



RENCONTRES  
SANTÉ-TRAVAIL

RÉSEAU  
**présanse**  
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

**La prévention  
en actions**

# *La prévention en actions*

24 septembre 2020

# La Prévention en Actions

---

Aujourd'hui, les services de santé au travail interentreprises organisent  
**partout en France**

les Rencontres santé-travail « La Prévention en Actions ».

Ces rendez-vous visent à permettre de découvrir la **réalité de la  
prévention en santé au travail**

au travers **d'échanges** et de **rencontres** avec les professionnels de la  
santé au travail,  
engagés au quotidien auprès des entreprises et de leurs salariés.



# La Prévention en Actions : retour sur une période de crise

Le 17 mars dernier, c'est toute la France qui se retrouvait confinée et avec elle des millions de travailleurs en impossibilité d'effectuer leurs missions.

Nous avons pu le constater, **la santé des salariés est un bien précieux pour chacun et un levier de performance et de pérennité essentiel des entreprises.** Ainsi, plus que jamais le rôle des services de santé au travail est indispensable pour assurer la continuité d'activité.

# En un mot, le rappel de nos missions...



# Nos engagements plus actuels que jamais

---

Pour assurer efficacement nos missions, nous avons exprimé collectivement des engagements opérationnels et concrets, formalisés comme suit :

- 1** Aider toutes les entreprises à évaluer leurs risques professionnels
- 2** Fournir analyses, sensibilisations collectives et conseils de prévention ciblés aux acteurs de l'entreprise
- 3** Assurer un suivi individuel et adapté de l'état de santé pour 15 millions de salariés
- 4** Repérer, accompagner et suivre les salariés en risque de désinsertion professionnelle, et contribuer activement au maintien en emploi
- 5** Participer à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire
- 6** Proposer des solutions adaptées aux secteurs d'activités « spécifiques »
- 7** Participer activement à la mise en place d'un système d'information interopérable en santé au travail
- 8** Promouvoir la santé au travail par le numérique, en rendant accessibles aux acteurs les données santé travail qui les concernent
- 9** Assurer l'universalité et la qualité de l'accompagnement
- 10** Faciliter le pilotage des politiques de santé au travail, via un réseau des SSTI organisé et cohérent, avec des représentations régionales et nationale



en partenariat avec



# PRÉVENTION DES RPS DANS LE CONTEXTE COVID-19 :

## Intégration des RPS dans le DUER

# Programme

---

- Enjeux liés au contexte COVID-19
- Réglementation
- Définition des RPS
- Signes indicateurs
- Méthodologie
- Facteurs de risque
- Exemples DUER RPS

# Quels sont les enjeux ?

- Contexte de changement brutal, imposé, avec peu d'anticipation dans le cadre du COVID-19
- Prévention d'un risque lié à un contact avec un agent biologique impactant les autres facteurs de risque
- Préserver la santé physique des salariés, mais aussi la santé mentale et la santé de l'entreprise
- Identifier les situations à risque RPS
- Améliorer les conditions de travail
- Mettre en place des mesures de prévention adaptées



# Direction Générale du Travail

- La DGT le 28/02/2020 dans un document « question-réponse »:

*« L'actualisation du document unique d'évaluation des risques prévue à l'article R. 4121-2 du code du travail est nécessaire du fait de l'épidémie actuelle liée au virus Covid-19.*

***Elle permet de prévoir les mesures de prévention et de protection adéquates dont, par exemple, la mise en sécurité des installations en mode dégradé si nécessaire »** et « ...**Les risques nouveaux générés par le fonctionnement dégradé de l'entreprise** (aménagement des locaux, réorganisation du travail, affectation sur un nouveau poste de travail, télétravail...) et ceux liés à l'exposition au virus ... ».*

- 
- L'employeur « prend les **mesures nécessaires** pour **assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs** »
  - Les salariés : « Il incombe à **chaque travailleur de prendre soin**, en fonction de sa **formation** et selon ses **possibilités**, de sa **santé et de sa sécurité ainsi que celle des autres personnes concernées par ses actes ou omissions au travail** » art. L4122-1 du Code du Travail

# Définition d'un Risque Psychosocial (RPS)

✧ « **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** »

