

1) Définition de la santé selon l'OMS

2) Question à l'assistance : RPS = de quoi parle-t-on ?

- réponses des participants
- classement des réponses (tableau ou post-it) en :
 - ✓ Indicateurs,
 - ✓ Causes et conséquences.

3) Définition des RPS

- ✓ Les indicateurs doivent permettre de mettre en place le plan de prévention des Risques Psychosociaux à la Métropole, qui est une obligation légale.

4) Questions à l'assistance :

- quels sont les acteurs qui interviennent à la Métropole pour la mise en place des Risques Psycho-sociaux ?
- pour quel type de prévention (primaire, secondaire, tertiaire)

5) Le dispositif de protection fonctionnelle

et si on a le temps, un petit Quizz ...

et pour finir :

A QUAND LA PROMOTION DE LA SANTE ET DU BIEN-ETRE DES AGENTS

A LA METROPOLE ?

Quelques Définitions

« **Les risques psychosociaux** seront définis comme les risques pour la santé mentale , physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

Définition -Collège d'experts- Ministère Travail et santé avril 2011



Des questions préalables à l'évaluation

Que recouvre le terme
« risques psychosociaux » ?

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents :

- **du stress** : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- **des violences externes** : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise ;
- **des violences internes** : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés à l'intérieur de l'entreprise.

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'évaluation des risques psychosociaux passe donc par l'identification et l'évaluation des facteurs de risque de stress, de violences externes et de violences internes.

Facteurs de risque

Intensité et complexité
du travail
Faible autonomie
au travail
Rapports sociaux
dégradés
Conflits de valeur
Etc.

Risques psychosociaux

Stress
Violences internes
Violences externes

Famille de facteurs de RPS

Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non concerné Faible Modéré Élevé



Intensité et complexité du travail

1. Contraintes de rythmes de travail
2. Niveau de précision des objectifs de travail
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles
5. Gestion de la polyvalence
6. Interruption dans le travail
7. Attention et vigilance dans le travail

Horaires de travail difficiles

8. Durée hebdomadaire du travail
9. Travail en horaires atypiques
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle

Exigences émotionnelles

13. Tensions avec le public
14. Confrontation à la souffrance d'autrui
15. Maîtrise des émotions

Faible autonomie au travail

16. Autonomie dans la tâche
17. Autonomie temporelle
18. Utilisation et développement des compétences

Rapports sociaux au travail dégradés

19. Soutien de la part des collègues
20. Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques
21. Violence interne au travail
22. Reconnaissance dans le travail

Conflits de valeurs

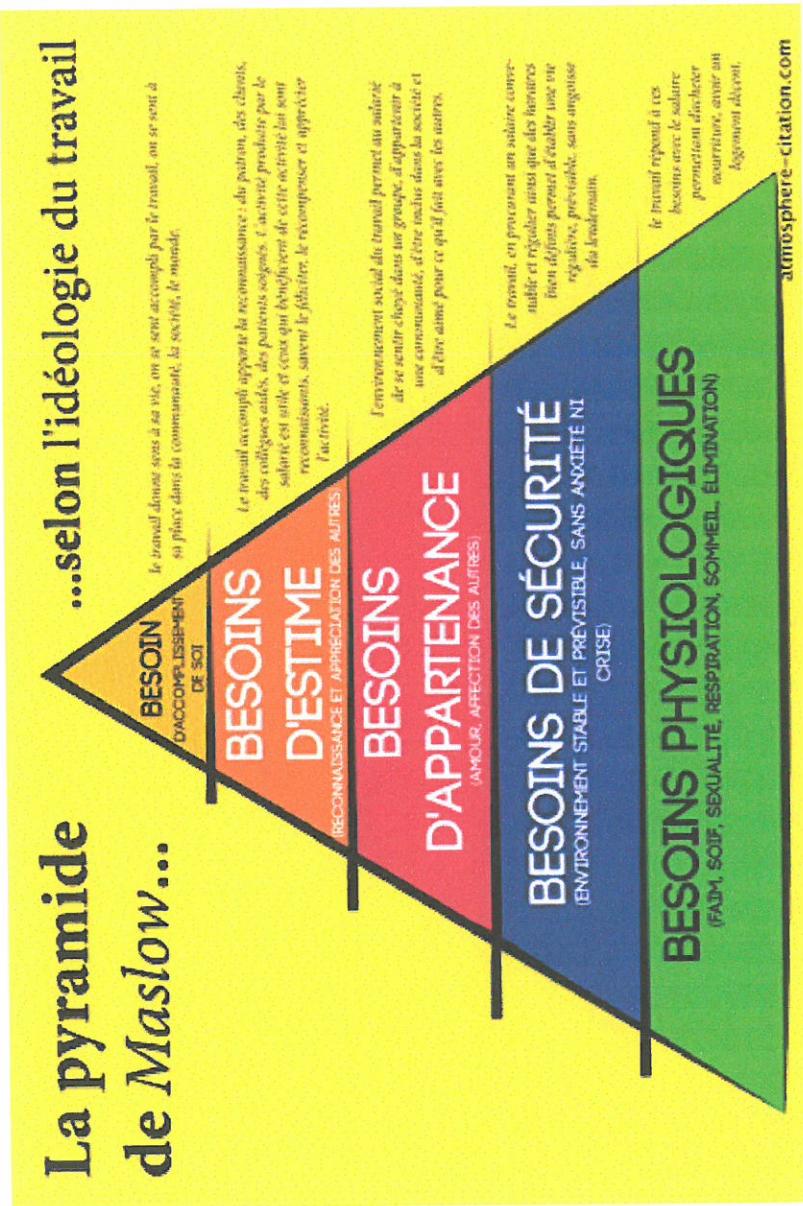
23. Qualité empêchée
24. Travail inutile

