

EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Complément au guide méthodologique d'aide à la réalisation du
Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels

SOMMAIRE

■ Introduction	p 3
■ Définitions	p 4
■ Identification des RPS	p 5
■ Grille d'observation des situations RPS	p 6
■ Évaluation des RPS	p 8
■ Prévention des RPS	p 9
■ Exemples d'actions de prévention des RPS	p 10
■ Inventaire des situations RPS	p 11
■ Proposition d'actions de prévention	p 12
■ Annexe : services académiques	p 13

INTRODUCTION

Le chef d'établissement a l'obligation d'évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les personnels placés sous son autorité et de préserver leur santé physique et mentale, ce qui inclut les risques psychosociaux (RPS).

Les risques psychosociaux doivent être retranscrits dans le Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels(DUER), au même titre que les autres risques.

Ce dossier complète le "guide méthodologique d'aide à l'élaboration du Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels" avec un focus sur les RPS.

Il est conseillé de procéder à l'évaluation des RPS dans un second temps, après avoir réalisé l'évaluation des risques "généraux".

La démarche d'élaboration du DUER, présentée dans le guide méthodologique principal, n'est donc pas reprise dans ce présent document.

L'évaluation des risques psychosociaux dans le document unique d'évaluation des risques (DUER)

L'évaluation des risques psychosociaux dans le DUER permet de s'interroger sur l'impact potentiel de l'organisation, du contenu et des conditions de travail sur la santé des personnels.

Il n'existe pas de grille d'analyse ni de méthode d'évaluation uniques. Cependant des réflexions au sein de la direction générale du travail* ont permis d'identifier quatre grandes familles de risques :

- les exigences du travail et son organisation,
- les relations de travail, le management et la reconnaissance au travail,
- les conflits de valeur entre les attentes de l'institution et celles des personnels,
- les changements du travail.

Comme pour tous les risques professionnels, l'évaluation des risques psychosociaux dans le DUER pourra aboutir, si elle résulte d'une démarche participative de tous les personnels d'un établissement.

*Prévention des risques psychosociaux du point de vue du Code du travail par Hervé Lanouzière, conseiller technique à la sous-direction des conditions de travail à la direction générale du travail (semaine sociale Lamy du 21 février 2011)

DEFINITIONS

Extrait du Programme Annuel de Prévention 2011-2012 (Éducation Nationale)
Bulletin officiel Éducation Nationale n° 32 du 8 septembre 2011

Les risques psychosociaux résultent d'une confrontation entre les exigences de l'organisation du travail et les exigences du fonctionnement psychique de l'agent.

Les RPS regroupent notamment :

- **le stress** : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;

- **les violences externes** : insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'établissement ;

- **les violences internes** : harcèlement sexuel ou moral, agressions physiques ou verbales, insultes, brimades, intimidations, conflits exacerbés à l'intérieur de l'établissement entre collègues ou avec les responsables hiérarchiques.

Ils se traduisent **par un mal-être, une souffrance mentale et des atteintes physiques** (maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques, angoisses, troubles dépressifs, pratiques addictives, accidents, suicides, etc.) et ont des **répercussions sur l'organisation et les relations sociales** dans l'établissement (arrêts de travail, diminution de l'activité individuelle et collective, perte de vigilance, etc.).

IDENTIFICATION DES RPS

D'après le dossier "Prendre en compte les RPS dans le Document Unique" du réseau ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)
<http://www.anact.fr>

Les unités de travail

Garder le même découpage d'unités de travail pour tous les risques professionnels facilite la cohérence d'analyse et le choix des priorités d'actions.

Toutefois, pour les risques psychosociaux, le groupe de travail pourra être amené à choisir un autre découpage, ou à affiner celui existant, pour tenir compte du type d'activité des personnels.

Par exemple, l'évaluation des RPS dans l'unité de travail "laboratoire de sciences physiques et chimiques" pourra être scindée en 2 parties : activité des personnels de laboratoires et activité des enseignants.

La situation à risques psychosociaux

C'est une situation qui s'inscrit dans le DUER **sans stigmatiser une personne ou des personnes en particulier**, parce qu'en général elle se répète et que plusieurs personnes la ressentent de façon négative.

Ce n'est ni une généralité sur les risques psychosociaux ni une opinion.