*Rapport Gollac*



- **Activité**
- **Organisation**
- **Relations interpersonnelles**

# Signes / Indicateurs

---

- Tout changement de comportement / réactions
- Pleurs, crises de larmes
- Agressivité / Irritabilité
- Isolement, repli sur soi, évitements, fuites
- Indifférence vis-à-vis du changement
- Absentéisme/présentéisme

- 
- Conflits entre les personnes
  - Troubles digestifs/sommeil/appétit
  - Troubles musculo-squelettiques
  - Expressions de mal être
    - « Je fais un travail de mauvaise qualité »
    - « Je ne me sens plus efficace »
    - « J'ai peur de l'avenir » « Je ne sais plus pourquoi je me lève le matin »
  - Toute forme d'addiction

# Comment faire concrètement ?

---

- Une organisation à penser ? à réactiver ?
  - Il est important de réfléchir à une organisation, moyens en fonction de la taille de l'entreprise, postes, personnes ressources **pour ne pas gérer seul**
- Principes clés :
  - Donner **un nom** au groupe constitué (cellule de crise, cellule d'écoute...) et un **rôle**
  - **Sensibiliser** aux RPS
  - Définir une **méthodologie / mode de fonctionnement / outils**, avec engagement de chacun, volontariat
  - Connaitre **ses limites** – identifier les relais
  - **Contactez le Service de santé au travail** auprès duquel vous adhérez

# Étapes de l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux et exemples d'outils publiés par l'INRS

> La démarche d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux inclut plusieurs étapes :

## Étape 1

### Préparer la démarche de prévention

- Impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, en veillant à la pluridisciplinarité.
- Collecter les données et indicateurs sur les RPS.
- Définir le périmètre des unités de travail le plus approprié.

> Dépister les risques psychosociaux.  
Des indicateurs pour vous guider,  
ED 6012

## Étape 2

### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux

- Inventorier les facteurs de RPS dans les unités de travail.
- Analyser les conditions d'exposition des salariés à ces facteurs de risques.
- Transcrire cette évaluation dans le document unique.

> Évaluer les facteurs de risques psychosociaux :  
l'outil RPS-DU, ED 6140

Pour l'accompagnement dans la démarche de prévention des RPS par des ressources externes ou la mise en place d'un diagnostic approfondi (selon la complexité de la situation dans l'entreprise et la qualité du dialogue social) :

- > Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011
- > Prévention des RPS : et si vous faisiez appel à un consultant ?, ED 6070

## Étape 5

### Réévaluer les facteurs de risques psychosociaux

- Définir des indicateurs de suivi et en vérifier l'évolution.
- Réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés.
- Actualiser le document unique.
- Réexaminer le plan d'actions précédent.

> Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011

> Dépister les risques psychosociaux.  
Des indicateurs pour vous guider, ED 6012

> Évaluer les facteurs de risques psychosociaux :  
l'outil RPS-DU, ED 6140

## Étape 4

### Mettre en œuvre le plan d'actions

- Implanter les actions.
- Piloter la mise en œuvre des actions.

> Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011

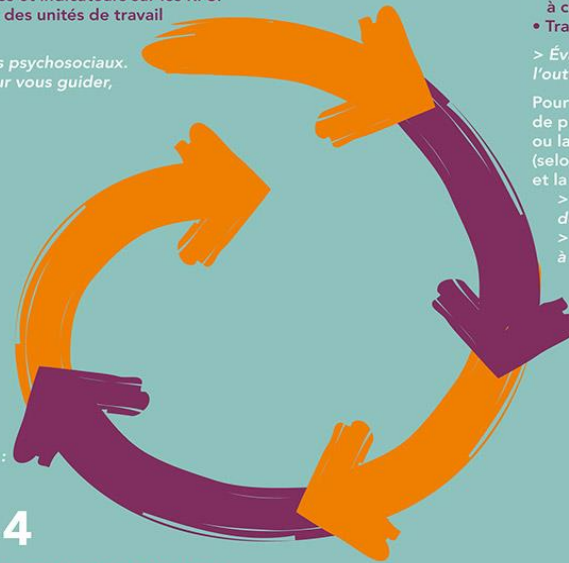
## Étape 3

### Définir un plan d'actions





- Proposer des actions d'amélioration.
- Prioriser et planifier ces actions.
- Reporter ces actions de prévention dans le document unique.
- Définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.

> Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011

> Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140



## Famille de facteurs de RPS

	Niveau d'intensité des facteurs de risque			
	Non concerné 	Faible 	Modéré 	Élevé 
<b>Intensité et complexité du travail</b>				
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				
<b>Horaires de travail difficiles</b>				
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				
<b>Exigences émotionnelles</b>				
13. Tensions avec le public				
14. Confrontation à la souffrance d'autrui				
15. Maîtrise des émotions				
<b>Faible autonomie au travail</b>				
16. Autonomie dans la tâche				
17. Autonomie temporelle				
18. Utilisation et développement des compétences				
<b>Rapports sociaux au travail dégradés</b>				
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				
<b>Conflits de valeurs</b>				
23. Qualité empêchée				
24. Travail inutile				
<b>Insécurité de l'emploi et du travail</b>				
25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)				
26. Conduite du changement dans l'entreprise				



# Causes / Facteurs de Risque à identifier

- 1. Intensité et complexité des tâches
  - 2. L'autonomie et les marges de manœuvre
  - 3. Les exigences émotionnelles
  - 4. Les relations sociales
  - 5. Les conflits de valeurs
  - 6. L'insécurité de la situation de travail
- > Ce sont les mêmes facteurs de RPS

**Exemples spécifiques avec le contexte COVID-19  
(prévention d'un risque lié au contact avec un agent  
biologique)  
par facteurs :**

## 1. Intensité complexité des tâches

## Conseils

Surcharge de travail (diminution des effectifs, maintien CA..)

Ou ennui avec sous charge de travail

Prendre en compte la charge supplémentaire engendrée par la crise : temps nécessaire aux gestes barrière, à la régulation de la foule...

Interruption fréquente d'une tâche pour une autre : « explosion » des appels et des courriels

Augmentation de la complexité des tâches : télétravail sans formation préalable, remplacement au « pied levé », ..., modalité de la coopération à réinventer

Horaires

Equilibre vie privée/professionnelle

Télétravail

Dialogue sur la répartition du travail/moyens disponibles et travail à effectuer et les décisions prise.

*Mettez-vous « à la place » du dossier, du projet, ... et identifiez « son parcours » en observant particulièrement ce qui va aider le dossier/le projet et ce qui va l'empêcher, le freiner, le complexifier*

Evaluer et adapter la charge de travail de chacun, oser interroger les contraintes

Encadrer les heures supplémentaires et veiller à l'équité entre les salariés

Evaluer les urgences et définir les priorités d'actions

Prendre en compte les contraintes vie perso/prof

Envisager l'adaptation des horaires de travail pour ceux qui prennent les transports en commun

## 2. Autonomie

## Conseils

Mesures imposées par le gouvernement, peut créer/accentuer un sentiment d'absence de contrôle + injonctions paradoxales

Rappeler régulièrement le bon sens et l'utilité des mesures actuelles  
Donner des marges de manœuvre en positionnant le travailleur comme un acteur de confiance, tout en lui faisant un retour régulier sur le travail effectué (encourager les prises d'initiatives et la créativité, réajuster si besoin, féliciter)  
Assouplir les règles habituelles de fonctionnement de l'entreprise (horaires de travail par exemple, périmètre d'activité du salarié, ...)

Participation plus complexes des salariés, ainsi que des instances représentatives

Recueillir régulièrement les idées de la part du personnel  
Faire appel le plus possible au volontariat, pour soutenir les besoins stratégiques de l'entreprise

### 3. Exigences émotionnelles

### Conseils

Travail en contact avec le public  
souffrance de l'autre  
Peur, devoir cacher ses émotions  
Gestion de l'agressivité/l'anxiété

Evaluer ce qui peut susciter la colère des usagers/clients et définir des moyens de prévention, des conduites à tenir avec les salariés et des modalités de soutien aux salariés  
Analyse de pratiques/ligne d'écoute psy  
Favoriser la solidarité au sein de l'équipe  
Si l'activité nécessite d'être isolée ou en horaires décalés par rapport à leurs proches : restez connecté à votre famille et vos amis, fixez-vous des moments de répit.

