

ANNEXE DUER 2022 RISQUES PSYCHOSOCIAUX

LA PRISE EN COMPTE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux (ou RPS) sont définis comme « les risques pour la santé mentale, physique ou sociale,

Ils sont à l'origine de troubles sur le plan psychologique, physique et social : fatigue, troubles du sommeil, maladies psychiques, dépression, troubles musculo squelettiques, maladies cardiovasculaires...

Dans le service public, ces troubles peuvent se traduire par du désengagement au travail, un absentéisme accru, des conflits entre les personnes, des accidents du travail, une baisse de la qualité du service rendu... C'est pour ces raisons qu'il est important de considérer les risques psychosociaux comme des risques à part entière, de les évaluer pour les intégrer dans le document unique et de mettre en œuvre un plan d'actions.

QUE RECOUVRE LE TERME « RISQUES PSYCHOSOCIAUX »

Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail où sont présents :

- Du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face,
- Des violences externes : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à la collectivité,
- Des violences internes : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés à l'intérieur de la collectivité.



LA NECESSAIRE PRISE EN COMPTE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DOCUMENT UNIQUE)

En application de l'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique signé en 2013, chaque employeur public doit élaborer un plan d'évaluation et de prévention

des RPS. Ces plans de prévention reposeront sur une phase de diagnostic associant les agents et qui devra être intégrée dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels. Le CHSCT est consulté pour avis sur la mise en œuvre du plan de prévention.

ACTIONS DE PREVENTION MISE EN PLACE

Prévenir les RPS implique d'identifier les facteurs de risque qui relèvent de l'organisation du travail, des relations sociales au travail ou des conditions d'emploi. La démarche de diagnostic des facteurs de risque est le point de départ de toute prévention. En matière de RPS, comme pour l'ensemble des risques professionnels, elle se formalise dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. Ce diagnostic, qui doit reposer sur une démarche participative intégrant les agents, permet ensuite la définition d'un plan de prévention des RPS.



COMMENT EVALUER ET PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1ère étape, le diagnostic : identifier les facteurs de risques et évaluer leur niveaux : Pour cela, six dimensions sont prises en compte :

- Les exigences de travail,
- Les exigences émotionnelles,
- L'autonomie et les marges de manœuvre,
- Les rapports sociaux et la reconnaissance au travail,
- Les conflits de valeur,
- L'insécurité socio-économique.

Pour le choix de méthode, Il s'agit pour notre collectivité de recueillir les informations par voie de questionnaires :

- Analyser le contenu des informations récoltées,
- Restituer un diagnostic.

2ème étape : mise en place de politiques de prévention et élaboration d'un plan d'actions



PLAN D' ACTIONS SUITE A DIAGNOSTIC

3 UNITES

ITEMS	DEFINITIONS	ACTIONS A MENER
Intensité et complexité du travail Horaires de travail	<p>Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques et « d'efforts » mais plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...</p>	<p>Analyser la nature des diverses interruptions Identifier les interruptions qui peuvent être limitées ou différées Formaliser la fiche de poste Rééquilibrer la charge de travail des postes présentant beaucoup d'interruptions Etablir les priorités et les communiquer</p> <p>Etablir une communication sur les directives et procédures claire, soutenue et stable dans le temps, améliorer les procédures existantes en travaillant sur leur allègement, faire participer les collaborateurs dans l'établissement des procédures pour qu'elles soient mieux acceptées et appliquées et tenir compte des retours de terrain pour ajuster les procédures aux besoins du travail réel.</p>

		<p>Mettre en place formations : la gestion des tâches et des priorités et la gestion de son temps</p> <p>Définir une structure hiérarchique et fonctionnelle complète de l'ensemble des services, créer un organigramme fonctionnel et décisionnel.</p> <p>Créer/modifier/mettre à jour les fiches de poste de manière participative.</p> <p>Renforcer les compétences dans l'utilisation des logiciels par des formations complémentaires</p>
Exigences émotionnelles	<p>Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler. Elles concernent essentiellement les métiers de services : tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, obligation de sourire ou de paraître de bonne humeur.</p>	<p>Maintenir le partenariat avec le psychologue du travail</p> <p>Centre Départemental de Gestion du Gard (Entretiens individuels avec des salariés en souffrance au travail – Dispositif d'écoute pour les salariés victimes d'évènements traumatiques sur le lieu de travail)</p>
Autonomie au travail	<p>L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.</p>	<p>Favoriser le départ en formation pour une meilleure autonomie</p> <p>Réunion de service « technique »</p>
Rapports sociaux	<p>Cette catégorie inclut les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés.</p>	<p>Mettre en place un groupe de travail sur l'harmonisation des pratiques inter-services.</p> <p>Mettre en place des réunions de services permettant à la direction de prendre connaissance des échanges professionnels et des propositions d'améliorations des pratiques</p>

		<p>Mise en place d'un règlement intérieur (disposition relative au harcèlement moral et sexuel)</p> <p>Analyser des situations de conflit : organisation du travail</p> <p>Mettre en place un système de déclaration simplifié des situations de violence externes</p> <p>Définition générale des mesures d'urgence à prendre en cas d'agression</p> <p>Mesures et sanctions envers l'agresseur</p> <p>Mise en place de réunion incident 48H maximum après sa survenue pour en étudier les causes.</p>
Conflits de valeur	<p>Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, ne pas pouvoir faire un travail de qualité, dont on est fier, etc.</p>	<p>Etre vigilant sur la qualité de la communication hiérarchique. Une demande, tâche expliquée et comprise serait plus facilement acceptée.</p>
Insécurité de l'emploi	<p>L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).</p>	<p>Établir des espaces d'échange avec les salariés pour débattre du projet de l'agent et identifier les points à ajuster.</p> <p>Établir des points de rencontre réguliers tout au long de la préparation du projet de changement entre les agents et le service des RH.</p> <p>Assurer une communication écrite régulière de la direction générale (motivations du changement,</p>

		<p>modalités de mise en œuvre, etc.) qui sera ensuite expliquée en réunion d'équipe par les managers de proximité.</p> <p>Instaurer un système de questions/réponses avec les salariés et la direction générale (remontée en réunion d'équipe).</p> <p>Proposer un accompagnement individualisé des salariés en amont et aval du changement (projet professionnel de transition, formation, suivi régulier, etc.).</p> <p>Utiliser l'entretien professionnel.</p> <p>Mettre en place une instance de suivi associant des salariés et permettant de faire remonter les éventuelles difficultés rencontrées à la direction</p> <p>Établir un calendrier prévisionnel des changements à venir permettant de prioriser les mesures et de veiller à respecter les temps d'adaptation nécessaires aux salariés</p>
--	--	--