**LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

Les risques psychosociaux (RPS) sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique suite à l'exposition à une situation de travail comportant un danger.

**Les principales sources**

Organisation du travail : la manière dont sont structurées et réparties les tâches au sein de l'établissement ainsi que les relations d'autorité destinées à mettre en œuvre les objectifs de l’établissement. On y retrouve aussi bien les politiques globales et générales menées dans l’établissement (telle que la politique en matière de bien-être, d'absentéisme) que les outils de gestion.

Il est possible de voir émerger des risques psychosociaux liés au contexte socioéconomique de l’établissement (situation de crise, restructuration, inspection, nouveaux programmes, nouvelles méthodes d’évaluation, etc.) qui provoque des craintes pour l'avenir.

Les conditions de vie au travail : comprennent par exemple les efforts physiques exigés par la tâche, l’exposition au bruit ou à la sécurité, l’environnement du travail…

Le contenu du travail comprend par exemple la complexité des tâches, la nature du travail ou les compétences requises. Au niveau de la charge de travail, certains mentionnent spécifiquement la charge émotionnelle (contact avec le public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions.)

Les relations interpersonnelles au travail : ce sont les rapports sociaux entre les travailleurs ainsi que les rapports sociaux entre les travailleurs et l’établissement (relation avec la direction, les collègues, les élèves, les surveillants-éducateurs,…). Elles font également référence aux relations avec des tiers (fournisseurs, inspecteurs, personnel d’entretien, etc.).

Les conditions de travail sont les paramètres qui influencent l'exécution du travail. Les horaires, le type de contrat, la rémunération. Ces conditions ont un impact sur la santé mentale et physique des employés.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SYMPTOMES EMOTIONNELS** | **SYMPTOMES COMPORTEMENTAUX** | **SYMPTOMES PHYSIQUES** |
| Stress | Conflits interpersonnels, irritation, tension permanente, problèmes de mémoire, difficultés à prendre des décisions, incapacité à se concentrer, troubles du jugement, pessimisme général, perte d'objectivité et du jugement, anticipations négatives, procrastination, fuite des responsabilités, alcool, cigarettes ou médicaments pour se relaxer, sur-activité dans certains domaines (sport, shopping), habitudes nerveuses (toc, tics, se ronger les ongles, se gratter…) | Maux de tête, troubles digestifs, douleurs articulaires, mal de dos, fatigue constante, troubles du sommeil, troubles de l'alimentation, palpitations cardiaques. ... |
| Burn out | Replis, isolement, anxiété, agressivité, méfiance, … | Fatigue, nausées, mal de dos, infections, insomnies, perte de poids, hypertension ,… |
| Dépression | Morosité, manque de plaisir, ennui, monotonie, douleur morale, troubles cognitifs (concentration, effort intellectuel,…), assuétudes (alcool, drogues,…), idées suicidaires, troubles de l’humeur (hostilité, agressivité, …) | Ralentissement psychomoteur, de la pensée et de l’expression verbale, anorexie, perte du goût, troubles de la libido, troubles digestifs ( diarrhée ou constipation), troubles cardiovasculaires (palpitations, bouffées vasomotrices, …) |
| Mal-être, crise de nerfs, crises de larmes | assuétudes (alcool, drogues,…), idées suicidaires | Troubles digestifs, hypertension,… |

**LA PREVENTION DES RPS EN CINQ ETAPES**

**1. EXPLORER**

Il s'agit ici de repérer en concertation quels sont les RPS présents dans l’établissement ou ceux qui pourraient arriver. Il faut également avoir déterminé la stratégie de prévention à mettre en place. On s'aide d'indicateurs déjà présents dans la société ; ceux qui sont liés au fonctionnement de l'entreprise (taux d'absentéisme, turnover) et ceux liés à la santé et à la sécurité des travailleurs (accidents du travail, apparition de comportements anormaux, troubles psychosomatiques, …).

Si la présence de RPS est avérée sur un site, dans un service ou au sein d'une équipe, la nécessité d'agir s'impose. ll convient alors d'envisager une évaluation approfondie de la situation (niveau de stress, facteurs en cause, groupes à risque, etc.) et de mettre en œuvre un plan de prévention. Même si des RPS ne sont pas détectés, l’établissement doit veiller à maintenir le niveau de RPS le plus bas possible.

**2. REALISER L'ANALYSE DES RISQUES**

L'objectif de cette deuxième étape est de déterminer où se situe réellement le problème dans l’environnement de travail et quelle est la perception des travailleurs.

