

Direction de la Santé

**Risques psychosociaux :
parler et agir
dans l'entreprise**

Satis'action

**Approche méthodologique
à destination
des équipes SST**

| | |
|--|----|
| Préambule | 01 |
| Le guide Satis'action | 02 |
| Introduction | 03 |
| Les risques psychosociaux sont des risques multifactoriels | 03 |
| Les risques psychosociaux : des causes aux conséquences..... | 03 |
| La MSA possède un atout indéniable : l'accompagnement pluridisciplinaire | 04 |
| Méthodologie Satis'action | 05 |
| La démarche SST en 3 étapes | 05 |
| La 1ère étape : le dialogue entre médecin et conseiller..... | 05 |
| La 2ème étape : le dialogue entre le service SST et l'entreprise | 06 |
| La 3ème étape : les propositions d'accompagnement..... | 06 |
| Exemple d'actions possibles..... | 08 |
| Ressources pour évaluer et agir | 11 |
| Regard d'ensemble sur l'entreprise et ses acteurs..... | 11 |
| Fiche : le dirigeant ou l'exploitant | 12 |
| Fiche : l'encadrant..... | 13 |
| Fiche : le salarié | 14 |
| Moyens à utiliser | 15 |
| Les indicateurs..... | 15 |
| Des outils de reconnaissance | 17 |
| L'Echelle Visuelle Analogique (EVA) Satis'action | 19 |
| L'évaluation des risques professionnels | 22 |
| Ressources documentaires..... | 24 |
| Intranet MSA | 24 |
| Internet | 24 |
| Rapports récents et bibliographie..... | 24 |
| Glossaire | 25 |

Préambule

Le contexte actuel : des évolutions juridiques aux accords récents sur les risques psychosociaux

Depuis près de 30 ans, le monde du travail a subi des transformations majeures en lien avec la disparition rapide de nombreux repères : intensification du travail, recherche de la performance à tout prix, diminution de la coopération au sein des équipes, individualisation des relations de travail, développement de nouvelles formes de management et d'organisation, incertitudes face à l'avenir du poste voire de l'entreprise, etc.

Ces évolutions sont à l'origine de l'apparition des risques psychosociaux (RPS) pouvant générer des atteintes sur la santé mentale et physique de l'individu, pouvant même conduire ce dernier au suicide.

Pour faire face à ces risques, la France a mis en œuvre depuis 10 ans différents types d'actions :

- sur le plan juridique : l'obligation pour l'employeur d'évaluer les risques dans son entreprise depuis 2001, l'affirmation de sa responsabilité concernant la santé physique et mentale de ses salariés et la prévention du harcèlement moral au travail (loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002)
- sur le plan social : la signature de plusieurs accords nationaux interprofessionnels sur le stress, le harcèlement moral, les violences au travail ; des rapports et des études sur la prévention des RPS et, en 2010, le Plan de Santé au Travail 2.

Au niveau agricole, la prise en compte des RPS et la mise en œuvre d'une démarche de prévention pour y faire face ont été formalisées par l'accord sur les conditions de travail signé par les partenaires sociaux agricoles le 23 décembre 2008.

La prise en compte des risques psychosociaux en MSA

La prévention des RPS dans le milieu agricole est un enjeu fort pour la MSA. Les actifs agricoles sont fortement exposés aux RPS : la moitié des salariés agricoles considèrent être soumis aux RPS (SUMER 2003), le risque de suicide est trois fois plus élevé chez les exploitants agricoles par rapport aux cadres (Etude Cosmop de l'InVS, 2010).

Depuis plus de 10 ans, la MSA mène des travaux pour prévenir les RPS :

- réalisation d'un protocole de prise en charge de victimes de violences au travail (PECVAT)
- élaboration d'une approche méthodologique sur les RPS à destination des médecins du travail et des conseillers en prévention (1ère étape du projet Satis'action présentée dans ce document)
- nombreuses actions locales menées par les équipes SST de la MSA.

L'engagement de la MSA sur la prévention des RPS a été réaffirmé et renforcé dans le plan santé sécurité au travail (PSST) 2011-2015 avec la définition d'un axe de développement national prioritaire sur les RPS.

Le guide Satis'action

Ce guide a pour objectif d'aider les médecins du travail (MT) et les conseillers en prévention (CP) à intervenir en commun pour favoriser la prévention des RPS dans les entreprises.

Il propose les axes suivants pour faciliter son appropriation :

- Une méthodologie d'intervention en trois étapes :
 - 1ère étape : l'élaboration d'une évaluation partagée entre MT et CP sur l'entreprise
 - 2ème étape : le dialogue entre le service SST et l'entreprise
 - 3ème étape : des propositions d'accompagnement de l'entreprise.
- Des repères sur l'entreprise et ses acteurs en lien avec les RPS
- Des ressources disponibles en MSA ou en entreprise à partager pour favoriser l'évaluation des RPS.

Ce document est une ressource parmi d'autres pour intervenir sur les RPS. Il correspond à une première phase dans l'approche méthodologique Satis'action pour favoriser la prévention des RPS.

Il nécessite d'être expérimenté et enrichi avec le retour des actions et des projets en cours sur le terrain.

Introduction

Les risques psychosociaux sont des risques multifactoriels

Les risques psychosociaux ou RPS sont actuellement définis comme les risques professionnels qui mettent en jeu la santé mentale et l'intégrité physique des personnes au cours de leur activité professionnelle. On les appelle "psychosociaux" car ils sont à l'interface entre l'individu et son travail où les relations avec les autres sont permanentes.

Les causes de l'existence de ces risques sont multiples et des recherches récentes ont permis de définir **six grandes catégories de facteurs générateurs de RPS dans l'entreprise¹** :

- **Les exigences excessives du travail** : quantité de travail, pression temporelle, complexité du travail, difficulté pour concilier vie professionnelle et personnelle ;
- **la charge émotionnelle liée au travail** : tensions avec le public, contact avec des situations de souffrance, obligation de cacher ses émotions, peur au travail ;
- **le manque d'autonomie** : procédures rigides, imprévisibilité du travail, sous-utilisation des compétences, manque de participation aux décisions ;
- **la déficience des rapports sociaux** : manque de soutien technique et émotionnel, conflits/harcèlement, défaut de reconnaissance, pilotage du changement ;
- **les conflits de valeur** : devoir faire des choses que l'on désapprouve (conflit éthique), ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité ("qualité empêchée") ;
- **l'insécurité des emplois et des carrières** : insécurité de l'emploi, pénibilité.

