

# 10  
Avril  
2011

# Ma santé au travail

LE  
DOSSIER

## LES RISQUES PSYCHO SOCIAUX

Les risques psycho sociaux font partie des risques « émergents » dont les entreprises doivent maintenant se préoccuper.

Les organisations patronales et de salariés au niveau européen ont signé le 26 avril 2007 un accord cadre sur l'identification et la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Un accord national sur le stress a été signé par les partenaires sociaux en septembre 2008. En France, une grande enquête nationale a démarré depuis 2009 afin de repérer les branches et les secteurs d'activité dans lesquels le stress est élevé.

C'est dire si s'engager dans une démarche de prévention de ces risques peut s'avérer vite indispensable pour l'entreprise.



## EDITO

Les risques psycho sociaux sont désormais reconnus par le législateur, qui impose aux entreprises de les identifier et de les évaluer.

Pour autant, cette prise en compte et cette évaluation ne sont pas techniquement si simples à mettre en œuvre ; leur perception, sur le plan humain, reste très délicate.

Au sein des services de santé au travail, les médecins du travail peuvent vous conseiller sur les démarches à entreprendre et les outils de repérage adaptés à vos situations.

Contrairement aux mesures de bruit ou de lumière dans un atelier qui sont « objectivables », l'évaluation de ces risques psycho sociaux reste soumise à des critères qui peuvent paraître subjectifs : la présentation qui en est faite dans ces pages devrait vous permettre de mieux appréhender cette problématique et de vous donner des repères.

Monsieur René PERRIN

CHEZ  
NOUS

## INFO DE VOTRE SERVICE

### Pénibilité au travail et retraites Parution des décrets d'application

Le décret n°2011-353 donnant droit à une retraite anticipée pour avoir exercé un métier pénible, dans les conditions définies dans la loi du 9 novembre 2010 sur la réforme des retraites, est paru le jeudi 31 mars 2011 au Journal Officiel.

Un départ anticipé à la retraite (60 ans) est possible pour les personnes justifiant :

- d'un taux d'incapacité permanente au moins égal à 20%
- d'un taux d'incapacité permanente compris entre 10 et 20% (après avis d'une commission pluridisciplinaire) avec une exposition à un facteur de risques pendant au minimum 17 ans

Un second décret, le n°2011-354, donne une liste des facteurs de risques, au titre des « contraintes physiques marquées » (manutentions, postures pénibles, ...), de « l'environnement physique agressif » (agents chimiques, températures extrêmes, ...) et de « certains rythmes de travail » (travail de nuit, en équipes alternantes, travail répétitif, ...).

N'oubliez pas, pour en savoir plus :  
[www.masanteautravail.com](http://www.masanteautravail.com)



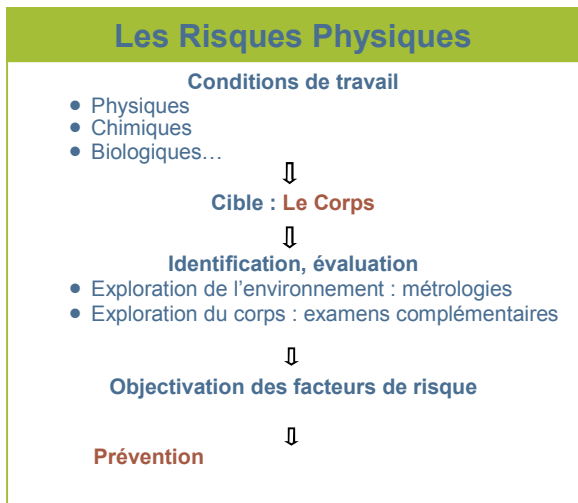
Votre  
médecin  
du travail :

Votre conseiller  
en matière de  
Santé au Travail

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou suggestions >> [contact@gie38.com](mailto:contact@gie38.com)  
Pour l'information de tous et une meilleure santé au travail, Merci de faire circuler cette lettre, une fois lue.



Il est donc indispensable d'interroger le travail :



## LES CONSEQUENCES

Les conséquences sur la santé sont multiples :

### La souffrance au travail :

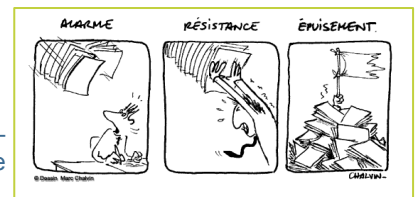
C'est un vécu subjectif, né du décalage entre l'attente du sujet et la situation de travail. C'est souvent une diminution, voire une amputation du pouvoir d'agir. Il peut donc s'agir d'une souffrance éthique.