Les objectifs de cette étape sont les suivants:

* inventorier les causes de RPS dans les unités de travail;
* analyser les situations de travail et objectiver les facteurs de risque;
* analyser les conditions d'exposition des travailleurs à ces facteurs de risques;
* identifier les caractéristiques des populations les plus exposées (âge, sexe, fonction, ancienneté, etc.) et les situations de travail à risque.

**3. ELABORER UN PLAN D'ACTION**

Afin d'élaborer un plan d'action, plusieurs étapes sont à envisager:

* **Dresser l’inventaire des solutions possibles** : cette phase ouvre la discussion sur les mesures à prendre pour éliminer les problèmes repérés.
* Fixer les priorités et les objectifs : il faut que tout le monde soit d'accord sur les priorités. Lorsque ces dernières sont fixées, elles peuvent être traduites en objectifs concrets.
* **Déterminer les mesures à prendre** : une fois les priorités et les objectifs fixés, il faut trouver, de manière structurée, les meilleures solutions et mesures pour atteindre ces objectifs. il est alors important de distinguer ce qui, légalement, peut être fait immédiatement et ce qu'il n'est possible de faire qu'à moyen ou long terme.
* **Définir le plan d’action global** : les mesures concrètes sont regroupées en un plan d'action. Ce plan présente un scénario pour chaque mesure: méthodes à appliquer, qui est responsable, qui fait quoi, quels sont les obligations et les moyens (organisationnels, financiers et matériels), timing. Ce plan d’action global sera débattu avec les membres concernés (direction, sous-direction, chefs d’ateliers, coordinateur,…) afin de modifier certaines conditions de travail dans la mesure des possibilités de l’établissement.
* **Veiller à la mise en œuvre du plan d’action** : il faut pouvoir déterminer comment et sur quelle base on va pouvoir s'assurer de l’exécution du plan. Agir en termes de prévention des RPS, c'est notamment développer des actions sur l'ensemble des sources de RPS.

**5. METTRE EN OEUVRE LE PLAN D'ACTION**

Il s'agit d'implanter les actions et de piloter leur mise en œuvre. La participation de tous les acteurs est primordiale. La gestion participative par objectifs est une source de procédure par laquelle l’action peut être mise en place.

Il est conseillé de faire un projet, une planification qui doit être respectée.

Il est conseillé de commencer par quelques mesures simples dont les résultats pourront être constatés par tous pour montrer l'utilité de l'analyse des risques et de la démarche en général.

**5. EVALUER LE PLAN D'ACTION**

L’évaluation est menée sur la base des indicateurs de départ (constatation d’un RPS et problèmes rencontrés) et sur le suivi des objectifs fixés dans le plan d'action. L’objectif est de recueillir le point de vue des acteurs sur les évolutions perçues à ces différents niveaux, les difficultés qui persistent et les points d'amélioration.

Ce bilan permet de réajuster et de repenser les pistes d'actions.

***Confronter les effets aux objectifs :*** l'évaluation doit d'abord vérifier, sur la base des indicateurs de suivi, si les objectifs que l'on s'est fixé ont été réalisés. Si tel est le cas, il convient de déterminer les mesures qui sont nécessaires pour consolider les résultats obtenus. En revanche, si les objectifs fixés n'ont pas été atteints, il faut rechercher les causes de l'échec et adapter le plan d'action :

* Les objectifs fixés étaient-ils adéquats?
* Réalistes?
* Le problème a-t-il été analysé correctement?
* Le timing prévu était-il réaliste?
* Les moyens nécessaires étaient-ils disponibles?

***Décider du suivi :* l’**évaluation est également utilisée pour actualiser et, si nécessaire, adapter l'analyse et l’évaluation des risques ainsi que le plan global de prévention. Une entreprise évolue en effet constamment:

* des personnes changent de fonction,
* les techniques et les besoins se modifient,
* le climat de l'école change,
* de nouveaux programmes se profilent,
* de nouvelles procédures arrivent (évaluations, …)

***Anticiper les RPS*** : il s'agit de collecter régulièrement des informations pour permettre d'anticiper l’apparition des RPS

Afin de mettre en place ces différentes méthodes d’anticipation, d’action et évaluation des RPS, il est indispensable de se munir d’un outil incontournable, la réunion. Il est donc important de mener à bien les réunions, de les construire, les conduire et leur assurer une réussite afin de répondre aux multiples exigences d’un établissement ou d’une organisation.