



COMMENT EVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



Des études comme l'enquête SUMMER 2010, ont révélé que 22,7% des agents de la fonction publique ont été victime au moins une fois d'agression verbale de la part du public dans le cadre de leur travail. Une enquête de l'ANACT a montré que 42% des personnes se disent stressées à cause de leur vie professionnelle. Enfin, une étude de l'American Institute of stress a démontré que 60 à 80% des accidents du travail seraient liés au stress. Ces exemples montrent qu'il est important de traiter les risques psychosociaux. Bien que les risques psychosociaux soient difficiles à appréhender, il n'en demeure pas moins que l'employeur doit, au même titre que les autres risques professionnels, les évaluer et les intégrer dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). Leur évaluation contribue au processus continu de prévention et d'amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des agents.

REFERENCES JURIDIQUES :

- Les dispositions des livres I à V de la quatrième partie du **Code du travail** précisent en la matière les obligations de sécurité et de prévention des risques professionnels, auxquelles sont soumis les employeurs. Les principes généraux de prévention présentés dans l'article L 4121-2 du Code du Travail doivent être mis en œuvre,
- Pour permettre l'application effective de ces principes, **l'accord du 20 novembre 2009** sur la santé et la sécurité au travail s'est attaché à organiser le développement d'une véritable **culture de prévention des risques psychosociaux** dans les trois versants de la fonction publique.
- **L'accord cadre du 22 octobre 2013** a été signé par huit organisations syndicales et par l'ensemble des employeurs de la fonction publique. En application de cet accord, chaque employeur public doit élaborer **un diagnostic RPS qui devra être intégré dans le document unique**, celui-ci devra être suivi **d'un plan d'action de prévention des RPS élaboré au plus tard en 2015**.
- Enfin, **la Circulaire du 25 juillet 2014** explicite l'obligation de mise en œuvre du **plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux** dans les trois fonctions publiques.



Les outils et la méthode présentés ci-dessous sont ceux du « guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique. Afin d'avoir l'intégralité des éléments, vous pouvez télécharger ce dernier sur le site du CDG30.

Il existe bien évidemment d'autres ressources (cf. La partie « documents complémentaires »).

LES OUTILS :

Plusieurs outils sont utilisables pour réaliser l'analyse des RPS. Il est recommandé d'en combiner au moins 2 pour obtenir une meilleure objectivité et une complémentarité :

- **Entretiens individuels ou collectifs** (par groupes homogènes de travail par exemple) qui permettent la compréhension des comportements, stratégies, et des facteurs de risques. Ils permettent également d'identifier des types de troubles exprimés par les agents (stress, inquiétude, mal être, épuisement...)
- **Questionnaires** qui visent à mesurer et/ou à repérer les effets de certains facteurs influents (variables sociodémographiques, états de stress...)
- **Observations en situation de travail réel** qui permettent d'appréhender l'activité de travail et de comprendre ce qui est réellement vécu par les personnes dans leur contexte, c'est-à-dire en « situation réelle ».

LES ETAPES DE LA DEMARCHE DE PREVENTION :

L'analyse des RPS est une démarche délicate et demande des compétences spécifiques dans ce domaine. C'est pourquoi dans certains cas, il est préférable de faire appel à un consultant externe pour disposer d'une certaine neutralité.

PREPARATION

FORMALISATION DE LA DEMARCHE

Création d'un comité de pilotage : Il peut être constitué des représentants de la direction, des membres du CHSCT, du responsable des RH, du conseiller ou de l'assistant de prévention, du médecin du travail.

Ce groupe de travail a pour objectif de définir les modalités d'interventions et le déroulement général de la démarche, celui-ci constitue les groupes homogènes d'exposition aux risques pour l'analyse.

Communication sur ce projet : indispensable pour assurer le bon déroulement de la démarche.