La difficulté d'appréhender et d'intervenir sur les RPS réside dans le fait que leur apparition et leur persistance sont liées à l'interaction entre plusieurs facteurs présentés ici.

Ainsi par exemple, un salarié soumis à des contraintes de temps courtes pour réaliser un travail donné mais qui bénéficie de soutien et de reconnaissance au travail ne présentera pas systématiquement de troubles psychosociaux. A l'inverse, un autre salarié soumis aux mêmes contraintes (voire à des contraintes inférieures) mais isolé dans son travail pourra être dans une situation de stress et d'épuisement professionnel.

Risques psychosociaux : des causes aux conséquences

Le terme "risques psychosociaux" est complexe à définir puisqu'il désigne des causes, des troubles psychosociaux et des conséquences pour la santé.

Les causes

Les causes des RPS sont définies par les facteurs de risques expliqués ci-contre.

Les troubles psychosociaux

L'exposition répétée à plusieurs des facteurs générateurs de RPS peut aboutir à un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (état de stress²).

Ces expositions peuvent également entraîner des comportements inacceptables dont certains sont plus identifiables que d'autres (harcèlement, violences au travail, agressions, incivilités).

1. Rapport Gollac sur les indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail (DARES, DRESS, octobre 2009).

2. Définition du stress selon l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 et l'accord sur les conditions de travail en agriculture du 23 décembre 2008.

Dans le cadre d'une approche globale des RPS, le stress, le harcèlement et les violences représentent à la fois :

- des conséquences de l'exposition à plusieurs facteurs de risque dans l'activité professionnelle
- et des causes entraînant des atteintes pour la santé individuelle et collective.

Les conséquences pour la santé

Si ce déséquilibre et ces comportements perdurent dans le temps, ils auront pour conséquence une réduction de l'efficacité au travail avec des atteintes pour la santé individuelle et collective des personnes : problème de santé mentale, suicide, troubles psychosomatiques, pathologies cardiovasculaires, pathologies de surcharge (TMS par exemple), épuisement professionnel, souffrance, mal-être, addictions, pathologies collectives, etc.

La MSA possède un atout indéniable : l'accompagnement pluridisciplinaire

Fort de ces différents constats, la mise en œuvre d'une prévention pour faire face aux RPS nécessite de nombreuses ressources, une expertise solide et une souplesse de fonctionnement.

Les équipes pluridisciplinaires SST peuvent répondre à cet enjeu grâce à leur capacité à développer une véritable stratégie dans l'analyse des situations, dans les actions proposées et dans leur capacité à accompagner l'entreprise dans le temps. Ces compétences leur donnent une vraie légitimité à intervenir sur ce sujet tant pour les médecins du travail que pour les conseillers en prévention à condition que cet accompagnement se fasse conjointement.

RPS : DES CAUSES, DES TROUBLES ET DES CONSÉQUENCES

- Exigences excessives du travail
- Exigences émotionnelles
- Manque d'autonomie
- Défiance des rapports sociaux
- Conflits de valeurs
- Insécurité de l'emploi et des carrières

**Causes :
6 catégories
de facteurs
de risques**

**Troubles
psycho-
sociaux**

- Stress
- Harcèlement
- Violences

**Consé-
quences
pour la
santé**

- Problèmes de santé mentale
- Maladies cardiovasculaires
- Troubles musculosquelettiques
- Addictions
- Mal-être
- Epuisement
- Suicide

Méthodologie Satis'action

1 • La démarche SST en trois étapes

La 1ère étape : le dialogue entre médecin du travail et conseiller en prévention

Objectifs

- Elaborer une première évaluation conjointe des RPS dans l'entreprise
- Préparer conjointement le partage de cette évaluation avec l'entreprise.

A QUEL MOMENT ÉCHANGER SUR LES RPS ?

Toutes les situations peuvent être utiles pour initier une réflexion sur les RPS. Ainsi la mise en place d'échanges sur les RPS entre le MT et le CP peut se faire dans un contexte de :

- prévention primaire : observation d'une entreprise ou d'une filière / réponse à un objectif fixé par le PSST de la MSA / sollicitation par des organismes / sollicitation d'aide à la mise en place d'une organisation du travail / sollicitation d'aide à la réalisation du document unique, etc.
- prévention secondaire : constat de dysfonctionnement dans l'entreprise / demande de l'entreprise / bilan des consultations médico-professionnelles / aménagement de poste de travail /

alerte par le CHSCT ou des salariés, etc.

- prévention tertiaire : maladie professionnelle reconnue par le CRRMP / cellule d'écoute, etc.

COMMENT ÉCHANGE-T-ON ?

Afin d'arriver à une première évaluation conjointe des RPS dans l'entreprise, il est nécessaire de prendre le temps d'échanger. Pour ce faire, il convient entre CP et MT :

- d'organiser des points réguliers de partage d'information ou profiter de rencontres régulières (ex : réunion d'équipe) pour aborder les RPS
- de lister les ressources à la disposition de l'un et de l'autre sur cette thématique : indicateurs, Document Unique, échelle visuelle analogique Satis'action
- d'identifier les différentes sources à interroger (ex : contrôle médical, service sociaux)
- de croiser les indicateurs et éléments pertinents ainsi récupérés.

Cette première évaluation sera ensuite présentée à l'entreprise par le service SST.

La 2ème étape: le dialogue entre le service SST et l'entreprise

Objectif

- Construire un premier constat partagé avec l'entreprise sur les RPS.

COMMENT DIALOGUE-T-ON ?

L'équipe SST présente les résultats de sa première évaluation et la méthode employée pour y arriver.

L'équipe SST explique à l'entreprise la démarche qu'elle souhaite mettre en place avec elle.

L'équipe SST propose à l'entreprise de relier cette première évaluation avec les indicateurs santé sécurité et les indicateurs disponibles dans l'entreprise pour aboutir à un premier constat (indicateurs page 15).

La 3ème étape : les propositions d'accompagnement de l'entreprise

Objectif

- Proposer un accompagnement au dirigeant de l'entreprise en fonction du constat réalisé.

3 TYPES D'ACCOMPAGNEMENT POSSIBLE POUR 3 PRINCIPALES SITUATIONS IDENTIFIÉES

A - Les risques psychosociaux dans l'entreprise sont évalués comme relativement faibles

Dans ce cas, l'action de l'équipe pourra se limiter à un suivi et une veille sur l'entreprise notamment :

- en vérifiant que les situations ne se dégradent pas : visites dans l'entreprise, participation aux projets de prévention, consultations médico-professionnelles, études de postes, etc.
- en demandant à l'entreprise que le service SST soit informé de toute modification ou changement afin de pouvoir lui proposer un accompagnement adapté avec, par exemple, l'intervention d'un prestataire extérieur

- en incitant l'entreprise à réaliser son document unique et/ou à y prendre en compte les RPS

- en informant et en formant les membres du CHSCT sur les RPS.