Insécurité de l'emploi et du travail

25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)
26. Conduite du changement dans l'entreprise

Les Démarques de Prévention

Type de Prévention	Objectifs	Méthodes utilisées	Acteurs concernés	Intérêts	Limites
Tertiaire	Curatif	Prise en charge des personnes des situations problèmes	Personne en souffrance (l'individu)	Traite l'urgence Aide l'individu en souffrance	Ne s'attaque pas aux causes
	Traiter l'urgence	Cellule d'écoute Accompagnement psycho...	DRH/ médecins/ psy Conseil externes		
Secondaire	Correctif	Mise en débat	Les personnes concernées	Facilite la compréhension et augmente les ressources des acteurs concernés	Ne s'attaque pas aux causes racines
	Traiter les situations de tensions ou pb	Réunions pour exprimer attentes, difficultés...	Equipes, services		
Primaire	Préventif	Multiples constats partagés	Large concertation		Des intérêts parfois divergents entre les acteurs
	Identifier les causes racines	Gestion de projet	Dialogue social		
	Co-construire des solutions à travers un plan d'actions	Communication	Plusieurs champs couverts	Actions de fond	Dégagées de l'émotionnel
		représentants personnel		Suscite des attentes	Donne du sens
					Nécessite un engagement de la DG



PETIT QUIZZ SUR LES RPS		VRAI	FAUX
1	En matière de RPS, l'employeur peut voir sa responsabilité mise en cause même s'il peut démontrer qu'il a rempli son obligation de moyens.		
2	Le harcèlement moral peut être reconnu même si la victime n'est pas en mesure d'amener des éléments prouvant une intention de lui nuire.		
3	Un manager exigeant quant au respect des procédures et à l'atteinte des objectifs peut être considéré comme un manager harcelant.		
4	Réduire les responsabilités d'une collaboratrice de retour de congé maternité pour lui faciliter la vie contribue à la prévention des RPS		
5	Le burn-out est aujourd'hui reconnu comme une maladie professionnelle.		
6	Le burn-out touche plus particulièrement certains profils de personnalité.		
7	Le manager n'a pas à se préoccuper des problèmes personnels de ses salariés (maladie, trouble psychique, divorce, deuil, surendettement...).		
	Ces problèmes ne relèvent pas de sa responsabilité et toute intervention à ce niveau pourrait relever d'une atteinte à la vie privée.		
8	La régulation des jalousies et médisances entre collègues relève de la prévention des risques psychosociaux.		
9	Prévenir les RPS consiste avant tout à détecter les personnes à risque.		
10	La meilleure prévention des RPS passe par l'écoute des collaborateurs et de leurs représentants.		

Réponses

PETIT QUIZ SUR LES RPS		VRAI	FAUX
1	En matière de RPS, l'employeur peut voir sa responsabilité mise en cause même s'il peut démontrer qu'il a rempli son obligation de moyens.	<input checked="" type="checkbox"/> L' obligation de résultat en matière de santé et sécurité est inscrite au Code du Travail	La jurisprudence évolue dans le sens d'une obligation de moyens renforcée (Arrêt Cour de Cassation du 25/11/15)
2	Le harcèlement moral peut être reconnu même si la victime n'est pas en mesure d'emmener des éléments prouvant une intention de lui nuire.	<input checked="" type="checkbox"/>	Sauf si problème de forme dans la communication, manque de soutien, manque d'équité, humiliation publique...
3	Un manager exigeant quant au respect des procédures et à l'atteinte des objectifs peut être considéré comme un manager harcelant.		
4	Réduire les responsabilités d'une collaboratrice de retour de congé maternité pour lui faciliter la vie contribue à la prévention des RPS		<input checked="" type="checkbox"/> attention discrimination
5	Le burn-out est aujourd'hui reconnu comme une maladie professionnelle.	Reconnaissance possible mais difficile via la CRRMP	<input checked="" type="checkbox"/>