C'est une situation globale et générique qui est :

- Anonyme et parle au nom d'un collectif

- Propre à l'établissement ou au type d'activité concerné
- En lien avec un ressenti négatif pour le(s) salarié(s) concerné(s)
- Avec des conséquences, plus ou moins avérées et significatives, dans divers domaines (santé, relations, travail, performance)

L'identification des RPS doit se faire de façon objective et méthodique.

La grille d'observation des situations RPS proposée ci-après permet de repérer les situations selon 4 grandes familles de risques :

- les exigences du travail et son organisation,
- les relations de travail, le management et la reconnaissance au travail,
- les conflits de valeur entre les attentes de l'institution et celles des personnels,
- les changements du travail.

GRILLE D'OBSERVATION DES SITUATIONS RPS

Les questions ci-dessous permettent d'initier une démarche de diagnostic et de repérer les risques au sein de chaque unité de travail.

La liste de questions n'est pas exhaustive, elle a simplement pour objectif de faciliter l'identification des situations RPS.

Ces situations seront décrites précisément (en fonction du type d'activité, des problèmes rencontrés...) et inscrites dans la fiche "inventaire des situations RPS".

Les exigences du travail et son organisation

	Oui	Plutôt Oui	Plutôt Non	Non
La charge de travail est-elle jugée acceptable par les personnels ?				
La répartition du travail s'effectue-t-elle de manière équitable ?				
Les personnels connaissent-ils les rôles et responsabilités de chacun (au sein de l'unité de travail et au sein de l'établissement) ?				
Le projet d'établissement est-il présenté aux personnels ?				
Les nouveaux arrivants sont-ils bien intégrés ?				
Les personnels disposent-ils d'une certaine autonomie dans leur travail ?				
Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens alloués aux personnels pour les atteindre ?				

Les relations de travail, le management et la reconnaissance au travail

	Oui	Plutôt Oui	Plutôt Non	Non
Règne-t-il un climat de courtoisie et de respect mutuel entre les personnels et les élèves ?				
Règne-t-il un climat de courtoisie entre les personnels de l'établissement ?				
Règne-t-il un climat de courtoisie entre les personnels et les adultes extérieurs à l'établissement (parents d'élèves...) ?				
Le travail accompli et les compétences de chacun sont-ils reconnus ?				
Le travail en équipe est-il développé ou encouragé ?				
Les projets sont-ils développés ou encouragés ?				
Les personnels peuvent-ils bénéficier de soutien ou d'écoute de la part de leurs collègues ?				
Les personnels peuvent-ils bénéficier de soutien ou d'écoute de la part de la hiérarchie ?				

GRILLE D'OBSERVATION DES SITUATIONS RPS - SUITE

Les conflits de valeurs entre les attentes de l'institution et celles des personnels

	Oui	Plutôt Oui	Plutôt Non	Non
Le niveau d'adhésion au projet d'établissement est-il bon ?				
Les objectifs des personnels sont-ils en cohérence avec ceux de l'institution ?				
Les personnels ont-ils le sentiment de fournir un "travail de qualité" ?				
Les personnels arrivent-ils à concilier vie professionnelle et vie personnelle ?				

Les changements du travail

	Oui	Plutôt Oui	Plutôt Non	Non
Les changements dans le travail sont-ils anticipés et expliqués ?				
Les personnels bénéficient-ils d'un accompagnement aux changements du travail (formation, tutorat...) ?				

EVALUATION DES RPS

D'après le dossier "Prendre en compte les RPS dans le Document Unique" du réseau ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)
<http://www.anact.fr>

La hiérarchisation des situations à risques psychosociaux

La hiérarchisation des situations à risques permet de définir les priorités d'actions de prévention.

Dans le cas général, la mise en relation **gravité du dommage possible / probabilité d'apparition du dommage** permet d'obtenir l'évaluation des risques la plus rigoureuse possible ("*guide méthodologique d'aide à l'élaboration du Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels*" - page 108).

Afin de faciliter la prise en compte des RPS dans le DUER, il est conseillé d'utiliser des critères semblables à ceux utilisés pour les autres risques, mais adaptés à la spécificité des RPS. Le système d'évaluation par une échelle comprenant 4 niveaux de gravité et 4 niveaux de probabilité peut être utilisé pour la hiérarchisation des RPS.

La cotation de la gravité du dommage peut s'appuyer sur les critères suivants :

- effets sur les individus : durée des arrêts maladie, importance des dommages physiques ou psychiques, etc.
- conséquences sur les collectifs de travail : climat social, relations dans et entre les services, etc.
- conséquences sur le travail : qualité, résultat, etc.