## 4. Les relations sociales

## Conseils

Tensions entre salariés travaillant/ne travaillant pas ; travaillant sur site / télétravaillant, sentiment d'injustice qui travaille qui ne travaille pas

Juste reconnaissance du travail et des efforts fournis  
Vigilance , équité  
Faciliter les échanges et le soutien entre collègues

Relations hiérarchie-salariés peuvent également se dégrader du fait d'une gestion de la crise perçue comme inadéquate (manque d'information, d'organisation du travail, de soutien ...)

Expliquer clairement les règles

- Recadrer les déviations
- Développer toutes les actions en faveur de la solidarité et de la cohésion
- Rester disponible, à l'écoute

Messages indiquant clairement que dans ce contexte, l'entreprise se donne le droit à l'erreur

Inciter les salariés à réfléchir aux opportunités de cette crise et à se projeter sur l'après-crise. Se préparer doucement à l'après-crise permet de conserver la mobilisation des salariés et réduire l'anxiété.

## 5. Conflits de valeurs

## Conseils

Ne plus avoir les moyens de faire un travail que l'on considère de qualité

Injonctions de rester au travail sans moyens de prévention mis à la disposition dans son lieu de travail

Craintes de contaminer les patients ou de devoir faire des choix éthiques déchirants ou jugés non éthiques (différences de prises en charge en fonction du volume de patients à prendre en charge, façon de gérer la fin de vie et l'accompagnement des proches ...), craintes de ne pas pouvoir garantir la sécurité du public de façon satisfaisante

Pour le gérant/directeur salarié : Craintes de devoir prendre des mesures vis-à-vis de l'emploi de leurs salariés (chômage, licenciement, ...) ou vis-à-vis de leurs conditions de travail (réquisition, extension du temps de travail...) dont ils connaissent les conséquences potentiellement défavorables pour les salariés

Dialogue : qu'est ce qui, pour vous, serait un travail de qualité dans ce contexte ?

Identifier les différents niveaux d'exigence et mettre en face des ressources suffisantes (temps, informations, ressources matérielles et immatérielles, ...)

Créer des protocoles d'intervention et d'actions spécifiques à la situation

Expliquer, donner du sens

## 6. Insécurité avenir

## Conseils

Salariés : pertes de rémunération, des situations de chômage partiel, craignent pour leur emploi ou encore pour la situation économique de leur entreprise.

Les salariés craignent aussi pour leur survie

Employeurs : le contexte est anxiogène et difficile à vivre pour la pérennité économique et la santé des salariés.

Le risque juridique présent à leur esprit

Salariés précaires : cette période peut être particulièrement anxiogène et difficile à vivre, soit par crainte de perte de leur emploi, soit au contraire, par crainte d'être appelé pour prendre des postes refusés par les salariés titulaires sans disposer des protections adéquates

Proposer un soutien + aide interne ou externe (soutien psychologique, service social du travail, services sociaux externes, ...)

Rechercher de l'aide/soutien

Informez clairement et honnêtement sur la réalité de la situation. Montrer sa préoccupation vis-à-vis des salariés et de leur situation

Expliquer le sens des décisions, donner les informations disponibles, faire des points d'informations réguliers et annoncer à l'avance même sans nouvelle information

Informez des aides disponibles et les aidez dans leurs démarches, transmettre les mesures mises en place par le gouvernement (chômage partiel...), les secteurs exclus. Mettre en place une ligne de renseignements clairement identifiée

Informez dès que possible sur la reprise de l'activité, l'organisation qui devra se mettre en place, même temporaire, pour relever le défi imposé par la crise