Réponses

PETIT QUIZZ SUR LES RPS		VRAI	FAUX
6	Le burn-out touche plus particulièrement certains profils de personnalité.	X Engagement, perfectionnisme, altruisme...	X car ils ont un impact sur le travail, la sécurité, les relations entre collègues et avec les clients
7	Le manager n'a pas à se préoccuper des problèmes personnels de ses salariés...		
8	La régulation des jalousies et médisances entre collègues relève de la prévention des risques psychosociaux.	X c'est à la fois un signal et un facteur de risque	Il faut surtout détecter les situations dangereuses
9	Prévenir les RPS consiste avant tout à détecter les personnes à risque.	?	
10	La meilleure prévention des RPS passe par l'écoute des collaborateurs et de leurs représentants.	X Ecouter mais aussi comprendre, factualiser, analyser, alerter et agir	

Groupe de travail

Préservation de la santé au travail Prévention des risques-psychosociaux

Réunion Métropole n°2
7 avril 2016

Pilotage du groupe de travail/Présentation Audrey Chêne
Psychologue
Service de santé au travail
Délégation Ressources/DRH/Direction adjointe conditions et qualité de vie au travail

la métropole
GRANDLYON

Version du 06/04/2016

1

Sommaire

- A/ Les RPS: de quoi parle-t-on?
- B/ Les obligations légales de l'employeur et des travailleurs
- C/ Les acteurs
- D/ Le groupe de travail du CHSCT « Préservation de la santé au travail/prévention des risques psychosociaux »: composition et objectifs
- E/ Les outils et dispositifs de la Métropole
- F/ Missions du groupe
- G/ Projets