La probabilité d'occurrence se détermine à partir de la fréquence des événements ou situations à risques passés et le risque d'une nouvelle apparition.

Elle est à la fois objectivée par les faits et elle tient compte d'une probabilité évaluée par le groupe de travail.

La fréquence peut s'exprimer en nombre de fois où l'événement se produit par jour, par semaine ou par mois.

Priorités d'action

- 1 : à faire de toute urgence
- 2 : à faire dès que possible
- 3 : risque temporairement accepté

PREVENTION DES RPS

D'après le Programme Annuel de Prévention 2011-2012 (Éducation Nationale)
D'après le dossier "Prendre en compte les RPS dans le Document Unique" du réseau
ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)

Trois approches sont à envisager pour traiter les risques psychosociaux :

- La prévention primaire

Prévenir : agir pour éliminer ou à défaut réduire les différents facteurs de risques psychosociaux.

La prévention primaire consiste à combattre le risque à la source.

Elle est centrée sur le travail et son organisation et renvoie à une prévention collective des risques. Elle fait appel à des actions orientées autour des processus organisationnels : processus de prises de décisions, management, espaces de dialogue etc.

- La prévention secondaire

Protéger : agir pour faire face à une situation connue et installée.

La prévention secondaire consiste à réduire les conséquences des RPS sur les personnes par :

- des formations à destination de l'encadrement pour gérer au mieux une équipe et pour être attentif aux signaux précurseurs de situations à risques ;
- des stages de gestion du stress, relaxation, thérapies cognitives ou comportementales, etc.

- La prévention tertiaire

Réparer : agir pour diminuer et mieux gérer les conséquences sur les individus et le travail.

La prévention tertiaire consiste à apporter une réponse d'urgence médicale ou psychologique (cellule d'écoute, réunions d'échange,...) aux personnels en souffrance pour éviter que leur état de santé ne se détériore davantage. C'est indispensable en cas de situation grave (suicide sur le lieu de travail, cas de harcèlement avéré, situation de violence physique, ...).

L'établissement scolaire pourra identifier et mettre en œuvre lui-même les actions de prévention ou pourra faire appel aux services académiques (voir annexe).

EXEMPLES D' ACTIONS DE PREVENTION DES RPS

Prévention primaire

- Développer et faciliter le travail en équipe
- Définir et délimiter clairement les rôles et responsabilités de chacun
- Définir une politique envers les incivilités et violences commises à l'encontre du personnel
- Mettre en place une procédure d'accueil et de tutorat des nouveaux personnels (en particulier des personnels remplaçants)
- Planifier les différentes réunions (conseils de classe, conseil pédagogique, réunions parents/professeurs etc.) dès la rentrée, pour l'ensemble de l'année scolaire
- Mettre en place une procédure d'accueil et de gestion des élèves en grande difficulté
- Mettre en place une procédure d'accueil et de gestion des élèves exclus de cours
- Améliorer la communication sur les objectifs de l'institution
- Faire participer l'ensemble des personnels aux actions de changement
- Veiller à la diffusion de l'ensemble des circulaires et documents relatifs aux RPS émanant des services académiques
- Aménager des locaux sécurisés ou limitant les risques d'agression
- Aménager des espaces de convivialité au sein de l'établissement

Prévention secondaire

- Mettre en place des groupes d'écoute et de parole ou des groupes d'échanges de pratiques dans les services exposés
- Informer sur l'offre de formation proposée par les services du rectorat
- Mettre en place des actions de médiation à l'intérieur de l'établissement
- Demander une formation négociée sur site (gestion des RPS, accompagnement des changements du travail...)

Prévention tertiaire

- Conseiller aux personnes présentant des troubles psychosociaux de s'adresser aux services académiques pouvant leur apporter une aide (voir annexe)
- Mettre en place une action spécifique en cas de situation grave : cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP), protection fonctionnelle, dépôt de plainte

Inventaire des situations RPS

Unité de travail concernée (ou type d'activité) :

Description précise de la situation (faits, manifestation, ressenti...)	Facteur de risque identifié : - exigences du travail et son organisation - relations de travail, management, reconnaissance au travail - conflits de valeur entre les attentes de l'institution et celles des personnels - changements du travail	Exposition			Propositions de mesures de prévention ou de protection
		Nombre de personnes exposées	G*	P*	

