Psya
Prévention & gestion des risques psychosociaux

Les conditions de travail en Europe

Les 23 propositions de CESE

La norme psychologique en santé instaurée au Canada

Témoignages d'Entreprises

Paris le 28 juin : pour la 10ème édition de Psycho, près de 200 responsables et directeurs des ressources h
umaines, médecins, membres des CHSCT, responsables et directeurs
des relations sociales, p
réventeurs
et
assureurs
se sont réunis à la maison de l'Amérique Latine à Paris.

Ces 10 dernières années ont vu une évolution considérable de la prise de conscience des risq
ues
psychosociaux

et de
se
s conséquences
,
qu'
ils
soient de l'ordre
du stress
,
des TMS
ou de la pénibilité.
De la prévention tertiaire
,
au travers de la prise de charge des personnes en souffrance
,
à l'audit de
s
organisations et à la formation des managers, les risques psychosociaux
font l'objet d'une prévention
de plus en plus poussée
.

La prévention des risques psychosociaux s'inscrit désormais dans la notion plus large de « Qua lité de Vie au Travail
», dont l'ANACT fait la promotion depuis une dizaine d'année.

Au cours de cette édition 2013

1- LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN EUROPE : LA PERCEPTION DES TRAVAILLEURS EUROPEENS

Agnès Parent-Thirion, Senior programme Manager Working Conditions au sein de Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de travail
,
a fait le point sur
les conditions de travail en Europe au travers
d'une
étude
menée
tous les 5 ans
par
cette même f
ondation
.

Cette étude, réalisée dans 34 pays auprès de 44 000 travailleurs, révèle les faits saillants suivants :

· En 20 ans, depuis la 1ère enquête réalisée en 1991, les niveaux d'exposition aux risques physiques ont très peu diminué
.

· Les risques psychosociaux ayant un effet néfaste sur la santé et le bien être des travailleurs européens sont l'intensifi
cation du travail, les exigences d'ordre émotionnel, le m
anque d'autonomie,
le faible lien
social
, le sentiment d'insécurité relatif au travail et à l'emploi
.

· Globalement la France arrive en 12ème position : 28% des personnes pensent que leur santé et leur sécurité peuvent être impactées par leur travail. La meilleure performance est pour le Danemark avec 16%.

· Si les risques sur la santé mentale et physique sont de l'ordre de 20% en France (soit dans la moyenne européenne
),
la motivation au travail
est
quant à elle est inférieure à la moyenne européenne (- de 60%)
.

· L'évolution des conditions de travail en France a été plutôt une dégradation : la crise a influencé négativemen
t la qualité de vie au travail
avec
moins d'autonomie,
un soutien social insuffisant et une
exposition aux TMS importante
.

· Sur 20 ans les faits marquants sont : la réduction du temps de travail avec en contrepartie une augmentation du temps partiel ; le travail est devenu paradoxalement plus collectif mais aussi plus
individualisé
; l'exposition aux risques
physiques demeurent
,
due à
l'intensification du travail accompagnée souvent d'une mauvaise posture au poste de travail.

Pour en savoir plus : www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/index_fr.htm

Pour Emmanuel Charlot, directeur associé Psya, « Il faut du temps pour qu'agissent les dispositifs de prévention. Ils doivent faire l'objet d'une communication régulière auprès des salariés. En effet, entre la prise de conscience des risques psychosociaux par les entreprises puis la mise en œuvre d'un plan d'action pour prévenir ces risques et la perception par les salariés des améliorations dues aux dispositifs mis en place, il y a obligatoirement un décalage .
»

2- LES 23 PROPOSITIONS DU CESE : PREVENIR, FORMER, COMMUNIQUER

Sylvie Brunet est membre du Conseil Economique Social et Environnementale, rapporteure de la saisine concernant les RPS , professeure associée au sein d'Euromed Management et vice-présidente de l'ANDRH.