la métropole
GRANDLYON

2

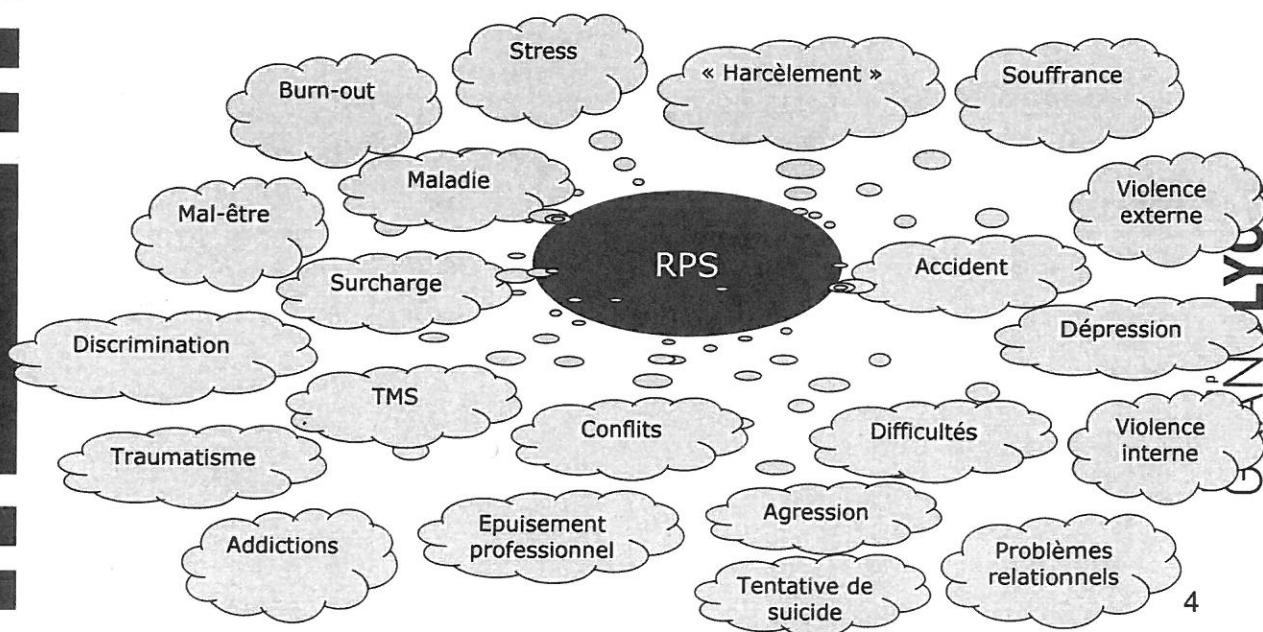
A/ Les RPS

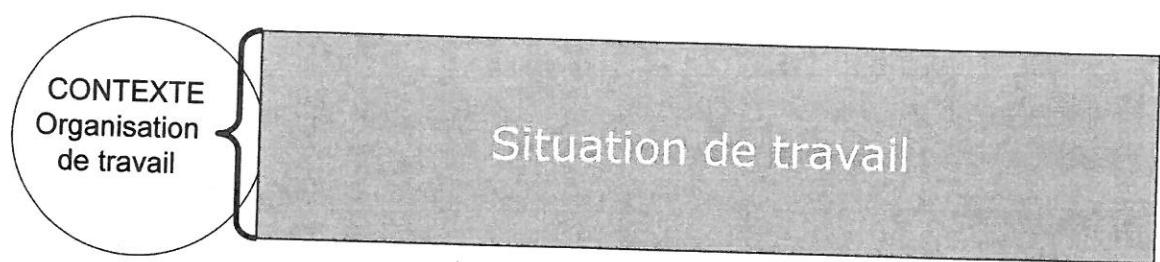
Définition de la santé (OMS)

« La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

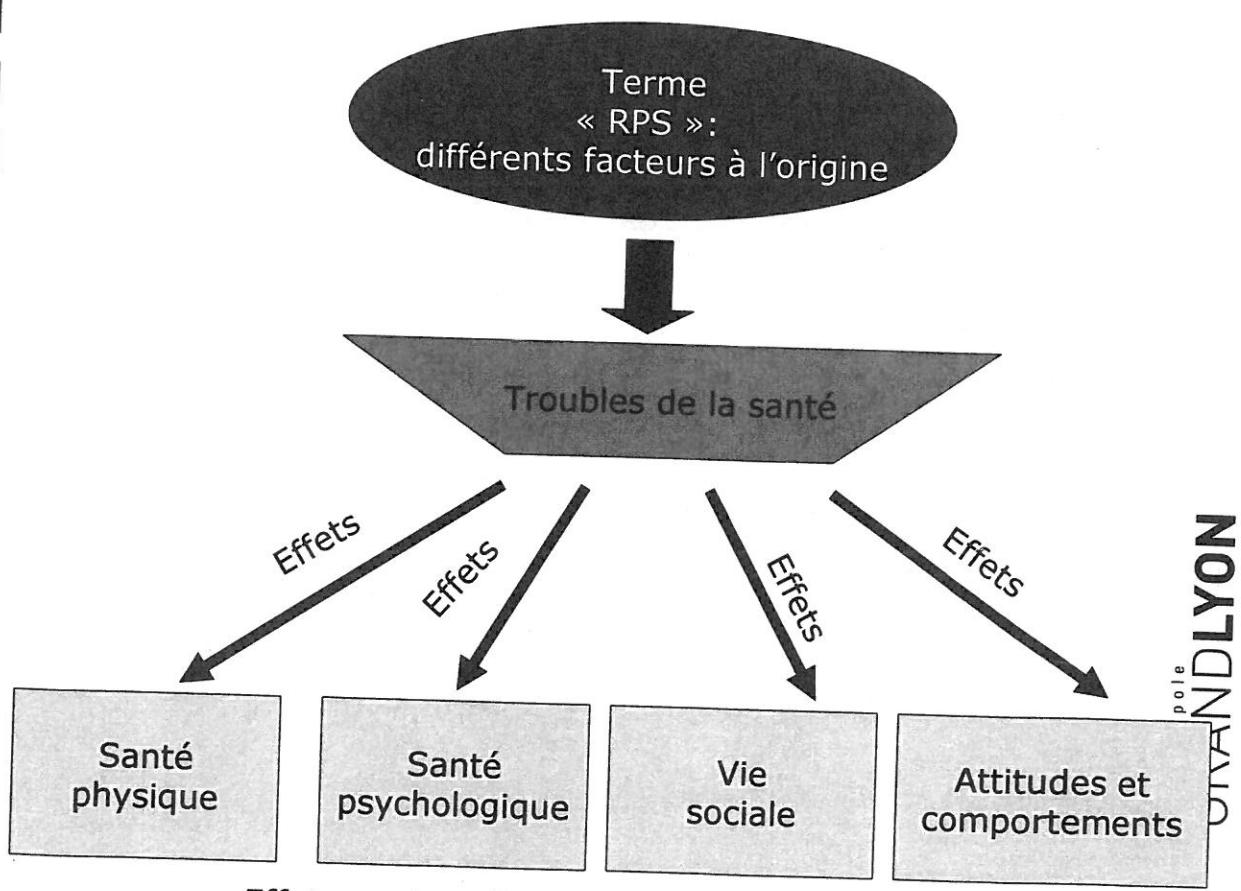
SAN
TÉ

RPS De quoi parle-t-on ?