INVESTIGATION

CHOIX DES INDICATEURS D'ANALYSE PERMETTANT D'ETABLIR UN DIAGNOSTIC

Le choix des indicateurs dépend de la spécificité de la collectivité (taille, secteur d'activité, ...). Cependant 4 indicateurs doivent être traités obligatoirement comme indiqué dans la circulaire.



COMMENT EVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



❶ Taux d'absentéisme pour raisons de santé

Nombre moyen de jours d'absence pour raison de santé par agent = Nombre de jour d'arrêts pour maladie / Nombre total d'agents

❷ Taux de rotation des agents :

Taux de rotation des agents = Somme du nombre d'arrivées et du nombre de départs d'agents au cours de l'année / Effectif moyen de l'année n

❸ Taux de visite sur demande au médecin de prévention :

Le taux de visite sur demande au médecin de prévention correspond au nombre de demande de visite spontanée au médecin de prévention, pour 100 agents.

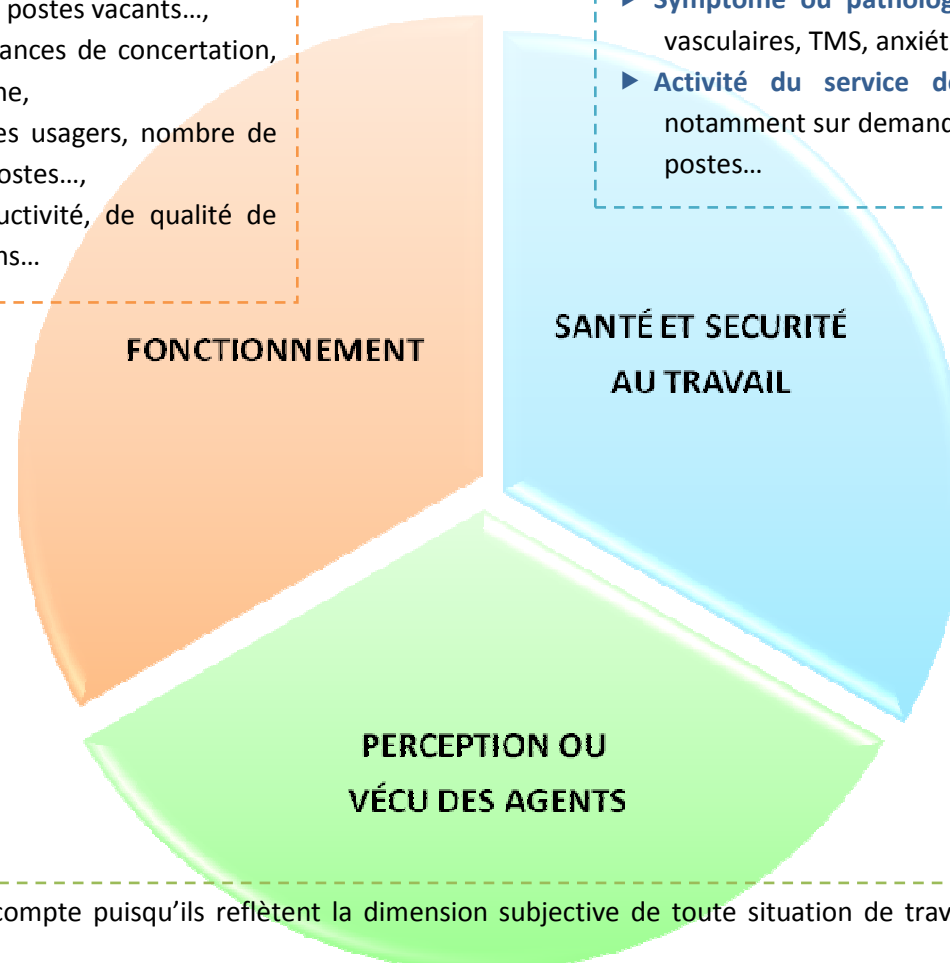
❹ Nombre d'actes de violence physique envers le personnel :

Il faut comptabiliser le nombre d'actes de violence physique envers le personnel, en distinguant 4 catégories : ceux émanant du personnel avec ou sans arrêt de travail et ceux émanant des usagers avec ou sans arrêt de travail,

Il existe trois grands types d'indicateurs pouvant être mis en place dans le cadre de la prévention des RPS, à des fins de diagnostic et de suivi. La majorité des informations utiles pour définir les indicateurs de fonctionnement et de santé et sécurité sont souvent déjà disponibles dans le bilan social, les rapports annuels...