B - Les RPS dans l'entreprise sont identifiés et reconnus par le dirigeant

L'équipe SST aura alors un rôle d'accompagnement de l'entreprise pour aider le dirigeant à faire face à ces risques.

Elle pourra notamment :

- aider le dirigeant à identifier les zones les plus à risques
- proposer au dirigeant des indicateurs d'alerte sur les RPS (santé, RH)
- envisager la création d'un comité de pilotage ou d'un groupe de travail sur la prévention des RPS
- proposer des actions adaptées touchant par exemple aux postes de travail ou à l'organisation du travail
- faire intervenir des prestataires spécialisés
- informer et former les membres du CHSCT sur les RPS.

C - Les RPS dans l'entreprise sont identifiés mais ne sont pas reconnus par le dirigeant

L'équipe SST a la possibilité de faire un constat de la présence des RPS dans l'entreprise. Ce constat peut être formulé par écrit sous deux formes :

- alerte conjointe entre le médecin du travail et le conseiller en prévention au dirigeant de l'entreprise
- modification de la fiche d'entreprise par le MT en accord avec l'équipe SST.

Enfin, l'équipe SST effectuera une veille active de l'entreprise avec :

- un suivi régulier des indicateurs
- une priorité donnée aux visites d'entreprise et aux consultations médico-professionnelles
- une alerte en interne auprès des responsables de service SST sur la situation de l'entreprise.

2 • Exemples d'actions possibles

Pour illustrer la méthodologie d'approche sur les RPS et l'utilisation possible de différents indicateurs, un exemple de prise en charge d'une situation d'épuisement professionnel est présenté ici.

EPUISEMENT PROFESSIONNEL / BURN OUT

Définition

« Etat d'épuisement physique émotionnel et mental causé par l'implication à long terme dans des situations exigeantes. »

PRÉSENTATION DE LA SITUATION

Cas d'une entreprise pluri départementale avec de nombreux points de vente. Madame L est secrétaire commerciale dans un point de vente depuis 6 ans. Elle travaille avec une collègue, Madame J, qui a le même poste ; elles ont toutes les deux des objectifs commerciaux.

L'entreprise est en pleine évolution avec un grand changement de l'outil informatique de production et d'organisation du secteur commercial.

Madame J est jeune, dynamique et a été retenue pour former ses collègues du

réseau à ce nouvel outil informatique. Elle est détachée pour cette mission intéressante pendant 18 mois.

La Direction des Ressources Humaines prévoit le remplacement de Madame J, consciente de la désorganisation et de la surcharge de travail pour Madame L. Dans les faits, plusieurs personnes vont se succéder sur ce poste : plusieurs CDD et une collègue « itinérante ».

A son retour de mission, Madame J a des problèmes de santé et est absente du service pendant 4 mois. Trois mois plus tard, le médecin du travail est alerté sur l'état de santé dégradé de Madame L et la convoque « à la demande de l'employeur ».

Madame L est déclarée inapte temporaire pour épuisement en lien avec le travail. Elle est en arrêt depuis 1 an.

Cette observation montre une succession d'évènements qui ont entraîné une situation d'épuisement professionnel. Cet épuisement aurait pu être évité si certains éléments avaient été pris en compte et discutés en amont :

- changement important d'organisation,
- changement d'outil informatique,
- absence prolongée d'un salarié
- remplacement non préparé, etc.

STRATÉGIE POSSIBLE À METTRE EN PLACE

La 1ère étape : échanges entre le CP et le MT

- Sur le repérage des situations à risque : changement d'organisation, absences « prévisibles » (lors des visites d'entreprises, des consultations, du CHSCT, etc.)
- Sur la prise en considération des plaintes des salariés et de la hiérarchie
- Sous forme de synthèse écrite ou orale sur les échanges réguliers que peuvent avoir le CP et/ou le MT avec la DRH.

La 2ème étape : établir un dialogue entre le service SST et l'entreprise

RÉCUPÉRER LES INDICATEURS D'ENTREPRISE

- Grands changements d'organisation : fusions, regroupements, modifications de secteur d'activité ou géographique
- Changements d'outil de production informatique
- Changements au niveau d'une unité de travail
- Absences prolongées d'un salarié
- Mise à disposition de remplaçants : efficacité apparente en terme d'équivalent temps plein mais sans évaluation des compétences
- Temps passé pour former les remplaçants : risque d'aggravation de la situation si absence de préparation
- Perte de qualité et de rendement.

RÉCUPÉRER LES INDICATEURS SOCIAUX

- Arrêts courts répétés
- Plaintes des salariés, de la hiérarchie
- Situations de surcharge de travail
- Nombre d'heures supplémentaires.

La 3ème étape : proposer des action de prévention primaire

DIFFÉRENTS NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT POSSIBLE DES ACTEURS SST

- 1) Aider l'entreprise à intégrer les risques psychosociaux dans le document unique et à réfléchir sur des mesures concrètes
- 2) Proposer des pistes de réflexion pour aider à chiffrer le coût global d'un arrêt prolongé (coût direct et coût indirect)
- 3) Favoriser l'accompagnement des salariés lors des changements de poste ou suite à de nouvelles activités : démarche participative, groupes de travail, implication du CHSCT
- 4) Adresser des comptes-rendus suite aux visites d'entreprise : propositions d'aménagement de poste, mise en place de groupes projets
- 5) Alerter l'entreprise sur trois axes à travailler :
 - anticiper les absences « prévisibles » avec un tuilage satisfaisant
 - évaluer le temps passé pour les entretiens d'embauche et la formation des remplaçants
 - réfléchir sur le moyen terme en matière d'emplois et d'objectifs d'entreprise
- 6) Mettre en relation l'entreprise avec différents partenaires (consultants en ergonomie, psychosociologie, organisation / organismes de prévention ARACT / Direction du travail)
- 7) Proposer à l'entreprise de participer à des projets de prévention au sein de filières nationales ou locales.

Ressources pour évaluer et agir

1 • Regard d'ensemble sur l'entreprise et ses acteurs

La prévention des RPS concerne l'ensemble des personnes qui travaillent dans une entreprise : dirigeants, encadrants, salariés.