Mme Brunet a pu faire un état des lieux des risques psychosociaux à l'aune de la crise économique et des nouvelles technologies. Pour

cela, elle
a
a
uditionn
é
aussi bien de
grandes entreprises
que des
petites, la fonction publique
ainsi que le secteur agricole.
Les demandeurs d'emploi
,
via des associations,
ainsi que
des femmes soumises au harcèlement sexuel ont
également
été interviewés
,
au côté bien sûr des médecins du travail et des employeurs.

Quelques chiffres :

62% des salariés ressentent un niveau de stress élevé - Ipsos 2010

Le coût du stress est de 2 à 3 Md€ par an selon l'INRS

L'absentéisme est 3 fois plus élevé pour les salariés exposés à des RPS (Dares 2013)

Les grands principes posés en amont des 23 recommandations du CESE sont :

· agir pour l'épanouissement des hommes et des femmes dans l'entreprise,

· intégrer la santé au travail dans la stratégie globale de l'entreprise,

· privilégier les actions de formation primaire,

· développer la formation des jeunes sur la nature des RPS.

Parmi les 23 recommandations

· une meilleure utilisation du DUERP,

· la clarification du cadre juridique de la santé au travail,

· une plus grande utilisation de la médiation (appel à des médiateurs externes parfaitement identifiables par les salariés) ,

· le développement d'outils pour les petites entreprises,

· l'augmentation des espaces d'expression pour les salariés.

Pour le CESE, « La prévention des risques psychosociaux constituera un axe majeur de la stratégie européenne de la santé et de la sécurité au travail pour la période 2013-2020. Le Conseil ne peut qu'inciter le Gouvernement à placer la prévention des risques psychosociaux parmi les priorités de son action
»
.

L'intégralité de l'avis sur : www.lecese.fr

3- LA NORME PSYCHOLOGIQUE EN SANTE AU CANADA : UN CHEMIN A SUIVRE

Au Canada la santé au travail et les normes qui accompagnent les entreprises dans cette démarche sont véritablement inscrites dans la gestion de l'entreprise.

Daniel LANGLAIS, Coordonnateur au Bureau de Normalisation du Québec, a présenté la toute dernière norme : La Norme Psychologique En Santé. « La norme, au Canada , est une action volontaire des entreprises, un outil qui indique un chemin à suivre, une méthodologie à la disposition des entreprises. »

Cette norme propose des moyens pour aménager des milieux de travail sains et sécuritaires sur le plan psychologique et pour en faire le suivi sur une base continue notamment en :

· Identifiant les risques qui pourraient nuire à l'équilibre psychologique des employés,

· Evaluant les risques qui ne peuvent être éliminés (comme le stress lors de changements organisationnels) ,

· Mettant en place des structures, pratiques et une culture d'entreprise orientée santé et sécurité ,

· Mettant en place des mesures d'évaluation et d'amélioration en vue d'assurer la conformité du milieu du travail avec la norme.

Depuis son lancement en janvier dernier, 11 000 entreprises ont téléchargé la norme à partir du site du BNQ, dont 21% d'entreprises situées hors du Canada .

4- LES RETOURS D'EXPERIENCE D'ADAPEI 22, DE KUEHNE+NAGEL ET DE B&B

Prendre soin de ceux qui prennent soin

L'ADAPEI 22 est une association de parents d'enfants inadaptés. Elle compte 1000 salariés, 43 établissements, suit 800 travailleurs handicapés intégrés dans des structures d' emploi protégé.

Pour Françoise Perrier, Directrice des Ressources Humaines, il fallait « prendre soin de ceux q ui prennent soin ».
Une démarche systématique et une volonté portée par la gouvernance afin de préven ir les risques psychosociaux , ont abo uti à des accords collectifs visa nt à améliorer la santé phy sique et psychique des salariés .
Après l'accord conclu entre les partenaires sociaux et la d irection fin 2010, Psya Ouest est intervenu

pour
former des
IRP et des
managers, soit plus de 90 personnes
.
Un
diagnostic RPS
a ensuite été réalisé
sur un panel de 6 établissements (IME, ESAT
, foyer de vie,...) représentatif
de l'associat
ion. Ces deux
actions conjointes ont permis de consolider le dialogue social et d'objectiver de façon sci
entifique les situations de mal-
être
.