Toute situation de travail peut être observée et analysée à un instant T
et
évolue dans le temps



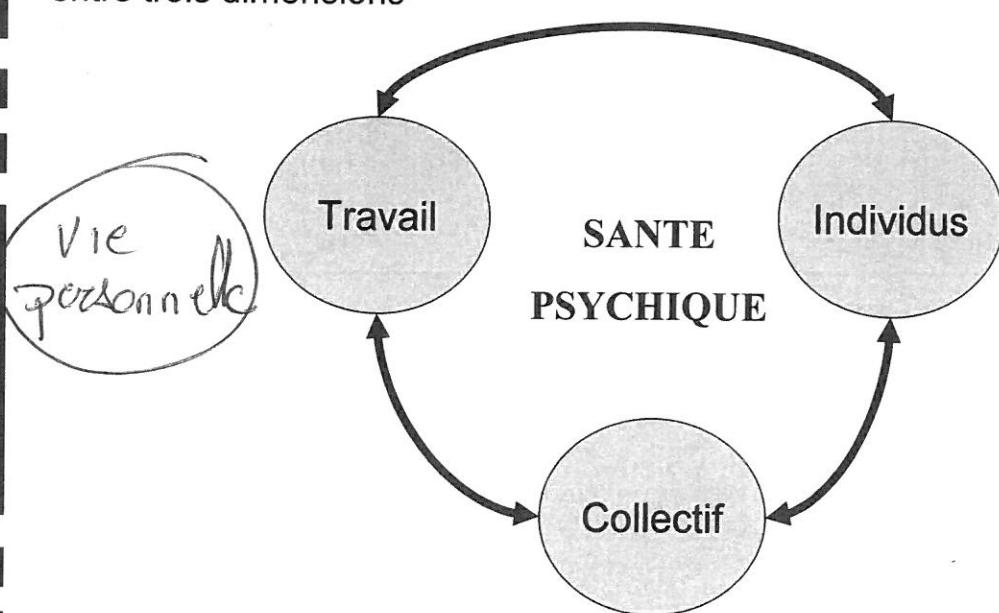
Pour une définition commune...

Le risque psychosocial est un concept qui englobe tous les contextes de travail qui peuvent conduire à des formes variées de manifestations individuelles ou collectives de mal-être et/ou à des pathologies diverses, physiques ou psychiques.

... parmi d'autres !

Santé psychique au travail

La santé psychique se construit dans l'interaction entre trois dimensions



■ B/ Les obligations légales de l'employeur et des travailleurs

■ L'employeur

➔ « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (L.4121-1, CT)

Ces mesures comprennent:

- des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail
- des actions d'information et de formation
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

➔ « L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L.4121-1, CT, sur le fondement des principes généraux de prévention » (L.4121-2, CT)

■ Les travailleurs

■ Code du travail (article L 4122-1)

➔ « Conformément aux instructions données par l'employeur, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que celle des autres personnes concernées du fait de ses actes ou omissions au travail. Les dispositions du premier alinéa sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur. »

Cela signifie que chaque travailleur est responsable de la santé et sécurité:

- de lui-même
- de ses collègues de travail
- des tiers qu'il côtoie dans son environnement de travail.

Cette responsabilité n'exonère pas l'employeur de la sienne: elle est cumulative.

Accord-cadre 2013

Circulaire du 25 juillet 2014 relative à la mise en œuvre, dans la fonction publique territoriale, de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 concernant la prévention des risques psychosociaux