Les équipes SST interviennent dans une entreprise, c'est-à-dire dans un système structuré avec son organisation et ses acteurs propres, son mode de management, ses modalités du travail et ses relations sociales.

Avant de rechercher les indicateurs disponibles, il est donc nécessaire de regarder l'entreprise dans sa globalité et de comprendre les enjeux de la prévention des RPS pour chacun des principaux acteurs en fonction de sa position hiérarchique.

Trois fiches fonctions sont présentées dans cette partie. Elles présentent les fonctions du dirigeant ou de l'exploitant, de l'encadrant et du salarié. Ces fiches ont pour objectif d'identifier les enjeux, les facteurs de risque, les leviers à disposition et l'accompagnement par l'équipe SST.

Ces fiches ne sont pas exhaustives mais proposent des repères pour mieux appréhender les particularités de chacun.

Fiche : le dirigeant ou l'exploitant

**Enjeu :
prendre les bonnes décisions
pour l'entreprise et ses salariés**

LEVIERS À DISPOSITION DU DIRIGEANT

- Ecouter et déléguer aux collaborateurs
- Bénéficier d'une marge de décision entre organisation, système de management et valeur
- Connaître les indicateurs économiques, sociaux et stratégiques
- Disposer plus facilement de moyens pour anticiper
- Développer un projet d'entreprise qui relie santé, qualité et productivité

FACTEURS DE RISQUE DU DIRIGEANT

- Isolement : difficulté à échanger ses idées et à partager ses doutes
- Responsabilité, peur de la menace juridique, sociale, etc
- Le déni : banaliser le travail réel et les conflits relationnels
- Méconnaissance des conséquences du mal-être sur la productivité

ACCOMPAGNEMENT PAR L'ÉQUIPE SST

- Aider le dirigeant à mettre en place une démarche participative et un dialogue avec le CHSCT
- Proposer un soutien avec des prestataires compétents
- Donner au dirigeant la possibilité de s'exprimer (RDV individuel, participation à des groupes de réflexion, séminaires dirigeants).

Fiche : l'encadrant

**Enjeu :
avoir une autorité légitime
auprès de l'équipe**

LEVIERS À DISPOSITION DE L'ENCADRANT

- Aménager des marges de manœuvres pour les opérateurs entre le travail prescrit et le travail réel
- Rendre lisible le projet d'entreprise
- Proposer des échanges pour partager les valeurs et exprimer les difficultés
- S'appuyer sur un réseau : pairs, syndicats professionnels, formations

FACTEURS DE RISQUE DE L'ENCADRANT

- Pris "en sandwich" entre la commande hiérarchique et l'adhésion des collaborateurs
- Décalage entre les ressources allouées, les ressources réelles et les ressources mobilisées
- Double contrainte de reconnaissance entre l'attente d'efficacité de résultats et l'attente de décisions justes par ses collaborateurs

ACCOMPAGNEMENT PAR L'ÉQUIPE SST

- Aider l'encadrant à identifier ses marges de manoeuvre
- Proposer des possibilités d'échange avec la mise en place de groupes de travail
- Mise en place de groupes de travail entre encadrants et salariés.

Fiche : le salarié

Enjeu : donner du sens à son travail

LEVIERS À DISPOSITION DU SALARIÉ

- Avoir des échanges sur le métier
- Participer aux décisions avec des groupes de travail
- Participer aux démarches de prévention
- Exercer son droit de retrait
- Faire remonter les informations et les dysfonctionnements
- Travailler en équipe
- Alerter : collègues, représentants du personnel, CHSCT, Service Ressources Humaines

FACTEURS DE RISQUE DU SALARIÉ

- Ne pas pouvoir échanger avec les collègues, les responsables, les délégués du personnel, etc.
- Absence de reconnaissance au travail
- Aller à l'encontre de ses convictions personnelles, de son éthique
- Défaut de perspective d'amélioration et d'évolution dans le travail
- Absence de projet professionnel

ACCOMPAGNEMENT PAR L'ÉQUIPE SST

- Favoriser la prise en compte du point de vue du salarié lors des évolutions et des changements dans le travail (démarche participative)
- Proposer des groupes d'échange sur le métier entre pairs
- Favoriser les échanges avec la hiérarchie
- Aider à la mise en place de dispositif de remontée d'informations
- Utiliser toutes les possibilités d'aménagement de l'environnement du travail.

2 • Moyens à utiliser

LES INDICATEURS

Pour démontrer et construire le diagnostic sur les RPS dans une entreprise, il est indispensable pour les MT et CP de dépasser les impressions ou les échos.

Ce document se propose de vous présenter les principaux indicateurs avec leurs sources et leurs utilisations possibles. L'évaluation des RPS dans une entreprise nécessite le croisement de plusieurs indicateurs, tant qualitatifs que quantitatifs, disponibles soit en MSA (directement ou par requêtes spécifiques au sein des services SST ou dans d'autres services) soit dans l'entreprise.

Au regard des situations rencontrées et des ressources disponibles, il est possible de choisir des indicateurs adaptés et de réaliser des croisements pertinents.

Les indicateurs disponibles au sein des services SST

- **Accidents de travail** : fréquence, gravité, nature
- **Maladies professionnelles** : nombre de dossiers en CRRMP constitués, nombre de MP reconnues en CRRMP
- **Pathologies liées au RPS** : restrictions d'aptitude, problèmes de santé mentale, maladies liées au stress chronique (sommeil, lombalgies, cardiovasculaires), addictions
- **Connaissance sur le climat social de l'entreprise** : plaintes recensées, conflits ouverts, situations difficiles.

Parmi les sources possibles d'accès à ces différents indicateurs, on pourra notamment retrouver :

- Rapport du médecin du travail (entreprises de plus de 300 salariés)
- Rapport de visite d'entreprise du CP et/ou du MT
- Fiche d'entreprise pour le MT (entreprise de plus de 10 salariés ou à la demande)
- Compte-rendu de CHSCT d'entreprise
- Courriers envoyés à l'entreprise en lien avec les RPS
- Courriers reçus (salariés, représentants du personnel, dirigeants) en lien avec les RPS.

Ces sources apparaissent d'autant plus intéressantes que certaines ont déjà permis le croisement de différents éléments afin de construire une évaluation de la situation.

Les indicateurs disponibles au sein des autres services de la MSA : services sociaux, contrôle médical, prestations, relations adhérents, contrôle

- Fréquence de renouvellement des contrats (turn-over, démissions)
- Paiement des cotisations
- Accidents : fréquence, gravité, nature
- MP : dossiers au CRRMP (MP reconnues, MP refusées).

