

CONSEIL
PRÉVENTION
CONCOURS
CARRIÈRES
EMPLOI

Guide

Santé et bien-être au travail



www.cdg59.fr



Avant-propos	3
Première partie :	4
• Santé au travail : des obligations légales	5
Deuxième partie :	6
Les éléments constitutifs de la souffrance au travail	6
• Les manifestations de la souffrance au travail	7
• Repérer les facteurs de risques et les facteurs de protection	8
• Quelques points de vigilance	9
Troisième partie :	10
Les solutions internes à la collectivité	10
• Quels sont les outils	11
• L'accompagnement du Cdg59	13



Bien-être au travail



Au-delà des débats terminologiques, le bien-être au travail renvoie de façon quasi immédiate à la prise en compte des risques psychosociaux (RPS) dans nos collectivités et établissements.

Aujourd'hui encore, il est difficile d'appréhender la réalité d'un phénomène, qui comme le rappelle le ministère du travail et de l'emploi, n'est ni défini juridiquement ni statistiquement connu.

Pour autant, des obligations fortes pèsent sur les employeurs :

- préserver la santé et la sécurité des personnes,
- élaborer d'ici 2015 un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

À travers ce guide, le Cdg59 s'est assigné plusieurs objectifs :

- appréhender la souffrance au travail et repérer ses manifestations,
- déceler ses causes,
- adopter les bons réflexes.

Les acteurs de la prévention du Cdg59 restent à votre écoute pour vous accompagner au quotidien dans vos démarches.



Santé au travail : des obligations légales



Que dit la loi ?

L'article 2 du décret n°85-603 du 10 juin 1985 rappelle que les autorités territoriales sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé de leurs agents.

Que dit le code du travail ?

Les articles L.4121.1 et suivants du Code du travail énoncent les obligations qui pèsent sur tous les employeurs. Ces dispositions ont vocation à s'appliquer directement dans les collectivités territoriales et les établissements publics.

Article L4121-1

Ainsi, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs sur la base :

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

Il doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Article L4121-2

L'employeur met en œuvre ces mesures sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

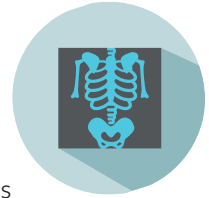
- éviter les risques,
- évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités,
- combattre les risques à la source,
- adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, du choix des équipements de travail, des méthodes de travail et de production, en vue notamment, de limiter le travail monotone et le travail cadencé afin de réduire les effets de ceux-ci sur la santé,
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique,
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux,
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L.1151-1 et L.1153-1,
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle,
- donner les instructions appropriées aux travailleurs.



Les **éléments constitutifs** de la souffrance au travail



Les manifestations de la souffrance au travail



La souffrance au travail en tant que telle n'est pas définie ; elle renvoie à tout un ensemble de facteurs humains et organisationnels qui peuvent contribuer à la dégradation de l'état de santé des agents. En ce sens, la souffrance au travail dépasse très largement la notion de harcèlement.



Si généralement la souffrance au travail est assimilée au stress, ses manifestations sont multiples :

- apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS),
- maladies cardiovasculaires,
- troubles de l'appareil digestif,
- dépression, ...

Les conséquences de la souffrance au travail pour les collectivités sont parfois importantes. Outre la dégradation du climat social, les collectivités peuvent être confrontées à une augmentation de l'absentéisme. La jurisprudence administrative admet que les syndromes dépressifs qui trouvent leur origine dans des situations de travail difficiles ou conflictuelles, peuvent être imputables au service et revêtir, le caractère de maladie professionnelle.

À noter :

Selon les résultats de l'enquête SUMER (surveillance médicale des expositions aux risques professionnels) 2009-2010 :

- plus de 8 salariés sur 10 sont en contact avec le public et 17% des agents travaillant dans le domaine de l'action sociale sont exposés à des risques d'agression.
- Les comportements hostiles dans le milieu du travail tels que « les comportements méprisants ou les dénigrés de reconnaissance... » sont souvent signalés dans les métiers « sports et loisirs, animation, culture » et « action sociale ».
- 33% des agents appartenant à la première famille et 27% de ceux appartenant à la seconde déclarent vivre ce genre de situation.

Le questionnaire dit de Karasek qui permet d'évaluer l'environnement psychosocial au travail a été utilisé. Il permet d'évaluer l'environnement sur trois axes :

- la latitude décisionnelle,
- la demande psychologique,
- le soutien social.





