



Prévention des risques psychosociaux : outils et méthodes

Résumé de la conférence

Introduction

Les risques psychosociaux constituent aujourd'hui un des principaux risques émergents. Ses conséquences sont nombreuses, tant du point de vue de la santé des salariés que de la performance des entreprises (absentéisme...).

Néanmoins ils posent des problèmes particuliers et relèvent d'un domaine qui n'est pas familier aux acteurs habituels de la prévention. De plus les sources effectives des difficultés sont parfois malaisées à repérer.

Il est donc important de donner quelques repères en termes de méthodologie. D'autant plus qu'il est souvent malaisé de se repérer dans les diverses méthodes de prévention proposées et d'apprécier leur pertinence au regard de la situation de l'entreprise. L'objet de la conférence, à travers des exemples concrets, est de présenter les principales méthodes avec leurs limites et avantages, de faire le lien entre ces méthodes et le type de difficultés rencontrées. Ceci dans une perspective pragmatique liant amélioration des conditions de vie au travail et performance.

Lieux communs

☒ Ne pas aborder cette question sous l'angle de la responsabilité (c'est la faute à qui ?) mais sous celui des modalités d'exposition au risque. Cela évite en outre de se poser d'insolubles questions sur l'origine (travail ou hors travail) du mal être.

☒ L'exposition au risque psychosocial concerne potentiellement toutes les organisations (au même titre que la chute de plain pied !)

☒ Distinguer les difficultés d'ordre collectif et celles d'ordre individuel

☒ Parler des risques psychosociaux au sein de l'entreprise ne génère pas des troubles particuliers

Les grandes familles des risques psychosociaux

Quatre grandes familles sont à distinguer. Cette catégorisation peut d'ailleurs être utilisée dans l'élaboration du Document Unique :

☒ Les violences internes / externes (dont les phénomènes de harcèlement)

☒ Les contraintes en poste (charge mentale, exposition à la souffrance d'autrui...)

☒ Le stress lié aux situations de changement (ruptures technologiques, évolution des métiers...)

☒ L'usure professionnelle

Bien entendu ces familles peuvent agir conjointement. Mais on aura du mal à avancer sans distinguer précisément la place de chacune, car les actions de prévention ne sont pas identiques.

Evaluer les risques : quelles approches ?

- ☒ Les évaluations par questionnaire : avantages et limites. L'intérêt de procéder à une cartographie.
- ☒ L'analyse de poste : quelles indications dans son utilisation ?
- ☒ L'analyse organisationnelle : comprendre les facteurs en jeu, intégrer les mécanismes psychosociaux

Il est essentiel de repérer la méthode la plus adaptées aux questions qui se posent et à la stratégie d'action que l'on aura privilégiée.

Les éléments pour construire une démarche de prévention

Quelques éléments fondamentaux sont à prendre en considération :

- ☒ La formation des acteurs (avoir le même langage)
- ☒ La constitution d'un Groupe de Prévention ou d'un Comité « Qualité de vie au travail »
- ☒ La définition préalable des marges de manœuvre dans les actions possibles ... / ...

Se repérer dans les divers niveaux de prévention

On distingue trois niveaux de prévention. Il s'agit d'apprécier les actions pertinentes pour chacun.

- ☒ La prévention primaire : elle concerne les actions relatives aux causes profondes (organisation du travail, gestion des ressources humaines, consolidation des compétences...)
- ☒ La prévention secondaire : elle relève de la gestion des difficultés en cours (mise en place de groupes de parole...)
- ☒ La prévention tertiaire : il s'agit de gérer les conséquences des situations problématiques ou stressantes sur les individus (écoute psychologique, gestion du stress...)

La prévention primaire est polarisée sur une approche collective, la prévention tertiaire tournée vers l'individu.

La construction d'un plan de prévention pertinent se fera ainsi à travers une méthodologie d'évaluation ajustée à la situation et dans une logique de gestion de projet adaptée à la thématique.