Les indicateurs disponibles dans l'entreprise

Parmi les indicateurs disponibles dans l'entreprise qui seront explorés et discutés dans la deuxième étape de la méthodologie proposée ici, on distingue 2 catégories : les indicateurs RH et les indicateurs travail.

Les indicateurs RH

- Absentéisme de moins de 8 jours (avec le nombre de salariés concernés et le nombre d'arrêts)

- Mouvement du personnel : demandes de mobilité (bilans de compétence, changements, turn-over / démissions / nombre et type de postes non pourvus)
- Relations sociales : climat social, grèves / nombre de CHSCT extraordinaires en lien avec les RPS / compte-rendu de CHSCT
- Evolution professionnelle : évolution de carrière / nombre de demandes de formation / nombre de formations acceptées et refusées
- Coût direct, coût indirect.

Les indicateurs travail

- Nombre de demandes d'aménagements de postes ou d'équipements, nombre de réponses positives/refus
- Nombre d'incidents reportés
- Qualité : nombre de retours sur nombre de produits sortis / variation de la performance
- Gestion de la charge : répartition de l'activité / surcharge de travail.

DES OUTILS DE RECONNAISSANCE

La reconnaissance en Maladie Professionnelle par le CRRMP

La reconnaissance en maladie professionnelle (MP) est généralement faite grâce à l'existence d'un tableau. Quand celui-ci n'existe pas, ce qui est le cas actuellement pour les RPS, cette reconnaissance relève du système complémentaire mobilisant le Comité Régional de Reconnaissance de Maladie Professionnelle (CRRMP). Dans ce cas, un dossier doit être présenté à ce comité afin que ce dernier se prononce sur le lien de causalité entre la maladie et le travail et valide ainsi l'origine professionnelle.

Le circuit et le rôle de chacun dans la constitution du dossier présenté au CRRMP :

- le salarié remplit une demande de reconnaissance de MP
- le médecin généraliste ou spécialiste établit le certificat médical initial
- le médecin conseil constate que la réalité de la maladie peut être liée au travail et prend l'initiative de la saisine du CRRMP sur les éléments suivants : maladie caractérisée et stabilisée avec un taux d'Incapacité Permanente Partielle supérieure à 25% ou décès

- dans les services SST, le conseiller en prévention et le médecin du travail rendent un avis motivé sur l'exposition au risque. Pour les non salariés agricoles, les avis sont communs et co-signés par le conseiller et le médecin mais ils sont rédigés dans un document différent dans le cas des salariés.

Champs de compétence pour la reconnaissance en MP

- **Rôle du CRRMP : se prononce sur le lien de causalité entre la maladie et le travail**
- **Rôle des acteurs SST : donnent un avis motivé sur le poste de travail et sur la réalité de l'exposition à un ou des risques professionnels**

La reconnaissance en MP est un outil de diagnostic et aussi de dialogue avec l'entreprise.

Cet échange entre le conseiller en prévention et le médecin du travail leur permet de partager des informations et de construire leur avis motivé sur un dossier commun ou séparé. Cette évaluation commune présente un gage d'efficacité dans la pertinence du dossier et facilite la perception du lien entre le travail et la maladie pour le CRRMP.

De plus la reconnaissance en MP, en lien avec les RPS, représente un indicateur significatif de la réalité du travail et des relations dans l'entreprise pour les médecins et les conseillers.

La reconnaissance d'une MP dans l'entreprise peut ouvrir le dialogue entre le service SST et l'entreprise puisqu'elle fait l'objet d'échanges entre le dirigeant, le personnel et le service SST au cours d'un CHSCT par exemple.

Dès lors, la reconnaissance en MP peut être utilisée comme un outil d'influence pour favoriser la prévention en entreprise d'autant plus qu'elle a un impact sur le plan économique (augmentation du taux de cotisation, coût de l'absentéisme, coût du remplacement, etc.).

La reconnaissance Accident de Travail (AT) et la déclaration en maladie à caractère professionnel (MCP³)

La reconnaissance AT, plus spécifiquement accessible aux CP, de même que la déclaration MCP, instrument à disposition des MT, bien que n'étant pas spécifiques aux RPS, peuvent être des outils de diagnostic intéressants à exploiter lors de la réalisation d'une première évaluation sur l'entreprise.

Ils peuvent être des indicateurs du climat social de l'entreprise et du niveau d'importance des RPS.

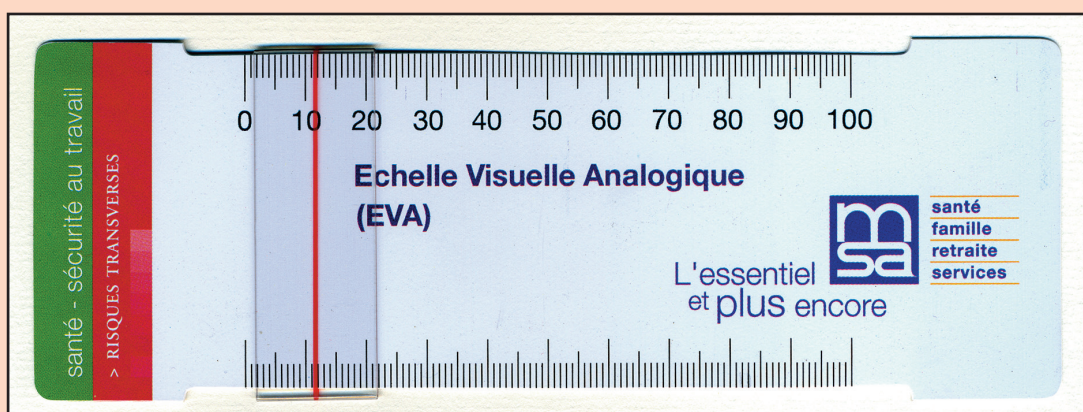
Par exemple, la reconnaissance AT en lien avec les RPS (stress post-traumatique, tentative de suicide, etc.), peut être représentative d'une situation de crise aiguë dans l'entreprise.

De même, la possibilité de déclarer une maladie à caractère professionnel pour un médecin peut initier une intervention en prévention en plus de son utilité pour la santé publique.

3. La déclaration de MCP a pour but de contribuer à la création et à la modification des tableaux des maladies professionnelles indemnifiables (MPI). Elle peut être faite par tout médecin, quelle que soit sa spécialité ou son mode d'exercice, lorsqu'il attribue une maladie à un ou plusieurs facteurs professionnels et que la victime ne peut bénéficier d'une réparation au titre des MPI. Cette déclaration doit être faite à l'inspection du travail qui la transmettra au médecin inspecteur régional du travail et de la main-d'œuvre (MIRTMO).

