



ALSMT



Les risques psychosociaux dans le secteur médico-social

Sommaire



Les risques psychosociaux,
qu'est-ce que c'est ? p6

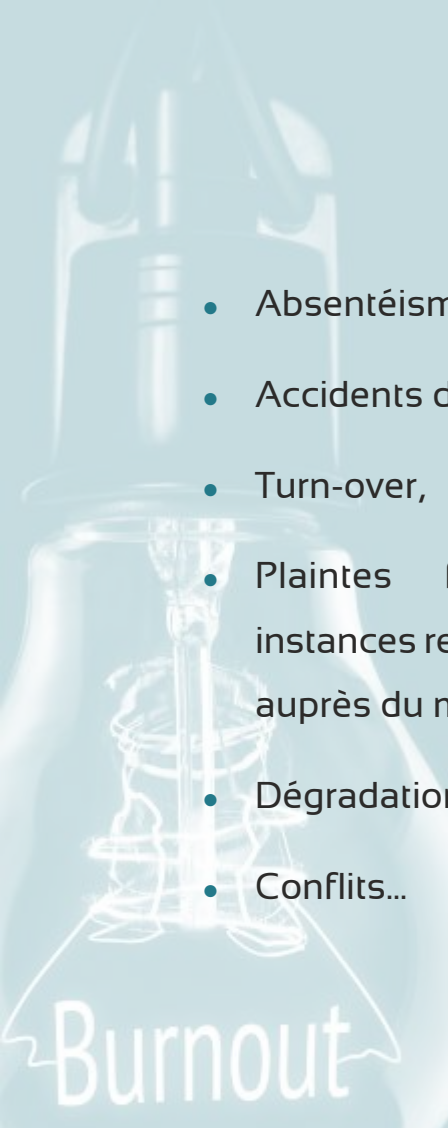
Zoom sur le burn-out p8

Cadre légal p10

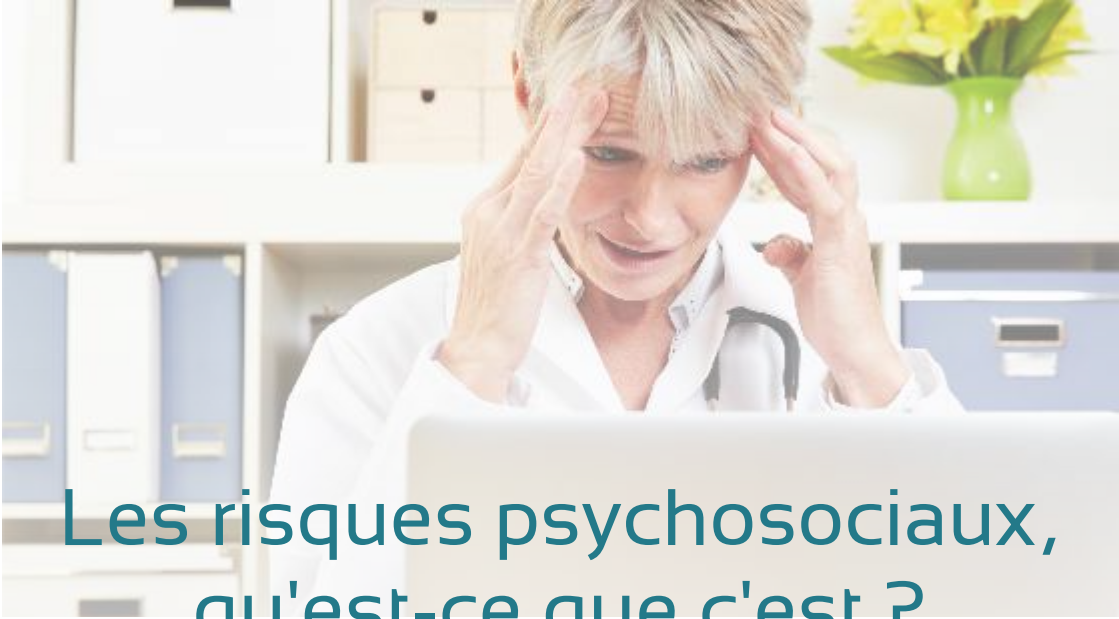
L'ALSMT vous accompagne p12

Les acteurs de l'ALSMT auxquels
vous pouvez faire appel p16

Ressources documentaires de référence p18

