

# PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : QUELQUES PISTES

*Centre Interdépartemental de Gestion de la Petite  
Couronne Ile de France*

*Lille 9 novembre 2010*

*Estelle Tarragon, Directrice de la Santé et de l'action sociale*

# PRÉSENTATION DU CIG PETITE COURONNE

- Périmètre d'intervention: les départements des Hauts-de-Seine, de Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne.
- Une particularité : la quasi-totalité des collectivités et établissements sont affiliés
- Soit 380 collectivités et établissements territoriaux employant quelques 150 000 dont 100 000 fonctionnaires territoriaux.

# LA DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE L'ACTION SOCIALE

- Un **pole d'expertise** en santé et sécurité au travail réunissant:
  - Le Service des assistants sociaux et des psychologues du travail.
  - Le Service de médecine préventive, composé de médecins, d'infirmiers et de gestionnaires.
  - Le Service prévention, hygiène et sécurité, composé d'ingénieurs de prévention et d'ergonomes.
  - Le Service de la Commission de réforme, composé de gestionnaires spécialistes de l'imputabilité.
  - Le Service handicap.
- Les autres services experts ressources:
  - Le Conseil juridique et contentieux.
  - L'Emploi.
  - L'Expertise statutaire.

# LES OBJECTIFS DU CIG EN MATIÈRE DE RPS

- Etre en capacité d'investir les champs de la prévention des RPS:
  - Au titre des différentes missions de la direction (médecine préventive, service social, inspection, évaluation des risques professionnels, conseil en matière de prévention...)
  - Dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire, pour des interventions spécifiques de prévention de RPS

# Les principes d'intervention

- L'analyse de la demande
- Le pré-diagnostic pour « embarquer les acteurs »
- L'analyse partagée
- L'équipe pluridisciplinaire, dont la composition s'adapte aux besoins
- La collaboration étroite avec les équipes internes
- Un fonctionnement en mode-projet



# LES POSTULATS

- Des risques qui ne peuvent être exclusivement traités par des prises en charges individuelles.
- L'utilité d'un regard neutre et extérieur.
- Une analyse qui doit porter sur plusieurs dimensions : individuelle, relationnelle, organisationnelle.
- Un accompagnement sur des actions de prévention primaire, secondaire et tertiaire.
- La pluridisciplinarité comme condition de réussite.

# UN EXEMPLE : LE GARDIEN D'IMMEUBLE : D'UN RÔLE SOCIAL À UN RÔLE DE GENDARME

- **Principales missions du gardien d'immeuble :**  
assurer la garde et veiller au maintien en état de propreté et de bon fonctionnement des immeubles et de leurs dépendances, concourir au maintien du service public par des activités d'accueil, d'information et de médiation au bénéfice des occupants et usagers et assurer par le lien social avec les habitants, la tranquillité des lieux.
- **Une nouvelle mission apparaît :** Il est maintenant demandé aux gardiens de recueillir les loyers impayés auprès des locataires

# UN EXEMPLE : LE GARDIEN D'IMMEUBLE : D'UN RÔLE SOCIAL À UN RÔLE DE GENDARME

- cette activité est perçue comme une activité dévalorisante (rôle de contrôle et non plus d'accueil ou de médiateur, à risque (angoisse de ne pas savoir qui va ouvrir la porte, risque d'agressivité et d'agression, d'incivilités orales ou physiques) et non reconnue (le chef ne sait pas ce que cela représente....)).
- les effets potentiels sur la santé : angoisse, coups et blessures...
- causes organisationnelles : manque d'informations, de consignes, isolement par rapport à la situation de recouvrement...

# UN EXEMPLE : LE GARDIEN D'IMMEUBLE : D'UN RÔLE SOCIAL À UN RÔLE DE GENDARME

- Pistes du plan d'action : élaboration de consignes, courrier préalable aux locataires, liste des impayés à jour, être accompagné pour recueillir les loyers en retard, pouvoir échanger sur les difficultés avec des collègues et son supérieur.

# LES ENSEIGNEMENTS DU TRAVAIL MENÉ AVEC L'ANACT

- Les RPS, risques à part entière, qui bousculent la logique technique, sécuritaire et normative
- Aborder les RPS sur le terrain demande de remettre à plat les cadres existants
- Aborder les RPS, c'est prendre un risque
- Prévenir les RPS en collectivités, c'est impliquer de nombreux acteurs (ACMO, CHSCT, médecin et infirmière de la collectivité, agents de tous niveaux hiérarchiques, élus) : le processus participatif, pluridisciplinaire et paritaire est aussi important que la méthodologie elle-même.

## Quelques exemples d'intervention possibles

- Information et sensibilisation sur les RPS
- Accompagnement d'une démarche d'évaluation et de prévention des RPS
- Aide à l'élaboration d'indicateurs
- Conseil sur la mise en place de cellule de veille/d'écoute, d'observatoire
- Appui à la conception d'outils et procédures ciblés (mise en place d'une structure de médiation interne, prévention du harcèlement moral, des violences internes, agressions...)
- Diagnostics de situations de travail et préconisations en matière de prévention, formation, management, organisation, conditions de travail...



# UN PRÉALABLE: LA CELLULE D'APPUI RPS

## I. Deux objectifs :

- 1) Analyser et répondre aux demandes des collectivités sollicitant une intervention relative aux RPS.
- 2) Accompagner les professionnels de la DSAS confrontés à une problématique RPS au sein de leur collectivité et en charge d'une mission spécifique.

## II. Saisine en fonction de l'origine de la demande :

- 1) **Dans le cas d'une demande formulée par une collectivité :**  
La cellule d'appui se réunit sous sa forme pluridisciplinaire pour analyse de la demande et proposition d'une éventuelle intervention.
- 2) **Dans le cas d'une demande formulée par un professionnel de la DSAS :**
  - a) Saisie du coordonnateur en première instance.
  - b) La demande est portée à la connaissance de la cellule d'appui RPS.

# LES OUTILS ET LES MÉTHODES POUR L'ÉVALUATION DES RISQUES

- Elaboration d'une procédure d'intervention adaptée (organisation et déroulement de l'intervention, conditions d'entretien, recueil de l'information...)
- Identification de 3 facteurs de risques engendrant des RPS et production de fiches supports:
  - RPS, risques organisationnels et liés aux rythmes de travail, agressions externes.
- Utilisation d'un questionnaire spécifique.
- Evolution de l'outil informatique permettant la restitution et l'évaluation.

# EN CONCLUSION

La démarche présentée ne peut permettre une véritable évaluation elle permet au plus:

- Une première identification (notion d'inventaire).
- Une estimation du risque.
- L'expression des salariés.
- L'analyse et l'évaluation des RPS demandent donc :
  - Un dispositif d'investigation lourd (analyse du travail et de l'organisation à travers des entretiens individuels, des observations...).
  - La mobilisation de plusieurs disciplines (ergonomie, psychologie, sociologie, médecine du travail...).
  - Un cadre méthodologique permettant de garantir les impératifs déontologiques (secret, vérification des informations...).

MERCI DE VOTRE ATTENTION