L'ECHELLE VISUELLE ANALOGIQUE (EVA) SATIS'ACTION

recto



verso



L'EVA (Echelle Visuelle Analogique) Satisfaction constitue un très bon outil de communication simple sur les RPS avec les salariés.

Elle permet à tout médecin du travail, lors de la consultation médicale, d'ouvrir très facilement le dialogue et de favoriser les échanges autour de la notion des RPS.

Aujourd'hui, personne ne dispose d'outils pleinement satisfaisants pour évaluer les RPS. Les outils existants sont des questionnaires souvent complexes à mettre en œuvre et à exploiter : questionnaires de Karasek, de Siegrist, réalisation d'audit voir d'observatoires de stress ou de diagnostic organisationnel.

Des études effectuées en MSA ont montré qu'il n'existait pas de corrélation significative entre les résultats de l'EVA et les résultats de deux questionnaires complémentaires (un questionnaire de stress et le questionnaire d'anxiété et dépression de Hamilton).

EVA Satis'action n'est donc pas un outil de diagnostic ni de mesure mais un support d'échange pour aborder le RPS en entreprise.

COMMENT UTILISER EVA SATIS'ACTION LORS DE LA CONSULTATION ?

1ère étape

Invitez le salarié à vous donner son ressenti : comment se sent-il dans son travail ?

Vous pouvez poser des questions pour évaluer la situation vécue en lui précisant la consigne : positionner dans la zone verte (visage souriant) son bien-être et dans la zone rouge (visage contrarié) son mal-être. La notation est accessoire mais elle peut être utile pour un suivi personnalisé et pour évaluer les changements éventuels lors des prochaines consultations.

Exemple de questions :

- Comment vivez-vous votre travail aujourd'hui ?
- Comment évaluez-vous votre bien-être au travail ?
- Comment évaluez-vous votre stress au travail ?
- Comment percevez-vous vos conditions de travail dans leur ensemble ?

2ème étape

Echangez avec le salarié sur les solutions qui, selon lui, pourraient lui permettre d'améliorer sa situation de travail. Expertisez avec lui la faisabilité de ses propositions.

CAS DES QUESTIONNAIRES UTILISÉS POUR L'ÉVALUATION DES RPS

Dans le monde agricole constitué principalement de PME et TPE, les questionnaires habituellement utilisés s'avèrent difficilement interprétables et ne sont pas les outils les plus pertinents pour appréhender l'ensemble des facteurs de risque liés aux RPS.

De plus, l'utilisation de ces questionnaires pour réaliser des enquêtes sur les RPS nécessiterait d'être complétée par des entretiens poussés et des évaluations qualitatives.

Les deux questionnaires les plus couramment utilisés pour l'évaluation des RPS sont :

- le questionnaire de Karasek qui porte sur les exigences, la latitude et le soutien social
- le questionnaire de Siegrist qui interroge sur les notions d'efforts et de reconnaissance.

A l'origine, ces questionnaires ont été utilisés en épidémiologie il y a plus de 20 ans pour des entreprises tayloriennes de plus de 300 salariés.

Leur utilisation a permis de prouver des liens étroits entre les facteurs liés au travail et les conséquences pour la santé (dépression, troubles cardiovasculaires et lombalgies).

Selon différents experts, les questionnaires peuvent être intéressants dans plusieurs situations :

- identification des zones ou des secteurs à risques dans les grandes structures
- initiation d'un dialogue avec un dirigeant
- développement des échanges et du dialogue social dans les situations difficiles
- appropriation des facteurs de risques par les différents acteurs.

Sur ce point, la MSA considère que l'utilisation éventuelle des questionnaires doit être faite en observant une certaine prudence quant aux valeurs et aux résultats obtenus.

L'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Pourquoi intégrer les RPS dans l'évaluation des risques ?

L'évaluation des risques est un outil d'actions faisant état des ressources dans l'entreprise. L'existence de cette démarche vise l'autonomie des entreprises pour :

- éviter la survenue de situations dangereuses
- faire face à l'apparition de situations dangereuses.

Inclure les RPS dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) oblige à analyser plus précisément les situations de travail en établissant des liens entre les modalités d'exécution du travail et ses conséquences.

L'évaluation des risques permet d'échanger sur les risques psychosociaux au sein de l'entreprise et de proposer des outils pour réaliser cette évaluation. Son intérêt consiste à relier différents aspects de l'organisation du travail avec le contenu du travail réel.

Comment identifier la prise en compte des RPS dans la démarche ?

Quelques questions peuvent être posées pour identifier la prise en compte des RPS dans l'entreprise :

- L'évaluation des risques est-elle réalisée dans l'entreprise ?
- L'évaluation des risques est-elle remise à jour régulièrement ?
- Repose-t-elle sur une démarche participative ?
- Est-elle basée sur l'observation du travail réel ?
- Est-elle facilement accessible ?
- Quelle est la méthode utilisée ?

Les réponses apportées par le chef d'entreprise à ces questions témoignent de son intérêt concernant le bien être des salariés. Plus globalement, la démarche d'évaluation des risques abordée par ces questions interroge la mise en place ou non des échanges au sein des équipes de travail.

La visibilité et la qualité de cette démarche sont de bons indicateurs pour l'évaluation des risques psychosociaux.

Comment écrire les RPS dans le document unique ?

Les liens réguliers avec les entreprises doivent favoriser la discussion pour obtenir un panel des situations de travail à risque dans le document unique.

Quel accompagnement SST dans l'évaluation des RPS ?

L'équipe SST peut favoriser la mise en place de cette évaluation pour que ces risques puissent être discutés dans l'entreprise :

- faciliter la mise en place d'une démarche participative au sein des équipes,
- aider les différents acteurs à trouver des leviers possibles (fiches repères).

Un autre axe important de l'action SST à ce niveau est de renforcer cet accompagnement dans la durée.

