

>>> Prévenir en agissant sur les facteurs de RPS

Il s'agit, au sein de l'entreprise et au-delà de la mise en conformité réglementaire, de **protéger la santé physique et mentale des salariés, ainsi que leur qualité de vie au travail**. Le but est d'éviter des troubles, à plus ou moins long terme, tels que douleurs, maladies, troubles du sommeil, agressivité, isolement, burnout...

Centrée sur le travail et son organisation, **la démarche globale de prévention** et du traitement des RPS, est à privilégier. Elle consiste, dans un premier temps, à établir un diagnostic des risques, puis à combattre les causes réelles ou potentielles identifiées, de préférence avant que les RPS se soient traduits en pathologies et en pertes d'efficacité.

Cette démarche globale doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risques, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions **pour une prévention efficace et durable**.

On peut citer, parmi les éléments qui **conditionnent le bon déroulement de la démarche** :

- l'engagement de la direction à mener une démarche complète (incluant le plan d'actions),
- l'existence préalable d'une culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise,
- l'implication des représentants du personnel,
- la participation des salariés, de l'encadrement et une information régulière auprès de ceux-ci,
- le respect des personnes, et notamment la protection de leur parole,
- la mise en place d'un groupe de travail dédié incluant un ou des salariés volontaires, représentatifs de l'ensemble des salariés concernés, un ou des représentants du personnel, l'employeur ou un représentant de la direction et le service de santé au travail.

L'analyse du diagnostic doit conduire à **la mise en place d'un plan d'action**, comme :

- adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des personnes,
- organiser le travail pour le rendre stimulant,
- définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun,
- donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail,
- améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes,

- faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise,
- définir un système de récompense loyal.

>>> **Accompagner les salariés en souffrance**

Plusieurs types **d'actions d'accompagnement** permettent **d'agir et de prévenir les RPS**, notamment l'apparition d'un stress excessif.

→ Dans l'entreprise, **les actions de prévention** peuvent prendre en compte :

- l'accompagnement par des professionnels compétents (coach, médiateur...) dans les phases de réorganisation et de transformation,
- la mise en œuvre de mesures préalables de soutien individuel, dans les situations dégradées avec un retentissement avéré sur la santé des salariés,
- la redéfinition des rôles et des responsabilités dans l'organisation du travail,
- des dispositifs de reconnaissance au travail,
- la définition des compétences et la mise en place de formations,
- l'adaptation des moyens et de l'environnement de travail,
- la gestion des âges,
- le renforcement des moyens d'action des CHSCT.

L'accompagnement peut, par ailleurs, prendre la forme d'**un suivi médical ou psychologique**, pour les salariés en souffrance qui ont des problèmes de santé et qui ne sont plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail.

La mise en place d'une écoute ou d'un soutien *via* **une cellule d'écoute ou un numéro vert**, peut, d'autre part, permettre d'éviter que l'état de santé des salariés en souffrance au travail ne se détériore davantage.

→ Hors entreprises, les salariés peuvent bénéficier de conseils et d'accompagnement en consultant les organismes suivants :

Souffrance et Travail : www.souffrance-et-travail.com

Souffrance et Travail met à disposition sur son site des informations utiles à tous les acteurs du monde du travail, salariés, employeurs, etc. Exemples : des guides pratiques pour les travailleurs et les acteurs de l'entreprise, une brochure « Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail », un questionnaire d'auto-évaluation de l'épuisement professionnel, le droit du travail...

Disponibles en ligne également : une liste de consultations Souffrance et Travail et les coordonnées de cliniciens spécialisés.

INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles) : www.inrs.fr

L'INRS propose des outils et des services aux entreprises et aux 18 millions de salariés relevant du régime général de la Sécurité sociale. Disponible sur le site : un dossier complet sur les RPS, des outils pratiques tels que brochures et dépliants sur « stress au travail », « harcèlement et violence interne », « épuisement professionnel », etc.

Une équipe d'experts, de chercheurs, d'ingénieurs, de juristes, de médecins et de documentalistes répondent aux questions par mail (formulaire à remplir depuis le site www.inrs.fr), par téléphone (01 40 44 30 00 - du lundi au vendredi de 9h-12h et 14h-17h) ou par courrier (INRS, 65 boulevard Richard Lenoir, 75011 Paris).

ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) : www.anact.fr

L'Anact a pour vocation d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles. Pour cela, elle conçoit et diffuse, à destination des salariés, de leurs représentants et des directions — mais aussi de tous les acteurs qui interviennent auprès des entreprises — des méthodes et outils pour **concilier durablement qualité de vie au travail et performance économique**.

De nombreuses publications sur les RPS sont à télécharger sur le site. Dernière en date (10/2019) : « 10 questions sur la prévention des risques psychosociaux ».

>>> Agir sur l'environnement professionnel

L'environnement de travail comme l'agencement des espaces de travail, le matériel utilisé, les éventuelles nuisances sonores mais aussi des contraintes physiques du travail, doit faire l'objet d'amélioration pour limiter les facteurs de risques.

Sources :

Dossier Burnout. La revue de praticien. Vol 68 ; 891-913 octobre 2018

Risques psychosociaux. Ministère du travail MAJ 8 mars 2018. <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/article/risques-psychosociaux>

Risques psychosociaux : en parler pour en sortir. Dépliant INRS, juin 2016.

Guide d'aide à la prévention. Le syndrome d'épuisement professionnel ou Burnout : mieux comprendre pour mieux agir. Anact, INRS, Direction générale du travail. Mai 2015.

La prévention des risques psychosociaux. 01 décembre 2014. www.fonction-publique.gouv.fr/la-prevention-des-risques-psychosociaux

Le médecin du travail : www.inrs.fr/demarche/services-sante-travail/medecin-travail.html

Médecine du travail : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2211

Contacts :

ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) : www.anact.fr

ARACT (Associations régionales pour l'amélioration des conditions de travail : réseau exerçant une mission de service public au profit de l'amélioration des conditions de travail dans les PME sur les territoires, au plus près du terrain) : www.anact.fr/lanact/en-region

INRS (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles) : www.inrs.fr

Souffrance et Travail : www.souffrance-et-travail.com