Repérer les facteurs de risques et les facteurs de protections



Les éléments constitutifs de la souffrance au travail

Exemples de facteurs de risque

Exemples de facteurs de protection

Les consignes ne sont pas clairement énoncées.

Organisation et conditions de travail

Les réunions et les entretiens individuels permettent de clarifier l'exécution des tâches

Manque de cohésion dans les équipes et manque de solidarité.

Relation et reconnaissance professionnelle

Les compétences de chacun sont valorisées et complémentaires. L'encadrement intermédiaire est présent au sein de ses équipes

L'absence d'autonomie et / ou de marge de manœuvre peuvent générer des frustrations et une démotivation.

Autonomie et valorisation des compétences

La confiance, la formation, l'autonomie encadrée favorisent un meilleur investissement professionnel.

L'accumulation de nouvelles tâches, l'absentéisme peuvent engendrer une surcharge de travail.

Charge de travail et charge émotionnelle

La remise à plat de l'activité (méthodes, modes d'organisation), la priorisation des objectifs permettent de fluidifier l'activité.

∞



C'est la combinaison de plusieurs facteurs de risques, notamment lorsqu'ils sont subis, durables, multiples et antagonistes, qui peuvent aboutir à l'apparition de la souffrance au travail.

Les pratiques de travail (comportements, actes, paroles, décisions...) et nos modes de gestion peuvent constituer des facteurs de risque ou de protection.





Quelques points de vigilance

🗨 **Même un acte individuel commis en dehors des heures et lieux de travail peut être le signe d'une souffrance au travail.**

Le stress doit devenir une préoccupation de l'employeur et des services de gestion des ressources humaines dès lors que les signalements ou les manifestations de souffrance au travail se multiplient.

Les facteurs de risques ne peuvent masquer des cas d'insuffisance professionnelle ou de faute professionnelle.

Tout fonctionnaire, quel que soit son rang dans la hiérarchie, est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public (Loi n°83-634 - art. 28 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires).

À noter :



- Pour agir sur le stress, plusieurs interventions sont possibles :
- l'approche dite primaire vise à réduire les sources de stress à la base.
- l'approche secondaire vise à aider les individus à développer des compétences pour agir contre le stress.
- l'approche tertiaire vise à prendre en charge les personnes affectées par le stress.

L'approche dite primaire s'inscrit véritablement dans une démarche de prévention et doit être privilégiée.

(cf. article L4/2/02 du Code du Travail).



Les solutions internes à la collectivité





Quels sont les outils ?

L'organisation de la collectivité

D'une manière générale, il est important que chacun comprenne la place qu'il occupe dans sa collectivité.



- mettre en place et réactualiser le schéma de fonctionnement de la collectivité et notamment (organigramme, règlement intérieur, procédures internes),
- les tâches doivent être clairement identifiées : s'assurer de l'existence des fiches de postes et veiller à leur réactualisation,
- l'évaluation sur la base d'entretiens individuels.

La mise en œuvre d'une politique de prévention

Prévenir la souffrance au travail c'est agir :

- collectivement en identifiant les risques et en diminuant le plus possible leur apparition par le biais du document unique,
- individuellement en accompagnant les personnes par des dispositifs d'écoute et de soutien.

Dans la mesure du possible, la politique de prévention doit être intégrée à tous les niveaux de la collectivité. Elle fait partie intégrante de

Extraits du code du travail

Article R.4121-1

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.

Article R.4121- 2

La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est réalisée :
1 au moins chaque année,

2 lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, au sens de l'article L4612.8.

3 lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie au 22 octobre 2013.



la politique de gestion des ressources humaines et des risques de la collectivité au même titre que tous les autres risques.



Veiller au respect de la réglementation applicable en matière de santé et de sécurité au travail

- s'assurer que la collectivité dispose de tous les acteurs de la prévention, soit en interne, soit en appui avec le CdG59 et qu'elle leur donne les moyens d'assurer leurs missions,
- associer les organismes paritaires – (comité technique et CHSCT) à la définition de la politique de prévention,

L'action sociale, collective ou individuelle, vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, et les aide à faire face à des situations difficiles.

