

Évaluation des facteurs de risques psychosociaux : l'infirmier de santé au travail acteur du déploiement de l'outil « RPS-DU » en entreprise

AUTEUR :

S. Ode, infirmière de santé au travail

EN
RÉSUMÉ

Dans le cadre de la mise à jour du document unique d'évaluation des risques, une entreprise s'est interrogée sur les risques psychosociaux. L'infirmière de santé au travail a été force de propositions sur la méthodologie à employer et l'outil à utiliser. La mise en œuvre a impliqué tous les acteurs de l'entreprise et a permis à l'infirmière d'avoir une approche collective du travail en dehors de son cabinet de consultation.

MOTS CLÉS

Pluridisciplinarité / Évaluation des risques / Risque psychosocial / RPS / Méthodologie / Infirmier

En 2016, lors de la mise à jour de son document unique d'évaluation des risques (DUER), une entreprise du secteur du luxe a souhaité approfondir l'évaluation des risques psychosociaux (RPS). Sur proposition de l'infirmière de santé au travail du siège social, il a été décidé d'utiliser l'outil RPS-DU de l'INRS [1], découvert par l'infirmière lors de sa présentation au 34^e Congrès de médecine et santé au travail [2], en juin 2016. Ce guide concret évalue les facteurs de RPS, de façon objective, au moyen d'une grille, établie selon les six axes du rapport Gollac [3].

actions qui pourraient en découler, le cas échéant. Cet outil était inconnu des participants et la proposition a été bienvenue. Bien que l'infirmière de santé au travail ne soit pas membre de droit de cette instance, sa place d'invitée permanente est acquise dans l'entreprise, ce qui lui permet d'être force de proposition dans le champ de la prévention des risques professionnels. Ainsi, a-t-il été aisé d'expliquer le guide méthodologique et la mise en place du questionnaire d'évaluation des RPS.

L'entreprise s'est appropriée le projet porté par le CHSCT, en constituant un groupe pilote comprenant des représentants des ressources humaines (manager responsabilité sociale de l'entreprise – RSE), des services généraux, du personnel et l'infirmière de santé au travail.

Il a fallu ensuite définir le mode opératoire :

- planifier des réunions (tous les mois) ;
- programmer des visites d'unités de travail (sur toute la France) ;

SENSIBILISER L'ENTREPRISE

Après la présentation des modalités de mise à jour du DUER, la grille d'évaluation proposée par l'INRS a été décrite en réunion trimestrielle du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)¹ ainsi que les objectifs et

1. Pour mémoire, l'action a été menée avant la loi instaurant le Comité social et économique (CSE).

Évaluation des facteurs de risques psychosociaux : l'infirmier de santé au travail acteur du déploiement de l'outil « RPS-DU » en entreprise

- présenter des documents supports afin que tous les utilisent de manière homogène et utile (grille d'évaluation RPS de l'INRS), cette présentation a été faite par l'infirmière de santé au travail en partenariat avec le manager RSE sur l'ensemble des sites français ;
- répartir les rôles et définir les périmètres d'actions de chacun (par groupe de 2 personnes : les intervenants en prévention des risques professionnels ont pris en charge l'exploration des facteurs de RPS et l'infirmière les effets sur la santé, sur environ 20 sites).

MISE EN ŒUVRE

Pour entamer l'étude, il était utile d'identifier les RPS et de s'approprier les 7 grandes familles de facteurs de risques identifiés dans l'outil « RPS-DU », afin de s'assurer d'une compréhension et d'un langage communs.

Les RPS correspondent à des situations de travail où sont présents :

- stress, c'est-à-dire déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a des ressources pour y faire face ;
 - violences externes, c'est-à-dire insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise ;
 - violences internes, c'est-à-dire harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés à l'intérieur de l'entreprise.
- Ces RPS peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

Les 7 grandes familles de facteurs de RPS identifiés dans l'outil INRS sont :

- intensité et complexité du travail ;
- horaires de travail difficiles ;
- exigences émotionnelles ;
- faible autonomie dans le travail ;
- rapports sociaux au travail dégradés ;
- conflits de valeurs ;
- insécurité de l'emploi et du travail.

À l'aide de la grille d'évaluation des RPS de l'INRS, les unités de travail ont été visitées.

À chaque visite d'unité de travail, une grille a été remplie par le binôme *ad hoc* en interrogeant les travailleurs.

Les réponses ont été aisées à recueillir grâce à la grille proposée et ses 26 questions regroupées par thèmes.

Après les visites de sites, sur toute la France, ont été réalisés :

- une synthèse des facteurs de risques rencontrés par unité de travail (compilation des données) ;
 - une analyse des facteurs de risques évoqués (parmi les 7 familles de facteurs de risques) ;
 - un tableau de bord des actions de prévention des facteurs de RPS, à mettre en place par l'entreprise, incluant des délais de réalisations ainsi que les personnes ressources.
- Un exemple du tableau de bord final pour l'item « *intensité et complexité du travail* » est donné dans le [tableau I](#).

SUIVI DES ACTIONS

En 2017, les visites de site ont été renouvelées, en utilisant ce même outil, observant de plus près les

actions mises en place, leur pertinence et leurs résultats, surtout dans les unités de travail où l'activité est génératrice de stress avec une charge de travail élevée.