Générer de la solidarité, encourager, remercier

# Exemple de DUER RPS ED 6349 INRS

Situation de travail	Facteurs de RPS	Actions déjà existantes	Actions à mettre en place	Délai de réalisation	Personne en charge de la réalisation
Accompagnement de fin de vie	<p><b>Exigences émotionnelles</b></p> <p>Les AVS accompagnent les bénéficiaires en fin de vie chez qui elles interviennent sur le long terme (depuis 10 ans pour certains). Les AVS s'attachent aux bénéficiaires et éprouvent des difficultés pour supporter et gérer seules la situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation liée à l'accompagnement à la fin de vie.</li> <li>• Partage des heures d'intervention à domicile entre 2 salariés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place de groupes de travail d'échanges de pratiques.</li> <li>• Pour tous les GIR 1*, réévaluer la ventilation des heures tous les mois entre 4 salariés.</li> </ul>	<p>6 mois (mai 2018).</p> <p>Tous les mois à partir de janvier 2018.</p>	<p>Direction</p> <p>Responsables de secteur</p>
	<p><b>Rapports sociaux : soutien social</b></p> <p>Les AVS ne savent pas toujours quelle conduite tenir (n'arrivent pas à bouger les personnes dans le lit, à faire manger, etc.) et n'arrivent pas toujours à joindre la responsable de secteur (congrés...).</p> <p>Il arrive que le seul contact soit le tuteur des bénéficiaires et que les familles soient complètement absentes (absence d'échange).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser la mise en place d'une permanence entre responsables de secteur pour répondre aux problèmes rencontrés par les aides à domicile.</li> <li>• Organiser des contacts familles régulières pour les bénéficiaires GIR 1.</li> </ul>	<p>4 mois (mars 2018).</p> <p>4 mois (mars 2018).</p>	<p>Direction</p> <p>Responsables de secteur</p>
	<p><b>Rapports sociaux : adéquation objectifs/moyens/ responsabilités</b></p> <p>Les AVS ne comprennent pas toujours les dégradations de l'état de santé des personnes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des rencontres régulières avec les personnes en charge des soins médicaux.</li> </ul>	<p>6 mois (mai 2018).</p>	<p>Responsables de secteur</p>
	<p><b>Rapports sociaux : inutilité, manque de reconnaissance</b></p> <p>Les cahiers de liaison entre l'association et le corps médical comportent des informations succinctes sur le régime alimentaire (« ils ne mettent rien dedans à cause du secret médical comme si ce n'était pas important pour notre travail... »).</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des rencontres régulières avec les personnes en charge des soins médicaux.</li> </ul>	<p>6 mois (mai 2018).</p>	<p>Responsables de secteur</p>



Famille de facteurs RPS	Risques	Niveau de risque	Actions retenues par l'entreprise	Personne en charge de la réalisation	Date de début	Date de fin	Niveau d'atteinte des objectifs
<b>Intensité et complexité du travail</b>	Interruption dans le travail.	Élevé	<p>Interruption dépendante des demandes clients. Un effort sera fait pour essayer de lisser la charge au mieux (discussions engagées entre les relais production, les coordinateurs, les superviseurs).</p> <p>Mise en place d'un projet de programmation de rendez-vous pour les camions qui livrent la marchandise : lancement prévu en 2016.</p> <p>Mise en place de rituels (weekly, top atelier) pour permettre une meilleure communication et répartition de la charge de travail.</p>	Chefs de service	01/01/2016	31/12/2018	100 %
<b>Rapports sociaux dégradés</b>	Reconnaissance dans le travail.	Élevé	<p><b>Communication et clarification :</b> le passage d'un coefficient à un autre se fait dans le cadre d'un exercice annuel (après l'entretien d'évaluation de fin d'année). Le passage ne peut se prétendre au titre d'une ancienneté mais par le biais de développement et de mise en œuvre de compétences nouvellement acquises.</p> <p>En ce qui concerne les awards, une revue sera systématisée.</p> <p>La reconnaissance est un acte managérial important.</p>	RH	01/01/2016	31/12/2016	100 %
<b>Conflits de valeurs</b>	Travail inutile.	Modéré	Rencontre avec les représentants des clients internes pour discuter des besoins, des points forts et des axes d'amélioration.	Chefs de service	01/01/2016	31/12/2016	100 %



**Avez-vous des questions ?**

- 
- **Attention** : les informations contenues dans cette présentation sont valables à la date du 24/09/2020 ; elles sont susceptibles d'évoluer en fonction des changements réglementaires et/ou jurisprudentiels.

**Merci pour votre participation !**

Brigitte VASSELIN & Anne-Marie MORETTI

Psychologues du Travail, AMI Santé au Travail [www.ami-sante.fr](http://www.ami-sante.fr)

- Pour les autres adhérents, veuillez s.v.p. vous rapprocher du SSTI auquel vous adhérez

**Ami**  
*santé au travail*

AU SERVICE DE  
LA PRÉVENTION DANS  
LES ENTREPRISES  
DE L'EURE

AMI Santé au Travail remercie ADESTI pour la mise  
à disposition gracieuse de ces contenus



**pré**  **sanse**

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

Merci de  
votre  
attention