- ▶ **Absentéisme** : nature, durée, fréquence des absences,
- ▶ **Indicateurs relatifs au temps de travail** : amplitude horaire réelle, jour de congés non pris, taux de réalisation des formations, horaires atypiques...,
- ▶ **Mouvements de personnel** : demande de mutations, fréquence de changement de poste, évolution des effectifs, postes vacants...,
- ▶ **Relations sociales** : fonctionnement des instances de concertation, sanctions disciplinaires, communication interne,
- ▶ **Organisation du travail** : face à face avec les usagers, nombre de réunions de services, existence de fiches de postes...,
- ▶ **Pilotage de l'activité** : indicateurs de productivité, de qualité de service, nombre de plaintes ou de réclamations...

- ▶ **Accidents de travail ou de service** : nombre, taux de fréquence, taux de gravité...
- ▶ **Situations dégradées** : actes de violences verbales et physiques, harcèlement, suicide ou tentative de suicide...,
- ▶ **Symptôme ou pathologie** en lien avec les RPS troubles cardio-vasculaires, TMS, anxiété, dépression, comportements à risques,
- ▶ **Activité du service de santé au travail** : visites médicales, notamment sur demande de l'agent, demande d'aménagement de postes...



Il est indispensable de les prendre en compte puisqu'ils reflètent la dimension subjective de toute situation de travail. Pour les analyser, l'approche par questionnaire est généralement utilisée.

Extrait du questionnaire du Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique :

Latitudo décisionnelle	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Q1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.				
Q2. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.				
Q3. Mon travail me demande d'être créatif.				
Q4. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.				
Q5. Mon travail demande un haut niveau de compétence.				
Q6. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.				



COMMENT EVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?



EXPLOITATION

SYNTHETISER LES INFORMATIONS

Exploiter les informations recueillies :

L'analyse des données demande des précautions importantes et des compétences spécialisées peuvent être nécessaires.

- ▶ **Les réponses aux questionnaires** : La saisie des questionnaires sur un poste informatique via un logiciel permet de diminuer le temps de traitement des données. Il est intéressant de coupler ces résultats avec les caractéristiques de population (sexe, âge, ancienneté, ...), les caractéristiques environnementales (localisation géographique, ..) et les différentes problématiques (histoire du service, évolutions des missions, ...)
- ▶ **Les entretiens** : La qualité de l'exploitation dépend en grande partie de la qualité des comptes rendus d'observations ou d'entretiens. Par conséquent, réaliser les entretiens en binôme s'avère nécessaire.
- ▶ **L'observation** : une grille d'observation peut être utile afin d'éviter des biais comme le changement de comportement du fait de l'observation.

Restitution du diagnostic et mise en place d'une politique de prévention et des plans d'actions :

Cette étape est indispensable. Il s'agit de revenir vers les agents et en particuliers ceux qui ont été sollicités dans le diagnostic.

La restitution des résultats aux agents doit remplir au moins 3 objectifs :

- ▶ **Inform** les agents sur l'avancée de la démarche,
- ▶ **Rendre compte** des principaux résultats et les principaux facteurs de risques,
- ▶ **Inciter** les agents à être acteurs des futures étapes.

ACTIONS

PLAN DE PREVENTION DES RPS

Cette étape fera l'objet d'une dernière fiche prévention sur les RPS.

DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES :

- Questionnaire du Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique
- INRS ED6140 « Evaluer les facteurs de risques psychosociaux, l'outil RPS-DU »
- INRS ED 6012 « Dépister les risques psychosociaux »