- 
- Absentéisme,
 - Accidents du travail,
 - Turn-over,
 - Plaintes fréquentes auprès des instances représentatives du personnel, auprès du médecin du travail,
 - Dégradation du climat social,
 - Conflits...

ET SI CES INDICATEURS
TÉMOIGNAIENT DE RISQUES
PSYCHOSOCIAUX ?



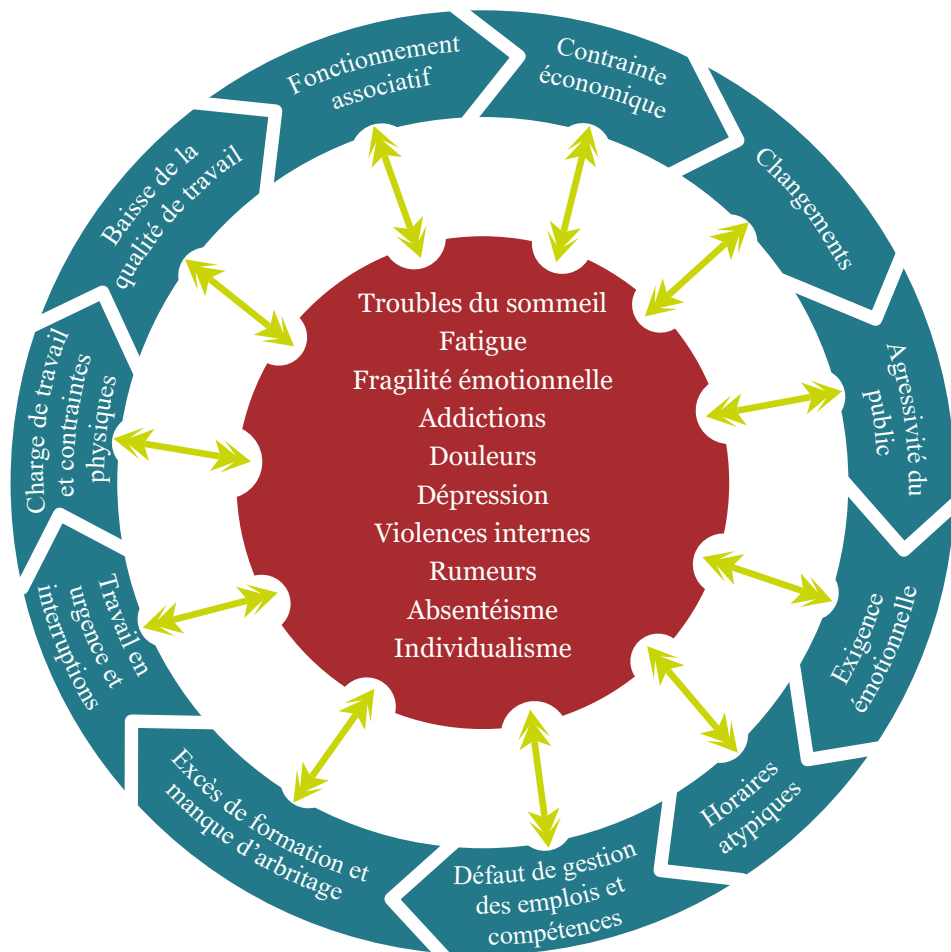
Les risques psychosociaux, qu'est-ce que c'est ?