Exemple de prise en compte des RPS dans l'évaluation des risques

| Facteurs de risque | Compréhension du contexte | Exemples de questions pour détecter des situations de RPS |
|--|---|--|
| Déficit du sens du travail | Le travail participe à la construction de l'image de soi. Lorsque l'on ne trouve plus de raisons de se valoriser dans son travail, il existe un risque pour la santé mentale voire de violence contre soi même ou contre les autres | <ul style="list-style-type: none"> - Comment les salariés se reconnaissent-ils dans leur travail ? - Ressentent-ils leur travail comme utile ? - Ont-ils été amenés à réaliser des actions à l'encontre de leurs convictions personnelles ? |
| Manque de reconnaissance dans le travail | Le rôle social du travail permet d'offrir à l'individu la possibilité de mettre en œuvre des compétences. La reconnaissance favorise la confiance en soi et le développement de ses compétences. | <ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise offre t-elle des perspectives de promotion/évolution? - Si elles existent, comment sont attribuées les primes? - Comment est valorisé le travail ? |
| Déséquilibre dans les moyens humains, organisationnels et techniques | L'organisation et le matériel doivent intervenir en appui pour la réalisation de ces objectifs. | <ul style="list-style-type: none"> - Les salariés peuvent-ils influencer le choix du matériel après avoir vérifié son adéquation à l'activité ? - Les salariés peuvent-ils demander et obtenir du matériel innovant pour la réalisation de leurs tâches? - Tout changement d'outil ou de méthode fait-il l'objet d'une formation? - Les locaux sont-ils pensés pour l'activité qu'ils hébergent ? - Le personnel absent ou quittant l'entreprise est-il habituellement remplacé ? |
| Déficit ou excès d'autonomie | Avoir des responsabilités individuelles peut être anxiogène ou valorisant. | <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs fixés font-ils l'objet d'une négociation ? - L'augmentation de l'autonomie est-elle accompagnée de formation ? - Existe-t-il beaucoup de contraintes de reporting ? |
| Atteinte à la coopération dans l'entreprise | Un travail qui ne permet pas les échanges entre collègues (travailler ensemble, s'entraider en cas d'urgence...) fragilise l'individu au point de le rendre beaucoup plus vulnérable aux difficultés rencontrées. | <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes qui font le même travail, ont-elles la possibilité d'interrompre leurs tâches pour aider un collègue en difficulté ? - Les locaux et l'organisation permettent-ils les moments de convivialité et d'échange (salles de pause, salles de repas, salles de réunion) ? - Existe-t-il un travail en équipe? Comment s'organise t-il ? |
| Atteintes aux limites entre travail et sphère privée | Les situations de travail empiétant sur la vie sociale et familiale peuvent empêcher le recul nécessaire pour être efficace dans le travail. | <ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les règles d'utilisation des outils de travail à distance (téléphone et ordinateur portable...)? - Comment s'articulent le temps de travail et le temps réservé à la vie sociale et familiale (jour et nuit, fin de semaine, jours fériés...)? - L'activité de l'entreprise exige-t-elle des déplacements professionnels amenant des salariés à dormir en dehors de leur domicile ? - Comment s'organisent les trajets professionnels des salariés de l'entreprise ? |

3 • Ressources documentaires

Intranet MSA

pl@netMSA

Espace PROTECTION SOCIALE/Santé-SST/SST/Outils et supports/RPS (ouverture de la rubrique RPS fin 2010)

Internet

<http://references-sante-securite.msa.fr>

<http://www.anact.fr>

<http://www.inma.fr>

<http://www.inrs.fr>

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr>

Rapports récents et bibliographie

- Accord national du 23 décembre 2008 sur les conditions de travail en agriculture ; Ministère de l'agriculture et de la pêche.
- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010 ; Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville.
- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008 ; Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville.
- « Bien-être et efficacité au travail. Dix propositions pour améliorer la santé psychologique au travail », Henri Lachmann, Christian Larose, Muriel Péni-caud, rapport fait à la demande du 1er ministre, Février 2010.
- « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail », Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, Michel Gollac et collaborateurs, DARES / DREES, octobre 2009.
- « Le mal être au travail : passer du diagnostic à l'action » ; Rapport d'information du Sénat ; I rapport et II auditions, 2009 – 2010.
- « Le travail à cœur – Pour en finir avec les risques psychosociaux », Yves Clot, La Découverte, 2010.
- « Les conditions de travail », Michel Gollac et Serge Volkoff, La Découverte, 2007.
- « Les désordres du travail : Enquête sur le nouveau productivisme », Philippe Askhenazy, La république des idées, 2004.
- « Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail », Benjamin Salher et collaborateurs, ANACT, 2007.
- « Santé mentale et travail : comprendre pour surveiller », Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire, 9 Juin 2009 / n°25-26.
- « Travail, Usure mentale », Christophe Dejourn, Bayard, 2000.

Glossaire

Addiction

La notion de conduite addictive comprend à la fois les addictions aux substances psycho-actives et les addictions comportementales sans substances psycho-actives.

L'addiction se caractérise par la dépendance, c'est-à-dire l'impossibilité répétée de contrôler un comportement et la poursuite de ce comportement en dépit de la connaissance des conséquences négatives.

Bien-être au travail

Sentiment de satisfaction que le management de certaines entreprises s'attache à développer chez les salariés en veillant à l'adéquation entre leurs aptitudes et le travail qui leur est demandé.

Le bien être au travail pourrait se définir par un état ressenti par un salarié bénéficiant d'une situation de travail qui contribuerait à respecter et construire sa santé mentale et physique.

Coping

Capacité de l'individu à faire face, à résister et à venir à bout d'une difficulté.

Attitudes et comportement essayant de limiter, contrôler ou éviter un état de stress.

Defusing

Le defusing consiste à mettre en mots les émotions immédiates ressenties par la victime dans les suites d'épisodes traumatiques (Que vous est-il arrivé ? Comment vous sentez-vous maintenant ? Que s'est-il passé ?). Il peut se faire en groupe ou de manière individuelle. L'intervenant doit clairement se présenter, être contenant et chaleureux. Il permet ainsi de donner des repères à la victime.

Dépression réactionnelle

La dépression réactionnelle est caractérisée par des troubles de l'humeur, une diminution de l'activité, une perte d'intérêt, une fatigabilité importante et, fréquemment, une perturbation de la qualité du sommeil.

Épuisement professionnel/Burn-out

L'épuisement professionnel, appelé « burn-out » par les Anglo-Saxons, s'exprime par un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel prolongé.

Il se manifeste par un épuisement physique, mental, émotionnel, un désintérêt profond pour le contenu du travail et la dépréciation de ses propres résultats. Il survient généralement après un investissement personnel et affectif important dans l'activité professionnelle.

Harcèlement moral

Toute conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes pouvant porter atteinte (par sa répétition ou sa systématisation) à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique d'une personne.

