / Nadia ZIB

Selon les affirmations ci-dessous, merci de préciser si cela vous arrive **jamais**, **parfois**, **souvent** ou **toujours**.
Exemple : Je dispose du temps nécessaire, je n'arrive à jamais à finir que je n'ai jamais le temps au domicile pour effectuer les tâches que vous me demandez de réaliser.

2) Je réponds aux affirmations. Merci de me cocher votre seule case par affirmation.

Contenus du travail	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Je dispose du temps nécessaire pour réaliser les tâches demandées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis interrompu dans la réalisation de mon travail et cela me pose problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis dérangé par des appels ou messages de clients intempestifs (appels téléphoniques, services extérieurs, collègues de l'ARADOPA).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes missions dépeintes au domicile sont clairement définies.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je dispose des moyens matériels nécessaires pour réaliser les tâches demandées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis amené à effectuer des tâches non prévues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis amené à réaliser des tâches que je ne maîtrise pas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je reçois des demandes de clients contradictoires (je n'ai pas suffisamment d'information lorsque j'arrive au domicile d'un nouveau bénéficiaire).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas suffisamment d'information lorsque j'arrive au domicile d'un nouveau bénéficiaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je n'ai pas suffisamment d'information lorsque j'arrive au domicile d'un nouveau bénéficiaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




Le questionnaire

Une affirmation avec une réponse sur la logique « cela m'arrive... »
 Une échelle de réponses : jamais, parfois, souvent, toujours

Thèmes :

Contenu du travail
 Horaires de travail
 Ressenti
 Autonomie au travail
 Rapports sociaux au travail
 ...

Exemples de questions :

Mes missions/ objectifs au domicile
 sont clairement définis

Les changements d'horaires
 (modifications horaires ou nouvelles
 interventions en remplacement) me
 dérangent



3. Analyse des résultats et propositions d'actions



L'analyse des questionnaires

Résultats quantitatifs :

Taux de retour : 52%
Des résultats très nuancés

À la question « **Je me sens dans une situation d'impasse, où je me dis « je ne vais pas y arriver » :**

Jamais : 36%
Parfois : 52%
Souvent : 10%
Toujours : 2%



Analyse en comité de pilotage :

Analyse permettant de préciser les problématiques



Deux axes de travail pour les équipes de terrain : pistes de prévention



2 axes définis par le COPIL RPS

Le planning : contraintes de planning, avec une réflexion aussi bien sur les difficultés des équipes administratives et des équipes de terrain, seront notamment évoqués : les déplacements, les interventions isolées, les amplitudes horaires, etc.

Les rapports sociaux, les relations : comment avoir plus de liens entre les équipes d'intervention, et entre les intervenants et les équipes administratives.



Exemple de groupe de travail

Séquence 1 : recherche de solutions

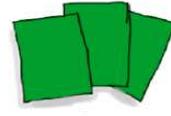
Méthode d'animation de réunion « Tourne la table »

- Chaque participant a 3 cartes vertes et 3 cartes rouges.
- Chaque participant prend 10 minutes individuellement pour noter :
Sur les cartes vertes : ce qui fonctionne bien concernant les plannings
Sur les cartes rouges : ce qui doit être amélioré, les axes de progrès, toujours concernant les plannings.
- A l'issue des 10 minutes, les cartes sont échangées avec son voisin, qui lit la carte à haute voix, le groupe peut commenter.
- Pour les cartes rouges, il doit également apporter des pistes d'amélioration sur ce qui est noté.

Méthode tirée de l'ouvrage « guide de survie aux réunions », Sacha LOPEZ, David LEMESLE, Marc BOURGUIGNON



ce qui doit être amélioré

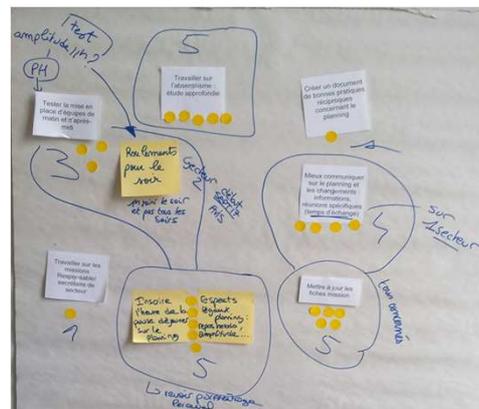


ce qui fonctionne bien



Exemple de groupe de travail

Séquence 2 : priorisation



Méthode tirée de l'ouvrage « guide de survie aux réunions », Sacha LOPEZ, David LEMESLE, Marc BOURGUIGNON