Les risques psychosociaux (RPS) sont des risques professionnels au même titre que les risques physiques ou chimiques. Ils sont liés à des facteurs organisationnels (conditions de travail, contraintes de l'activité) et à des situations relationnelles difficiles au travail.

Ils peuvent porter atteinte à la santé physique et/ou psychologique (mal-être, stress, épuisement professionnel, troubles ostéo-articulaires...) et affecter la bonne marche de l'entreprise (absentéisme, turn-over, conflits sociaux...).

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL



Légende :





Zoom sur le burn-out

“ *L'épuisement professionnel se traduit par un défaut de concentration, une instabilité émotionnelle, des manifestations physiques, des troubles du comportement social et une baisse de motivation au travail.*

Il résulte d'une exposition prolongée à des situations de travail émotionnellement exigeantes.

La phase terminale de l'épuisement professionnel est le burn-out qui peut entraîner, pour le salarié, une incapacité définitive à reprendre ses tâches et ses responsabilités. ”

Christina Maslach et Michael Leiter, Burn-out.
Le syndrome d'épuisement professionnel, Les Arènes, 2011

3 dimensions composent le burn-out et doivent être évaluées pour poser un diagnostic.

1. L'ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL



L'épuisement professionnel est typiquement lié au rapport avec un travail vécu comme difficile, fatigant, stressant... Le salarié n'a plus confiance en lui, s'isole et perd tout contrôle de ses émotions. Il peut être soit amorphe soit en proie à des excès de violence.

2. LA DÉPERSONNALISATION OU CYNISME VIS-À-VIS DU TRAVAIL



La dépersonnalisation, ou perte d'empathie, se caractérise par une baisse de considération positive à l'égard des autres (clients, collègues...), c'est une attitude où la distance émotionnelle est importante, observable par des discours cyniques, dépréciatifs, voire par de l'indifférence.

3. LA DIMINUTION DE L'ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL



L'accomplissement personnel est un sentiment qui assure un épanouissement au travail, un regard positif sur les réalisations professionnelles. En cas de burn-out, la personne se dévalorise, se sent inefficace et dans une impasse.



Cadre légal



■ Article L4121-1 (code du travail)

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1. des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail,
2. des actions d'information et de formation,
3. la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

■ Article R4121-1 (code du travail)

L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

■ L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication.

■ L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail a été signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010.

Il invite les entreprises à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés, ainsi qu'à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.



L'ALSMT vous accompagne



Pour prévenir les RPS, l'ALSMT peut vous accompagner sur différents niveaux d'actions.

LES ACTIONS DE FORMATION / SENSIBILISATION

PUBLIC

Information délivrée à tous les acteurs de l'entreprise, adaptée en fonction des objectifs visés et du public : direction, encadrement de proximité, représentants du personnel, salariés de terrain...

THÈMES

Définition des risques psychosociaux : concepts, cadre légal, impact sur la santé...

Organisation de la prévention dans l'établissement : conditions sociales nécessaires, méthodologie, outils, durée...

Comprendre les mécanismes de violences au travail ainsi que les notions de harcèlement.

Gestion des conflits et de l'agressivité du public accueilli.

SUITE

En fonction de vos besoins, l'action de formation peut être ponctuelle, ou donner lieu à accompagnement dans l'action (Diagnostic RPS).

LE DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

Travail de la demande

- Mobiliser les acteurs : employeurs, CHSCT, DP, médecin du travail, préventeur.
- Se mettre d'accord sur : les conditions sociales et techniques indispensables à la réussite de la démarche, les objectifs, la méthode et les moyens mobilisables.

Diagnostic organisationnel

- Comprendre les situations de travail exposant les salariés à une atteinte de leur santé mentale, et les contraintes de l'employeur.
- Utiliser différents outils, selon la méthode choisie : observations de l'activité réelle, enquête par questionnaire, entretiens collectifs et individuels.

Actions de prévention

- Prioriser les problématiques.
- Définir un plan d'action concret et opérationnel.
- Mettre en place le changement organisationnel.
- Réaliser un post-suivi.