Les collectivités territoriales et leurs établissements peuvent contribuer au financement des garanties de protection sociale complémentaire auxquelles les agents qu'elles emploient souscrivent. La protection sociale porte sur deux risques :

- les risques d'atteinte à l'intégrité physique de la personne et les risques liés à la maternité, désignés sous la dénomination de risque « santé »,
- les risques d'incapacité de travail et, le cas échéant, tout ou partie des risques d'invalidité et liés au décès, désignés sous la dénomination de risque « prévoyance ».

- procéder à une évaluation régulière des risques professionnels en y intégrant les risques psychosociaux.

Document obligatoire, le document d'évaluation des risques professionnels contient le plan d'actions de la collectivité. Il comprend toutes les préconisations pour limiter, voire supprimer les risques d'atteinte à l'intégrité des personnes.

Le protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique prévoit que les plans de prévention devront être initiés en 2014 et achevés en 2015.

La mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement social de l'emploi.

L'accompagnement social de l'emploi qui s'inscrit dans la politique de gestion

des ressources humaines, permet d'agir dans quatre directions :

- la prise en compte des conditions de vie des agents,
- favoriser l'intégration des personnes au sein de leur environnement professionnel, créer un climat de travail serein,
- compléter les actions menées dans le champ de la prévention en favorisant le bien-être des personnes,
- agir positivement sur l'efficacité de la collectivité.

Une politique d'action sociale contribue :

- à favoriser le bien être des agents,
- à renforcer l'image de la collectivité auprès des agents et des usagers.

L'accompagnement du Cdg59



La santé au travail

Les médecins de prévention assurent une double mission :



- la surveillance médicale des agents comprenant un examen dont la périodicité est fixée actuellement à deux ans par la réglementation et une surveillance particulière pour certaines catégories d'agents,
- les actions sur le milieu professionnel. En liaison avec les acteurs de la prévention, ces actions permettent d'appréhender sur site le travail des agents et de conseiller l'autorité territoriale sur les mesures préconisées en vue d'améliorer les conditions de travail.

La sécurité au travail

Afin d'aider les collectivités à répondre à leurs obligations dans la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité, le Centre de gestion de la Fonction Publique territoriale du Nord met à disposition ses préventeurs et son agent chargé de la fonction d'inspection (ACFI).

Ceux-ci pourront :

- réaliser des missions d'inspection,
- réaliser le document unique d'évaluation des risques professionnels,
- toute autre mission de nature à améliorer la sécurité au travail.



Un pôle d'accompagnement

Ce pôle d'expertise accompagne les collectivités dans des domaines variés tels que :

- le diagnostic des risques psychosociaux,
- la réalisation d'études d'ergonomie et la recherche de solutions de maintien dans l'emploi,
- l'accompagnement social des personnes avec l'intervention d'un assistant socio-éducatif souvent dénommé assistant social.



Les six dimensions de RPS au travail (source : DARES, décembre 2010) :

1. Les exigences du travail,
2. Les exigences émotionnelles,
3. L'autonomie et les marges de manœuvre,
4. Les rapports sociaux et relations de travail,
5. Les conflits de valeur,
6. L'insécurité socio-économique.

Le tableau suivant reprend à titre indicatif des questions ou des situations susceptibles d'illustrer les six facteurs RPS.

Axe général	Axe élémentaire	Question
Exigences du travail	Quantité	On me demande une quantité de travail excessive
	Pression temporelle	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail
	Complexité	Je dois penser à trop de choses à la fois
	Conciliation travail-hors travail	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales
Charge émotionnelle	Devoir cacher ses émotions	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur
	Peur au travail	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail
	Relation au public	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients
Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail
	Utilisation et accroissement de compétences	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles
		Je peux employer pleinement mes compétences
Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux
		Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien
		Mon supérieur prête attention à ce que je dis
		Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien
	Conflits, harcèlement	Est soumis à au moins une situation difficile dans son travail : comportement méprisant (quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante : « vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là », « vous empêche de vous exprimer », « vous ridiculise en public »)
		Déni de la qualité du travail (« critique injustement votre travail », « vous charge de tâches inutiles ou dégradantes », « sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement »)
Reconnaissance	Atteinte dégradante (« laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé », « vous dit des choses obscènes ou dégradantes », « vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante »).	
	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	
Conflits de valeurs	Conflits éthiques	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)
	Qualité empêchée	J'ai les moyens de faire un travail de qualité
Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi



14 rue Jeanne Maillotte - CS71222 - 59013 Lille Cedex - Tél. : 03 59 56 88 00 - www.cdg59.fr