Deux axes de travail pour les équipes de terrain : pistes de prévention

2 axes définis par le COPIL RPS

Le planning :

3 expérimentations :

Mise en place de roulements du soir (pause déjeuner, amplitude)

Mise en place de tournées matin/ après-midi

Mise en place de réunions de coordination spécifiques au planning

Créneaux horaires

Les rapports sociaux, les relations :

=> Réunions de secteur

=> Réunions d'analyse de pratiques avec un psychologue

=> Entretiens annuels



Une communication à toutes les étapes

-Note écrite au lancement de la démarche

-Explication de la démarche en réunion

-Note écrite pour communiquer des résultats principaux et des axes de travail, affichage des résultats complets

-Information du Directeur à l'ensemble du personnel

Association
du Comité
d'Entreprise
et du
CHSCT



Difficultés

- Manque de moyens humains et financiers alloués
- Difficile de satisfaire tout le monde en même temps : nécessité de prioriser les pistes d'action
- La prise de conscience collective des impacts lente, remise en question nécessaire : il faut convaincre les managers de proximité de l'intérêt de cette démarche



Où en est-on ?

2018 : actions à mener

Lancement des expérimentations

Évaluation des expérimentations menées

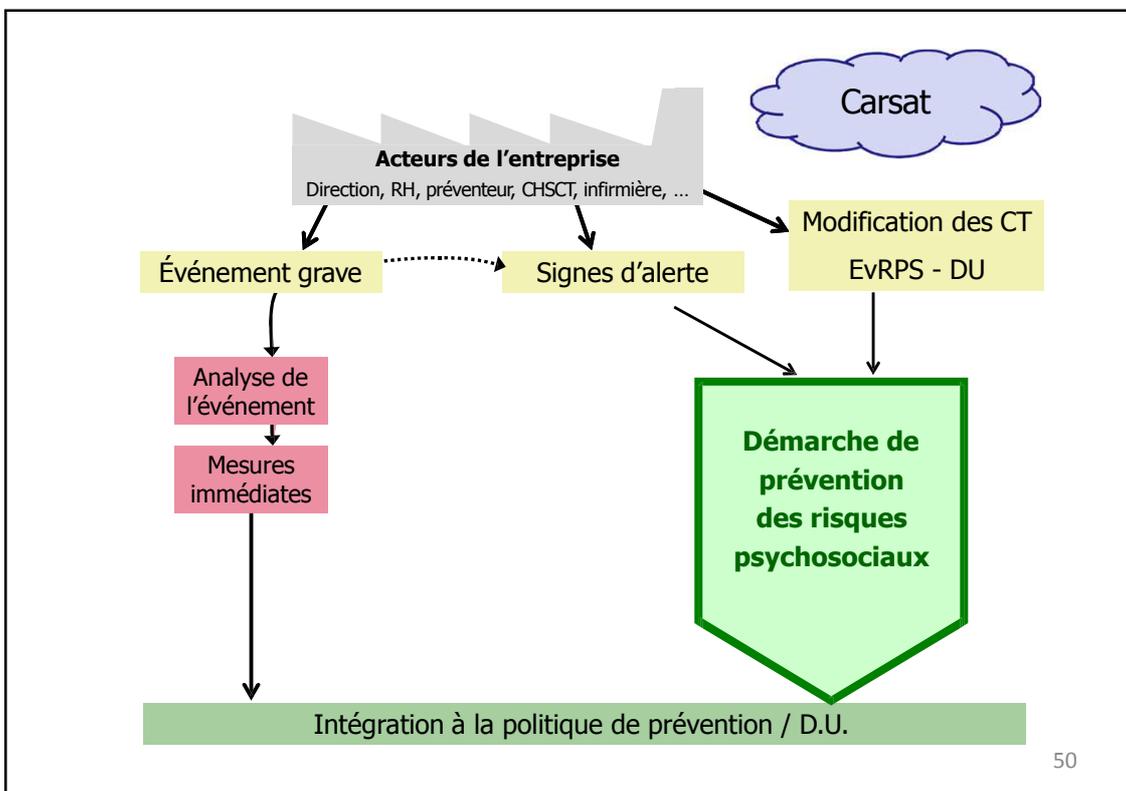
Mise à jour du document unique : hiérarchisation des risques RPS