Axe 1

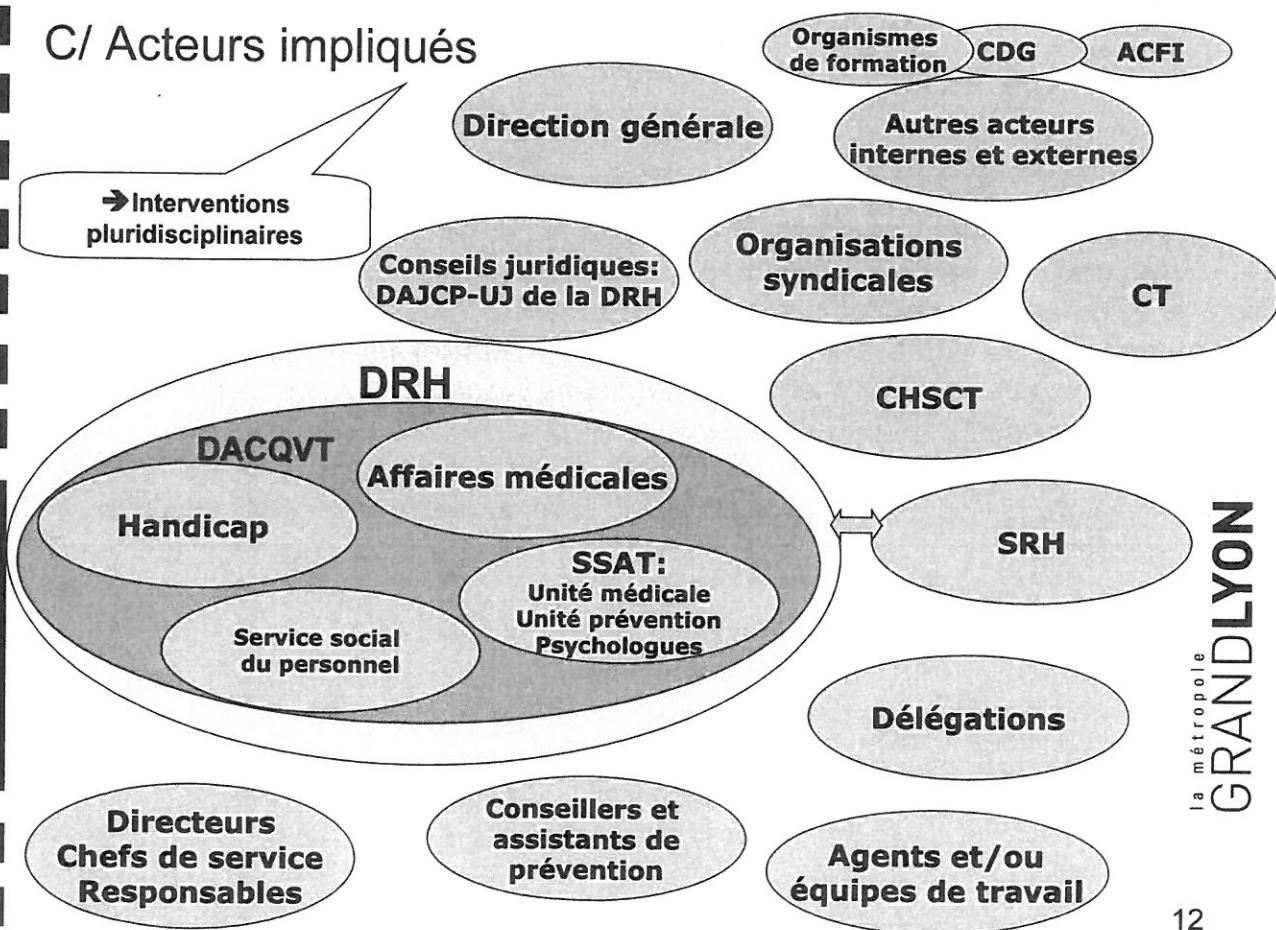
Les plans de prévention des RPS sont réalisés sur la base des diagnostics locaux qui sont intégrés au document unique d'évaluation des risques professionnels

- A) Il revient à chaque employeur territorial de cadrer la démarche
- B) Chaque employeur est responsable de la réalisation du diagnostic local
- C) Les plans de prévention locaux des RPS sont élaborés avec le concours du CHSCT ou de l'instance en tenant lieu.

Axe 2

Le dispositif d'information, d'appui et d'échange

C/ Acteurs impliqués



Procédure d'alerte

D/ Le groupe de travail Préservation de la santé - prévention des RPS du CHSCT

Composition du groupe de travail

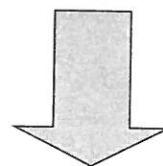
- La Délégation Ressources/DRH/DACQVT
- Les représentants du personnel élus au CHSCT
- Autres participants: à définir en fonction des thématiques