Quand la pénibilité physique entraîne une souffrance psychique

KUEHNE+NAGEL est une entreprise internationale. En France, ce sont 120 implantations et 9000 emplois. L
'activité principale est l'entreposage et la gestion de stocks.

Pour Sylvie Milza, Directrice de Relations sociales, « la qualité de vie au travail est un enjeu stratégique au
service de la performance, qui doit s'accomplir dans une démarche durable
»
.

La pénibilité physique inhérente aux métiers de KUEHNE+NAGEL entraîne une pénibilité psychique. L'objectif du projet mené par l'entreprise est de trouver une démarche cohérente pour gérer les RPS et
la pénibilité au travail.

Pour atteindre cet objectif, elle
a créé
un comité de pilotage impliquant toutes les parties
de l'entreprise. Dans une 1è
re phase
, le comité
a étudié
de manière quantitative
-
au travers d'un questionnaire envoyé à tous les salariés
-
les facteurs de risques, suivie
,
dans un second temps, d'une
étude qualitative au travers d'entretiens avec des salariés des différents métiers de l'entreprise.

Le diagnostic étant établi, un plan d'actions est alors mis en place. Cette approche participative
a développé
des synergies d'ordre méthodologique
avec
l'utilisation d'un langage commun,
d'
ordre
social par
l'identification des points de convergence et des lignes de partage
avec les partenaires sociaux
, d'ordre managérial
avec une communication régulière sur l'avancée du projet auprès des managers et des collaborateurs.

Un métier à risque, un langage commun

B&B Hôtels est une chaîne d'hôtels créée en 1990 à Brest. Elle compte 208 établissements en France et 80 en Europe. En France, 40 hôtels sont exploités par B&B directement, qui emploient 400 personnes. Le siège social compte 500 collaborateurs.

Pour Christine Le Carre, RRH, et Nathanaëlle Beau, Directrice du Réseau Gérance Mandat, le métier d'hôtelier expose les personnels à de nombreux risques qui nécessitent une prise en charge globale de la souffrance au travail.

L'approche s'inscrit dans un mieux-être au travail, qu'il s'agisse des personnels des hôtels, du réseau et du siège. Elle a permis un remaillage de l'entreprise, une meilleure compréhension des métiers des uns et des autres, une amélioration du quotidien de chacun.

L'appel à un cabinet extérieur, de par son expertise et sa neutralité, a permis de libérer la parole. Une première journée d'information, organisée avec des tables rondes « hôteliers », a permis de préciser les risques encourus : incivilités, agressions verbales, agressions physiques, braquages, situations graves entre les clients...
Au siège, un consultant extérieur a reçu les

salariés hors hiérarchie.

Un dispositif complet d'aide et d'écoute a été présenté lors d'une journée auprès du CHSCT et des représentants du personnel . Il permet l'accès à des psychologues et à des assistantes sociales, aussi bien pour des raisons professionnelles que personnelles, y compris lors de crise aigüe comme une agression . L'accompagnement global s'appuie sur le réseau Santé de l'entreprise sans se substituer à lui. L'objectif est la mise en place d'un plan d'aide individualisé. Les interventions concertées sont perçues comme rassurantes par le salarié.

Ce dispositif a fait l'objet d'une communication auprès des équipes par moyen d'affiches au ton souvent humoristique.

A propos de Psya

Psya travaille sur les risques psychosociaux depuis 1997. Les consultants Psya - psychologues cliniciens, victimologues, assistants sociaux, psychologues du travail, sociologues, psychologues sociaux, ergonomes, consultants RH - interviennent en collaboration avec tous les acteurs de l'entreprise, sur les trois niveaux de prévention : Primaire (Audit-conseil) / Secondaire (Formation) / Tertiaire (Accompagnement). Tous les intervenants Psya sont diplômés et soumis au code de déontologie de leur profession garantissant ainsi éthique et confidentialité.

Psya est habilité en qualité d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP).

Psya est membre de la F.I.R.P.S (Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux).

Psya, est présent à Paris, Lyon, Rennes, Bordeaux et Marseille ainsi qu'en Espagne et en Italie.

www.psya.fr