MERCI

Contact : q.morette@gestadom.net

 **ARADOPA**
Aide à domicile
  **GESTADOM**
Groupement de Moyens



Offre de services Carsat Nord-Est

Accompagnement / conseil

Référent Contrôleur de sécurité
ou ingénieur conseil par
établissement
Pôle ergonomie et RPS

Information / Formation

Pôle documentation
Pôle formation

Incitations financières

Pôle IF

stress harcelement agression burnout...
RISQUES PSYCHOSOCIAUX, EN PARLER POUR EN SORTIR

Ateliers gratuits
ref. A 785 et A 786

Ateliers sur les idées reçues : ref. A 787 à A 793

Guide : ref. ED 6250

Deppliant : ref. ED 6251

» Découvrez nos nouvelles publications sur les risques psychosociaux sur www.inrs.fr/RPS

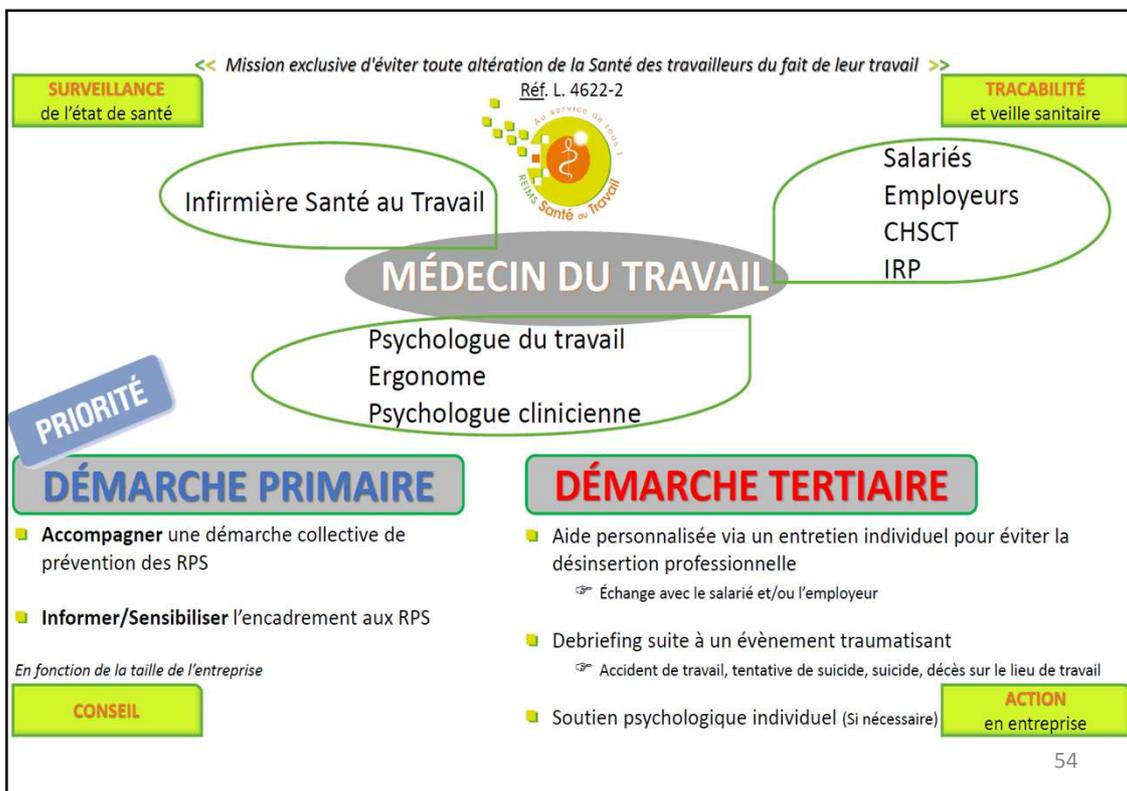
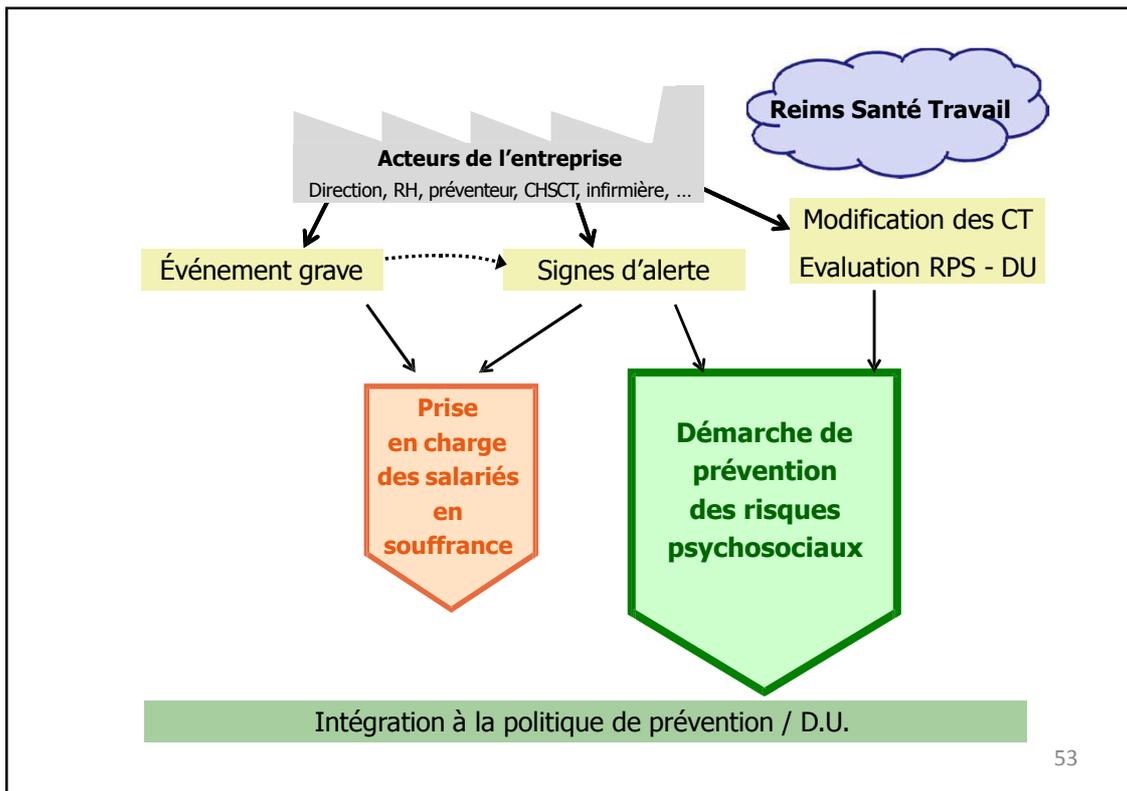
inrs
Institut National de Recherche et de Sécurité

51

Offre de services Carsat Nord-Est

Animation d'un réseau de consultants avec l'Aract Grand Est
Partenariat avec des universités





Un accompagnement complémentaire

- ❖ Formation-action de 2 jours dispensée par les membres de l'ACCAPS
 - Binôme paritaire
 - Engagement dans une démarche

- ❖ Suivi par les référents Carsat/Reims Santé Travail

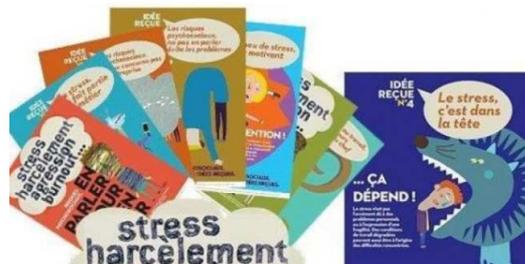


55

Nous vous remercions de votre attention

Pour plus d'information :

inrs.fr
smirr.fr
carsat-nordest.fr



56