CHSCT
contribue à la protection
de la santé physique et mentale
des agents

Objectifs du groupe

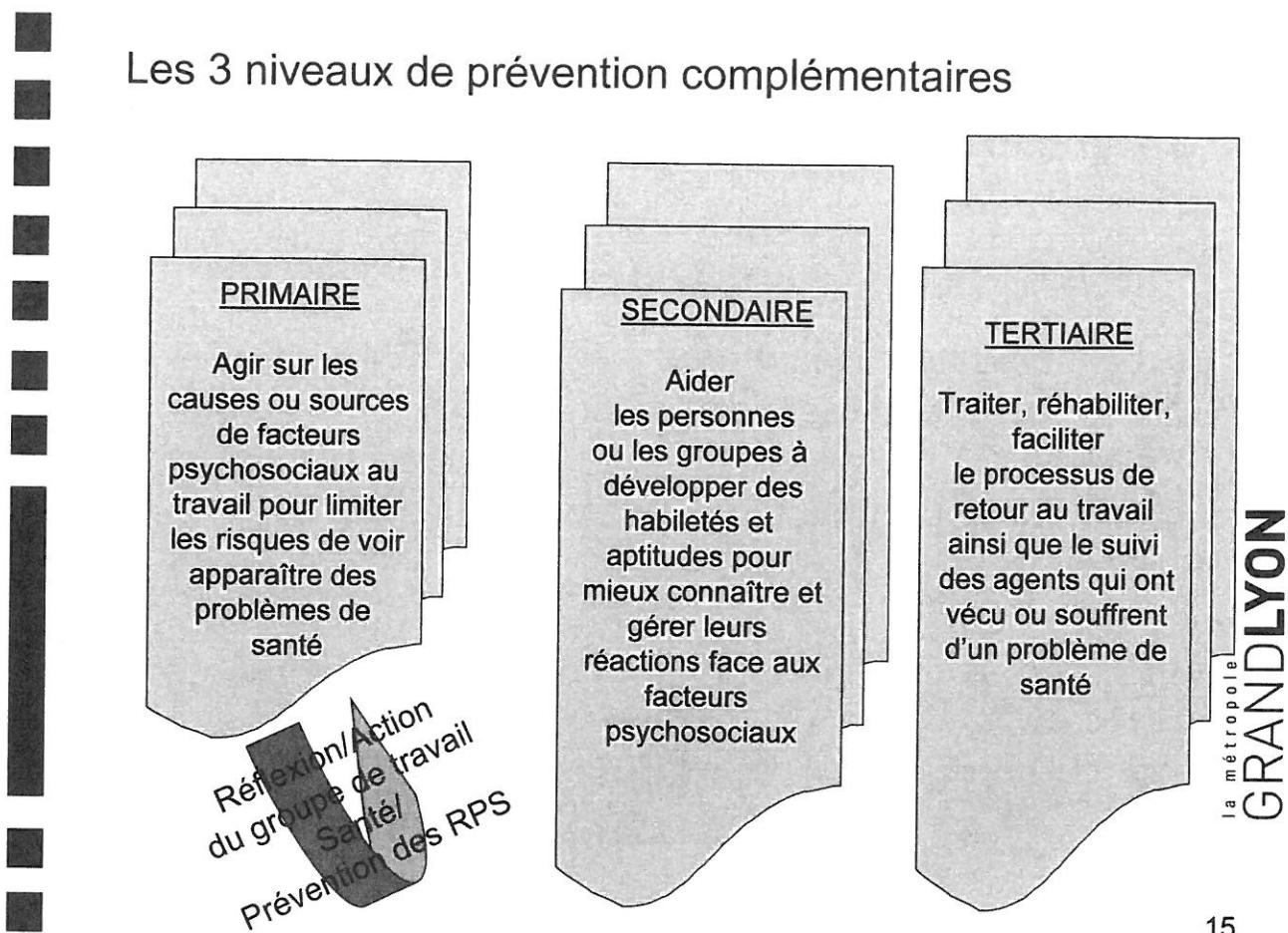
- Il ne s'agit pas de traiter ici de situations de difficultés individuelles ou collectives.
- Il s'agit de réaliser ensemble, dans la pluridisciplinarité, un plan d'action de prévention des RPS: actions transversales pour la Métropole.



Prévention

Pour une vigilance et une responsabilité partagées

Les 3 niveaux de prévention complémentaires



15

E/ Les outils et dispositifs de la Métropole

- Disponibilité de l'ensemble des services et intervenants la DACQVT: informations, écoute, soutien, accompagnement, aménagement, prévention des RPS
- Groupe de coordination: rencontres bimensuelles de l'équipe médicale/sociale/psychologues concernant des situations individuelles et collectives nécessitant un échange pluridisciplinaire
- Réseau de prévention: conseillers en prévention en fédéral, conseillers en prévention de direction, de proximité et assistants de prévention.
- EvRP: méthode et procédure spécifiques pour détecter et prévenir ce type de risques
- Procédure d'alerte en cas de difficulté aigüe: demande de l'agent, du SRH, d'un conseiller en prévention, d'un responsable, d'une organisation syndicale ou de la DRH. Révision de la procédure « Version Métropole ».
- Déclarations possibles en cas de difficultés d'ordre psychosocial:
 - Protection fonctionnelle
 - Accidents de serviceCommunication sur Comète et aux encadrants prévue au mois d'avril.
- Formations dans le domaine de la prévention/santé au travail
- Visites d'inspection (incluant les RPS)
- Projet d'accompagnement pour l'intégration des professionnels en situation de handicap.