LES ENTRETIENS " SOUFFRANCE AU TRAVAIL "

Salarié

- Un salarié fait état d'une souffrance psychologique, supposée en lien avec le travail ou faisant suite à un événement potentiellement traumatisant ayant eu lieu sur son lieu de travail.
- Il est au travail ou est en arrêt maladie.

Médecin du travail

- Cette situation est évoquée avec le médecin du travail de l'entreprise, lors d'une visite périodique, d'une visite de reprise du travail ou à la demande du salarié.
- Le médecin du travail souhaite un éclairage complémentaire sur les causes organisationnelles du mal-être évoqué par le salarié.

Psychologue du travail

- Le psychologue du travail peut recevoir le salarié à l'occasion d'un à deux entretiens afin de faire le point sur son travail et identifier les éléments organisationnels qui l'ont conduit à la situation qu'il vit actuellement.
- Il ne s'agit pas d'un entretien thérapeutique. Si le psychologue du travail l'estime nécessaire, il pourra orienter le salarié vers une prise en charge extérieure.
- Un compte-rendu écrit de l'entretien est transmis au médecin du travail et intégré dans le dossier médical du salarié.

A group of diverse healthcare professionals, including doctors and nurses, are gathered around a table in a meeting room. They are dressed in professional attire, such as white lab coats and blue scrubs. Some are holding notebooks and pens, suggesting an active discussion or collaborative work session. The background shows a modern office environment with a whiteboard and large windows.

Les acteurs de l'ALSMT auxquels vous pouvez faire appel



Au sein des équipes pluridisciplinaires de votre service de santé au travail, chaque membre travaille en collaboration avec les autres, sous l'animation du médecin du travail.

Rôle du médecin du travail :

- conseiller pour la prévention des risques professionnels,
- aider à la mise en place d'actions,
- réaliser les visites médicales réglementaires ou à la demande (employeur, salarié...)

Rôle de l'infirmier en santé au travail :

- réaliser les entretiens infirmiers,
- participer aux actions de prévention.

Rôle de l'ingénieur hygiène sécurité environnement :

- conseiller l'employeur pour l'élaboration du document unique d'évaluation des risques et orienter si nécessaire vers un spécialiste qualifié sur certains risques professionnels (assistante technique, ergonomiste, ingénieur chimiste, psychologue du travail...)

Rôle du psychologue du travail :

- réaliser des diagnostics RPS,
- conseiller sur la mise en place d'actions de prévention,
- recevoir des salariés en souffrance au travail.

Toutes les interventions de ces différents acteurs sont mutualisées dans la cotisation de l'employeur à l'ALSMT.

PARLEZ-EN À VOTRE MÉDECIN DU TRAVAIL



Ressources documentaires de référence

- Code du travail
- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail signé le 02 juillet 2008 (obligatoire par arrêté ministériel du 23 avril 2009).
- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 23 juillet 2010.
- Kit méthodologique gratuit « Prendre en compte les risques psychosociaux dans le document unique », de l'Anact.
- Documentation INRS : ED 6140, Logiciel « Faire le point sur les risques psychosociaux pour le secteur sanitaire et social »...

Réalisé par :

Audrey APTEL-SCHWARTZ
Psychologue du travail

Bernadette AUBREGE
Médecin du travail

Philippe BIESSE
Médecin du travail

Céline THIÉBAUT
Infirmière en santé travail

Mise en page :
Valérie MASSON

Impression :
Imprimerie LA NANCÉIENNE D'IMPRESSION
Nancy (54)

Référence documentaire ALSMT :
COM/PL/O20-VO-20161115



Les risques psychosociaux dans le secteur médico-social

Novembre 2016



21, place de la Carrière
C S 8 0 3 0 0
54005 NANCY Cedex
Tél. : 03 83 36 67 75

www.alsmt.org