Dans certaines unités, les actions mises en place ont suffi à réduire significativement les RPS. Dans d'autres, plus exposées au stress généré par la charge de travail ou l'organisation du travail, des risques persistants ou résiduels ont été constatés pour lesquels un plan d'actions pour 2018 a vu le jour :

- insuffler une culture d'entreprise avec engagement/implication plus grand(e) de la direction ;
- poursuivre le repérage en amont en associant les collaborateurs à la Qualité de vie au travail (QVT) avec, entre autres, une journée de sensibilisation à l'ergonomie du poste de travail programmée ;
- améliorer l'information et la formation des managers. Le service Formation de l'entreprise élabore un nouveau programme de formation de prévention des RPS pour les managers de proximité avec l'aide d'un cabinet de conseil ;
- améliorer les conditions de travail et de vie des collaborateurs en apportant une attention toute particulière à l'ergonomie des postes de travail et aux environnements de travail des salariés, sujet que le service médical s'approprie ;
- poursuivre l'accompagnement des situations difficiles en continuant les commissions QVT (dispositif qui permet de traiter les situations dégradées, en pluridisciplinarité) ;
- traiter les situations dégradées après avoir réuni tous les acteurs concernés.

↓ **Tableau I**

➤ **UN EXTRAIT DU TABLEAU DE BORD FINAL POUR L'ITEM DE L'INTENSITÉ ET DE LA COMPLEXITÉ DU TRAVAIL.**

Risque psychosocial généré	Levier de prévention	Moyens d'action globale	Actions concrètes pour les managers de proximité
Stress au travail	Former et soutenir l'encadrement	Être attentif aux changements de comportements : irritabilité, pleurs, repli sur soi, agressivité, conflits...	Être présent dans les moments difficiles. Discerner l'objet de la demande et le caractère d'urgence. Former les managers afin de leur donner les moyens de faire un travail de qualité.
	Réguler la charge de travail		Donner des objectifs clairs et réalistes. Travailler en commun avec les collaborateurs sur les adaptations possibles. Évaluer la charge réelle de travail. Reconnaître les efforts des collaborateurs. Donner les moyens de faire un travail de qualité. Échanger sur les façons de réaliser le travail.
	Accroître le rôle des collectifs de travail		Être disponible et à l'écoute. Reconnaître les pratiques, l'investissement et le résultat des collaborateurs. Effectuer des <i>feed-back</i> sur leurs apports. N'oublier personne lors de remerciements (travail d'équipe).
	Favoriser l'autonomie		Écouter et impliquer les collaborateurs. Leur laisser des marges de manœuvre. Favoriser la recherche collective de solutions aux problèmes. Encourager les remontées d'informations sur les difficultés rencontrées. Développer les compétences des collaborateurs.

CONCLUSION

À partir d'une obligation, la mise à jour du DUER, l'entreprise a formalisé une cartographie objective des facteurs de risques psychosociaux, grâce à un outil facile à partager et simple à utiliser. Elle a pu de ce fait élaborer un plan d'actions à déployer et peut chaque année le réajuster, en fonction de la nouvelle évaluation.

Cela a été un véritable projet, conduit par des acteurs pluridisciplinaires. Il a permis à l'ensemble des parties prenantes d'être force de proposition, de participer aux visites des lieux de travail, de mieux appréhender les facteurs de risques, de visualiser les unités et les salariés les plus concernés, et le contenu de leur travail.

L'infirmière de l'entreprise a trouvé naturellement sa place dans ce dispositif. Cela a été l'occasion pour elle d'évaluer la santé dans un autre contexte que celui du cabinet médical, par l'approche du travail, en situation collective, d'assurer un suivi dans le cadre de consultations en souffrance au travail (écoute active, diagnostic infirmier et orientation si nécessaire), d'accompagner les salariés en matière d'ergonomie au poste de travail, afin d'assurer un confort de travail contributif à la QVT.

POINTS À RETENIR
ET BIBLIOGRAPHIE



Évaluation des facteurs de risques psychosociaux : l'infirmier de santé au travail acteur du déploiement de l'outil « RPS-DU » en entreprise

POINTS À RETENIR

- La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est l'occasion de créer une dynamique sur la prévention des risques psychosociaux.
- L'infirmière de santé au travail est force de propositions pour l'outil à utiliser.
- L'outil RPS-DU, facile à utiliser, permet la mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise.
- En allant sur le terrain, le projet a permis à l'infirmière de santé au travail d'avoir une approche du travail hors de son cabinet médical, en situation collective.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 | GUYOT S, LANGEVIN V, MONTAGNEZ A - Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU. Édition INRS ED 6140. INRS : Paris ; 2013 : 43 p.
- 2 | DUFAYET L, ROBIEUX A - Prévention des risques psychosociaux : des outils pour agir. Symposium INRS et CRAMIF, 34^e Congrès national de médecine et santé au travail. Paris, 22 juin 2016. Suivi pour vous TD 234. *Réf Santé Trav.* 2016 ; 148 : 99-104.
- 3 | GOLLAC M, BODIER M (Eds) - Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris : ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé ; 2011 : 223 p.