* G : Niveau de Gravité du dommage (voir page 8)

* P : Niveau de Probabilité d'occurrence (voir page 8)

Proposition d'actions de prévention

Identification des risques		Priorité d'action*			Mise en œuvre des solutions	
Unité de travail concernée (ou type d'activité)	Description succincte de la situation RPS	1	2	3	Action de prévention ou de protection retenue	Suivi assuré date/opérateur/mesures prises échancier/budget

* Cocher la case - La priorité d'action est déterminée à partir de la hiérarchisation des risques (voir page 8)

ANNEXE

SERVICES ACADEMIQUES

Différents services académiques peuvent apporter une aide aux personnels ou aux établissements

Ces services travaillent ensemble au quotidien et veillent à la bonne articulation des dispositifs mis au service des personnels.

Ils sont garants du respect de la dignité et de la vie privée de chacun.

SERVICE DE SANTÉ DES PERSONNELS

Pour des difficultés affectant l'état de santé, l'académie de Rouen dispose d'un **service de médecine de prévention** qui peut recevoir les personnels, en toute confidentialité et dans le strict respect du secret médical.

COORDONNÉES : 02 32 08 91 52 - med-prev@ac-rouen.fr

Les personnels peuvent solliciter un rendez-vous auprès de la psychologue de l'académie de Rouen soit au rectorat, soit lors d'une des permanences qu'elle organise à Bernay, Bolbec, Gaillon et Neufchâtel en Bray. Ces rendez-vous sont assurés dans le strict respect du secret professionnel.

COORDONNÉES : 02 32 08 91 52 - valentine.surais@ac-rouen.fr

SERVICE SOCIAL DES PERSONNELS

Selon la nature des difficultés rencontrées, le service social des personnels peut conseiller et accompagner les personnels dans certaines démarches, les informer et les aider dans le strict respect du secret professionnel.

COORDONNÉES : 02 32 08 91 47 - huguette.benaim@ac-rouen.fr

SERVICE ACCUEIL, INFORMATION, SOUTIEN AU SERVICE DES ENSEIGNANTS (GROUPE AISSE)

Organisé à l'intention des enseignants qui s'interrogent sur leur situation professionnelle, les personnels peuvent évoquer, en toute confidentialité, les difficultés d'exercice rencontrées auprès de ce service.

COORDONNÉES : 02 32 08 92 60 (secrétariat de Mesdames Annie Boisson et Fabienne Nassik) - aisse-cmc@ac-rouen.fr

Au rectorat de Rouen : mercredi toute la journée (de 9h à 16h30) - jeudi matin (de 9h à 12h)

Permanence au CIO du Havre Sud : un mercredi par mois de 9h30 à 16h

Permanence au CIO d'Évreux : un mercredi par mois de 9h à 16h30

SERVICES ACADEMIQUES - SUITE

Services académiques pouvant apporter une aide aux personnels ou aux établissements (suite)

ESPACE D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE MIS EN PLACE DANS LE CADRE DU PARTENARIAT AVEC LA MGEN

Dans le cadre **du réseau de prévention, d'aide et de suivi (PAS)** mis en place avec l'éducation nationale, la MGEN a développé des espaces d'accueil et d'écoute à destination des personnels.

Ouverts à tous les personnels de l'Éducation nationale, organisés en dehors des structures institutionnelles, ces espaces permettent aux personnels de bénéficier d'une écoute, d'un accompagnement, d'une orientation, en toute neutralité, confidentialité et gratuité.

COORDONNÉES

Eure : contact psychologue : 02 32 78 84 92 - du lundi au vendredi de 10h à 16h30

Seine-Maritime : 02 35 18 55 61 - mail : espace-ecoute76@mgen.fr

DIRECTION DES RELATIONS ET DES RESSOURCES HUMAINES DE L'ACADÉMIE (DRRH)

Dans la plupart des situations, la DRRH pourra être saisie par le chef d'établissement.

En cas de nécessité, les personnels peuvent également saisir la DRRH, par courrier, courrier électronique ou téléphone.

Lors de cette prise de contact, les difficultés peuvent être présentées et exprimées. Si elle est nécessaire, une rencontre pourra être organisée. Une orientation vers d'autres services ou dispositifs pourra éventuellement être proposée.

COORDONNÉES : 02 32 08 92 60 - drh@ac-rouen.fr