

Congrès de l'ANCCAS
Du 29 juin 2012
Cherbourg

Compte-rendu atelier :
« Prévention des risques psycho-sociaux »

Intervenants : Joël LEBARBIER – direction de la sécurité et des conditions de travail de la ville de Cherbourg-Octeville, Joël MALINE – directeur de l'ARACT (Agence Régionale de l'Amélioration des Conditions de Travail) Basse-Normandie et Laurence Pasquiers-Calmels – chargée de mission prévention et action sociale à la MNT (Mutuelle Nationale Territoriale).

Animation : Jocelyne LANNEAU – directrice du CCAS de Fontenay-sous-bois

Madame PASQUIERS-CALMELS, chargée de mission prévention et action sociale à la MNT présente un diaporama. Elle aborde les définitions des risques psycho-sociaux : ainsi le stress « survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ».

Elle pointe les spécificités du champ social, notamment dans le secteur social en mutation, l'empilement des dispositifs en amenant à faire « rentrer » l'utilisateur dans un dispositif en s'éloignant d'une vision globale de l'utilisateur, son parcours, ses potentiels pourtant au cœur de ces métiers, l'évolution de la demande sociale, des réponses parfois peu en correspondance avec les attentes.

Elle propose des pistes d'actions, comme des groupes de parole, cellules d'écoute, théâtre forum, formation continue pour donner du sens au travail, un travail sur l'organisation avec les ressources humaines (clarifier l'organigramme, fiches de postes, ...).

Monsieur LEBARBIER, direction de la sécurité et des conditions de travail de la ville de Cherbourg-Octeville présente ensuite un diaporama montrant comment la prévention est un atout.

Cette ville a recruté un préventeur en lien avec la RH.

La première tâche a été d'établir un état des lieux. Il a fallu avoir une définition commune des risques psycho-sociaux, propre à la collectivité. Un impact mesurable de cette action (durée de plusieurs années) a été un absentéisme en dessous du taux national.

Il précise que cette action nécessite d'être portée par toute la collectivité, le cadre de proximité partie prenante, doit être à l'écoute et conduire l'action. La DRH doit intégrer l'ensemble des spécificités de tous les métiers de la collectivité, travail participatif, global, volontariste, porté par une volonté politique.

Cette expérience se base sur une prévention des risques psycho-sociaux centrée sur l'organisation et les conditions de travail. Il s'agit d'organiser le travail différemment. Il aborde la nécessité de repérer des signes d'alerte, donc la recherche d'indicateur.

Information donnée dans la discussion :

Les fiches de l'ARACT permettent de cerner définitions, signes d'alertes.

Ainsi fiche n°12 sur les signes d'alerte à trouver sur le site de l'ARACT : « prendre en compte les signes indicateurs de stress au travail pour se préparer à agir ».

La présentation de la démarche montre que le fait déjà d'aborder avec la personne ces problématiques, montre que la structure s'y intéresse, commence à traiter. Elle est écoutée, déjà la parole circule. « Le fait d'engager la démarche est déjà porteur d'effet ».

Cela est signalé car la durée sur laquelle se déroule la démarche est longue. Selon la présentation du diaporama (10 à 15 ans pour une totale mise en place).

Un échange a lieu avec la salle interrogeant le rôle des médecins, des assistantes sociales, de la complémentarité ou pas entre une approche centrée sur la personne (prévention tertiaire, soins) ou centrée sur la modification de l'organisation du travail (prévention primaire, actions préventives) (choix de la ville qui présente).

Jocelyne LANNEAU donne la référence d'un livre de 2010 intitulé : « le travail à cœur » d'Yves Clot, titulaire de la chaire de psychologie du travail du CNAM. Cet auteur parle de « soigner le travail », de « qualité empêchée ». Le « bien faire » favorisant le « bien être ».

La démarche doit être collective.

Sur les aspects du coût, le financement est estimé à 35 000 € sur 3 ans. Le Fond National de Prévention (FNP) peut aussi intervenir sur les financements (Caisse des Dépôts et Consignations, CNRACL).

Monsieur MALINE de l'ARACT – Basse Normandie.

Cette intervention explique ce qu'est l'ARACT. Etablissement public du travail, son objet est de diffuser les bonnes pratiques concernant les conditions de travail.

L'ARACT existe dans chaque Région. Organisme géré paritairement par les partenaires sociaux.

« Traiter du stress, c'est traiter des dysfonctionnements au travail »

« le couple : contraintes – ressources »

Il pointe deux aspects :

- aspect objectif
- aspect individuel, subjectif

Et les deux approches qui peuvent en découler :

Celles centrées sur l'individu, coaching, psychanalytique, de travail sur soi, yoga, etc.

Celles portant sur l'amélioration des conditions de travail. C'est ce champ là qui est travaillé par l'ARACT.

Reprenant son expérience, il conseille de ne pas commencer par « mesurer le stress » par un questionnaire. Il suggère d'identifier la/les situations à conflit de critères, de parler du travail réel. «c'est cette situation qui me pose problème ».

Il propose de construire du sens, de travailler sur les potentiels, de soigner le travail.

L'intervenant insiste sur la nécessité de traiter toutes les catégories de la même façon.

Jocelyne LANNEAU évoque aussi une méthode de travail social « DPA », le Développement du Pouvoir d'Agir qui peut permettre aux travailleurs sociaux et plus largement de

repositionner leur façon d'agir, leur posture. Trois mots clefs : « possible, souhaitable, viable ». éviter le « burn out ».

Madame PASQUIERS-CALMELS présente ensuite l'expérience de Villeurbanne par un diaporama diagnostic, affiche pour faciliter la communication, dont le message est : « bien écouter soi-même pour bien s'entendre ».

Elle évoque la cellule d'écoute mise en place, la formation des encadrants de proximité, la cellule de veille.

Le stress ou mal-être, les mots peuvent différer mais une reconnaissance est le démarrage d'une évolution.

La discussion et les échanges montrent que la question des risques psycho-sociaux et leur prévention est une réalité des CCAS à travailler avec les services de ressources humaines des collectivités en veillant à faire valoir les spécificités des métiers et des situations.

Une congressiste demande si le lien a été fait entre les congés longue maladie et les risques psycho-sociaux ? Quelle part du stress dans les congés longue maladie ? Une étude faite par les médecins du travail a repéré un lien.

Autre interaction pointée : celle des difficultés de vie comme citoyen, personne (problèmes familiaux, sociaux, financiers, ...) qui « entrent » forcément dans la vie professionnelle.

Le cadre professionnel qui pourrait être protecteur est parfois un élément de déstabilisation supplémentaire.

Conclusion : le travail évolue, les risques professionnels aussi, le stress au travail apparaît comme un de ces nouveaux risques. Cet atelier a permis de mettre des mots, des définitions, d'en cerner les enjeux, d'aborder des signes d'alerte, de lever le voile sur deux expériences, d'avoir des informations sur les financements possibles.

Un point d'appui pour aborder ces problématiques dans nos collectivités.