Différents types de harcèlement moral peuvent être identifiés :

- Individuel : abus de pouvoir visant à humilier ou détruire un individu
- Institutionnel : stratégie de gestion du personnel (management par la peur, par le stress...)
- Stratégique : pousser quelqu'un à la démission afin de contourner les procédures légales de licenciement.

Harcèlement sexuel

Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.

Le harcèlement sexuel au travail désigne toutes les formes de comportement verbal, non verbal ou corporel, de nature sexuelle, dont celui qui s'en rend coupable sait, ou devrait savoir qu'il affecte la dignité des femmes et des hommes.

Prévention

La prévention des risques comporte trois niveaux d'action:

La prévention primaire a pour objectif l'élimination ou la réduction des facteurs de risque présents dans le milieu de travail en agissant directement sur les facteurs pour réduire leur impact négatif sur l'individu.

La prévention secondaire a pour but d'aider les employés à gérer les exigences du travail plus efficacement en améliorant ou en modifiant leurs stratégies d'adaptation. C'est surtout se donner les moyens techniques, humains et/ou organisationnels, de maîtriser les risques résiduels.

La prévention tertiaire a pour objet le traitement, la réhabilitation, le processus de retour au travail et le suivi des individus qui souffrent ou ont souffert de problèmes de santé. C'est aussi se préparer à faire face à l'accident au cas où il interviendrait malgré les mesures prises (minimiser ses conséquences, le circonscrire et le réduire).

Les principes généraux de prévention selon le Code du travail :

"Le chef d'établissement met en oeuvre les mesures prévues [pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés] sur la base des principes généraux de prévention suivants:

- éviter les risques;
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités;
- combattre les risques à la source;
- adapter le travail à l'homme [...];
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux;
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants[...];
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protec-

tion individuelle;

- donner les instructions appropriées aux travailleurs."

Résilience

Elle correspond à la capacité des individus et des systèmes (les familles, les groupes et les collectifs) à dépasser les situations difficiles et à vivre sereinement malgré les traumatismes.

Risque

Risques professionnels : des dommages peuvent atteindre la santé physique ou mentale des salariés au cours de leur activité professionnelle.

Ils dépendent de deux familles de facteurs :

- celle relevant des dangers, pouvant trouver leur origine dans les outils, les équipements ou les produits,
- celle relevant de l'activité du salarié.

Risques psychosociaux

Les RPS recouvrent les risques professionnels perçus et vécus par les salariés comme portant atteinte à leur santé mentale et secondairement physique.

Ils résultent d'une combinaison entre les dimensions individuelles, collectives, organisationnelles et techniques de l'activité professionnelle.

Souffrance au travail

La souffrance est une expérience prolongée désagréable, d'origine physique ou psychologique, ayant des effets physiologiques et psychologiques délétères.

Souffrance éthique : souffrance psychique liée aux contradictions entre les règles de métier intériorisées par le travailleur et les consignes qui lui sont données par la hiérarchie.

Stress

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. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes diffi-

cultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

Bien que le stress soit perçu psychologiquement, il peut également porter atteinte à la santé physique. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Les problèmes de santé liés au stress :

- sur le plan physique :
 - migraines et troubles du sommeil
 - tension musculaire (risque TMS)
 - troubles gastro-intestinaux et problèmes de poids
 - hypertension artérielle, etc.
- sur le plan psychique et intellectuel :
 - anxiété et dépression
 - baisse de la créativité
 - difficulté de concentration
 - troubles de mémoire, etc.
- sur le plan relationnel :
 - agressivité,
 - isolement,
 - addictions, etc.

Modèles de compréhension des risques psychosociaux

Il existe deux grands modèles dans l'analyse des risques psychosociaux :

- le modèle de Karasek, qui met l'accent sur l'organisation du travail et sur le déséquilibre entre les exigences du travail et l'autonomie décisionnelle. Le soutien social des collègues ou de la hiérarchie intervient dans ce modèle, pour limiter ou amplifier l'effet de ce déséquilibre.
- le modèle de Siegrist, qui met l'accent sur le déséquilibre entre les exigences du travail et la récompense (salaire, sécurité d'emploi, reconnaissance par la hiérarchie).

Traumatisme psychologique

Le traumatisme psychique : événement subi par un sujet qui ressent une très vive atteinte affective et émotionnelle, mettant en jeu son équilibre avec des conséquences multiples (maladies psychosomatiques, décompensation psychique).

Violences au travail

Quand on parle de violence sur le lieu de travail, il faut distinguer la violence externe à l'entreprise (violence ou même agressions exercées par des clients ou des usagers) de la violence interne à l'entreprise (il peut alors s'agir de harcèlement moral ou sexuel). La violence au travail est une situation où une personne est persécutée, menacée ou agressée, psychologiquement ou physiquement, au travail. Des environnements de travail désorganisés peuvent favoriser l'émergence et le développement de la violence au travail.

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les membres de la MO/ME RPS qui ont participé à l'élaboration de ce guide :

Dominique ANDRE, médecin du travail chef, MSA Haute-Normandie

Isabel BARRETO, conseillère en prévention, MSA Ile-de-France

Christophe BERNARD, médecin conseiller technique, CCMSA

Bruno BRETON, conseiller en prévention, MSA Berry-Touraine

René BRUNET, conseiller en prévention, MSA Maine-et-Loire

Sylvie BRUNO, médecin du travail chef, MSA Grand Sud

Christine CHARLES, médecin du travail, MSA Dordogne/Lot-et-Garonne

Christophe DAVID, médecin conseiller technique, CCMSA

Brigitte FAU, médecin du travail chef, MSA Beauce Cœur-de-Loire

Aurélie FORTUNE, conseillère en prévention, MSA Alpes-du-Nord

Frédérique JACQUET-LIBAUDE, responsable du service promotion et formation en santé, CCMSA

Philippe LAURENT, médecin du travail chef, MSA Ardèche-Drôme-Loire

Brigitte LEMERLE, chargée de mission, CCMSA

Nausicaa L'HOTELLIER, ingénieur conseil en prévention, CCMSA

Agnès SESMAT, médecin du travail chef, MSA Lorraine

Pascal THEVENOT, médecin du travail, MSA Alpes-du-Nord

Philippe TRAN TAN HAI, responsable PRP, MSA Ile-de-France

Les risques psychosociaux ou RPS sont actuellement définis comme les risques professionnels qui mettent en jeu la santé mentale et l'intégrité physique des personnes au cours de leur activité professionnelle.

On les appelle « psychosociaux » car ils sont à l'interface entre l'individu et son travail où les relations avec les autres sont permanentes.