Prise en compte des RPS (mode « curatif » et préventif)

Démarche d'évaluation des risques professionnels

Questionnaire d'évaluation des RPS par facteurs de risques

- **Objectif:**

Evaluer dans quelles conditions les agents sont exposés aux facteurs de risques, avec pour conséquence des risques psychosociaux.

- **Principe:**

- évaluer collectivement les facteurs de santé/les facteurs de risques
- avec les agents (échantillon)
- sans la ligne hiérarchique

- **Méthode:**

- Questionnaire (en lien avec les catégories de facteurs de risques)
- Echelle d'évaluation: 4 niveaux d'appréciation
- Possibilité d'ajout de commentaires complémentaires

- **Catégories de dangers/facteurs de risques:**

- Tensions liées aux contraintes de travail:
 - Intensité et complexité du travail.
 - Autonomie au travail
- Tensions liées aux changements du travail:
 - Insécurité de l'emploi et du travail
- Tensions liées aux relations/au comportement:
 - Rapports sociaux au travail dégradé
- Tensions liées aux valeurs et exigences de l'agent
 - Conflit de valeurs
 - Exigences émotionnelles

- **Suites données:**

- Restitution aux agents et à la ligne hiérarchique
- Préconisations d'actions

Prise en compte des RPS dans les rapports d'inspection: Positionnement de l'ACFI (Agent chargé d'une fonction d'inspection)

En cours de validation

Les RPS sont des risques à part entière et à ce titre des préconisations portant sur ces derniers pourront être inscrites dans les rapports d'inspection.

• Toute situation collective relevée lors de la visite fera l'objet d'observations inscrites dans le rapport.

• En cas de menace de « passage à l'acte », l'ACFI alerte sur site et immédiatement le responsable présent lors de sa visite ou son déléguétaire. Il rédige également un rapport d'alerte.

• En cas de situation individuelle estimée non préoccupante: l'ACFI fera un rappel à l'agent des acteurs ressources prévention internes qu'il peut contacter.

F/Missions du groupe et de ses participants

- ➔ Proposer des actions de prévention primaires, secondaires et tertiaires à la DG et au CHSCT
- ➔ Proposer un plan de prévention des RPS et d'amélioration de la qualité de vie au travail
- ➔ Favoriser la mise en œuvre du plan d'action et son suivi en CHSCT



En lien avec l'accord cadre

G/ Projets

Projet d'analyse comparative

Objectif annoncé:

« Afin de pouvoir optimiser nos démarches de préservation de la santé au travail de prévention et de gestion des troubles psychosociaux au sein de la DACQVT (Direction adjointe Conditions, Qualité de Vie au Travail) de la DRH à la Métropole de Lyon, nous souhaiterions bénéficier de retours d'expériences d'autres collectivités de contexte similaire. »

Points abordés dans le questionnaire:

- Organisation de la collectivité
- Actions de prévention des RPS sur les 3 niveaux de prévention
- L'accompagnement au changement
- La politique sociale
- Le handicap

Réflexion concernant des actions de formation sur les risques psychosociaux pour les membres du CHSCT

- 5 jours de formation obligatoire pour les membres du CHSCT: en cours, avec le CNFPT.
- 2 jours de formation spécifiques sur le thème des RPS proposés par le CNFPT:
 - Objectifs:
 - Repérer comment agir sur les RPS en tant que membre du CHSCT.
 - Définir un langage commun sur les RPS
 - Identifier les différents risques psychosociaux et leurs impacts sur la santé.
 - Construire la démarche avec les personnes ressources.
 - Contenu:
 - Les RPS de quoi parle-t-on?: éléments de contexte de changement propre à la FPT, facteurs de risques en situation de travail, transformations du territoire et déterminants organisationnels, le « risque psychosocial », un risque professionnel, impact sur la santé des agents, le travail et le collectif, différents acteurs dans la prévention, RPS et qualité de vie au travail.
 - Le rôle spécifique de membre du CHSCT: indicateurs d'alerte, méthode d'analyse du travail réel pour identifier les RPS, outils (Document unique d'évaluation, programme, plan d'action), mode d'action et contribution au plan d'action, analyse des causes, des conséquences des RPS sur les organisations et leur enchainement.
 - Méthode pédagogique:
 - Vidéos, études de cas
 - Travail sur des documents professionnels (document unique, programme annuel de prévention, plan d'action).