### Le stress professionnel :

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 ».

### Les violences internes :

Il peut s'agir d'incivilités, d'agressions verbales, de violence physique Elles concernent les salariés « entre eux ». Elles sont souvent corrélées à un délitement des collectifs, une mise en compétition des salariés entre eux, des injonctions paradoxales etc.



## LE STRESS

La définition admise au niveau européen et national (reprise dans l'accord stress) est :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre : **la perception** qu'une personne a des **contraintes** que lui impose son environnement (de travail) et **la perception** qu'elle a de ses propres **ressources** pour y faire face ».

Les effets du stress sur la santé peuvent être :

### Symptômes physiques

Maux de tête, douleurs, articulaires, troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'oppression, sueurs etc.

### Symptômes émotionnels

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, mal-être, etc.

### Symptômes intellectuels

Perturbation de la concentration, erreurs, oublis. Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions...

### Symptômes comportementaux

Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, recours à des produits calmants et/ou excitants. Inhibition, repli sur soi, diminution des activités sociales...

Plusieurs approches qui ont évolué dans le temps :

### L'approche biologique : le syndrome général d'adaptation :

Toute personne soumise à un stress met en place de façon réflexe des réponses biologiques qui sont objectivables par des dosages sanguins par exemple. Ces personnes peuvent alors faire face pendant un temps déterminé à des facteurs de stress mais à terme l'organisme s'épuise et les conséquences sur la santé se font sentir si cette exposition se prolonge dans le temps.

### Le modèle transactionnel :

Il s'agit d'une **approche comportementale** : le stress résulte d'une interaction avec l'environnement :

« *Le stress psychologique au travail est une réponse de l'individu devant les exigences d'une situation pour laquelle il doute de disposer des ressources nécessaires pour y faire face* » (Lazarus & Folkman, 1984)

Le stress est alors lié au jugement porté par l'individu sur l'ajustement entre les exigences auxquelles il est confronté et les ressources qu'il peut mobiliser : déplacement du point de vue objectif au point de vue subjectif.

### L'approche causaliste :

Celle-ci accorde une primauté à l'environnement objectif en cherchant à identifier les situations qui dépassent les capacités d'adaptation d'un grand nombre d'individus, tout en prenant en compte certaines de leurs caractéristiques individuelles.

Elle vise à établir à l'aide de questionnaires les perceptions communes, le constat collectif de la dangerosité d'une situation.

Elle s'appuie sur 2 modèles : KARASEK et SIEGRIST.



## La Prévention

L'enjeu de celle-ci est de passer d'une démarche individuelle subjective à une démarche collective objectivée.

Plusieurs niveaux de prévention sont possibles :

Causes

### Prévention collective : éviter le risque

Approche centrée sur l'identification des déterminants du travail : **l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations de travail ...** auxquelles sont exposés les salariés → modification des causes pour réduire l'exposition au risque

**Prévention durable**

Conséquences

### Protection : aider les individus à faire face aux risques

Approche qui centre son analyse et sa politique de prévention sur l'individu et les manières dont on peut l'aider à s'adapter aux contraintes. **Groupes de parole, gestion individuelle du stress...**

**Efficace à très court terme**

### Réparation : éviter l'aggravation de l'état de santé

Prise en charge individuelle du salarié en souffrance : **cellule d'écoute, assistance psychologique...**

**Réagir à l'urgence des situations**

### Des guides pour vous aider :

- Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention - ED 5021
- Dépister les risques psychosociaux – indicateurs pour vous guider - ED 6012 [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)
- Guide à [l'usage des salariés](#) souffrance au travail - les risques psychosociaux en entreprise (CRAM de Normandie)
- Guide à [l'usage des employeurs](#) souffrance au travail - les risques psychosociaux en entreprise
- Guide pour [la Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public](#) (recommandation de la CRAM Languedoc Roussillon)
- [Vade-mecum pour la prévention des risques psychosociaux](#) à l'usage des agents de contrôle de l'inspection du travail et des médecins du travail (DRTEFP Bourgogne).
- Guide pour une [démarche de prévention pluridisciplinaire](#) de prévention des risques psychosociaux (ANACT Aquitaine)

Séverine SPINOSI  
Médecin du travail SISTNI