

Sensibiliser aux Risques Psychosociaux

Prévenir le risque d'isolement du CPE

Stéphanie MORANCAIS

Alexandra GILET

PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL

7 & 19 octobre 2021



GRUPE **vyv**



Réseaux PAS

Prévention

Aide

Suivi

Accord Cadre National entre :

- le Ministère de l'Education Nationale,
- le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- la MGEN

(2003, renouvelé en 2008, 2014 et 2018 pour 5 ans)

Réseaux PAS

LES DOMAINES DU PARTENARIAT

- **la santé et le bien-être au travail des personnels** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche ;
- **la santé et le bien-être des élèves** du premier et second degrés ;
- **l'accompagnement social des personnels** du MEN et du MESR.

Article 1 – La santé et le bien-être au travail des personnels

Le MEN, le MESR et la MGEN conduisent ensemble plusieurs actions :

- des dispositifs de promotion de la qualité de vie au travail ;
- des formations ;
- des études et des recherches ;
- des programmes dans le domaine des politiques de santé des personnels.

Quelques Chiffres

- **Tension au travail** : 23% des salariés (*Enquête SUMER, 2010*)
- **28% des travailleurs européens** seraient confrontés à des troubles psychologiques liés au stress (*Agence Européenne de la Sécurité et la santé au travail, 2014*)
- **Stress au travail** : 19% des salariés (*Enquête The Workforce View in Europe, 2019*)
- **Comportements hostiles ou incivils au travail** : 1/6 salarié (*Etude des conditions de travail 2013, Ministère du travail*)
- **Coût annuel du stress au travail** : 20 milliards d'euros en Europe (*Agence Européenne de la Sécurité et la santé au travail*)
- En France : 1% à 1,4% de la population active est touchée par des **maladies professionnelles**. (*Etude Conditions de travail et coût du stress ; S. Béjean, C. Trontin, LEG – INRS*)

La Santé

**« Etat de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »
(OMS)**

La santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle
... elle se construit aussi dans la relation aux autres.

Cadre Juridique

Obligation générale de sécurité, qui incombe à l'EMPLOYEUR :



« L' employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. »

Article L 4121-1 du code du travail

Cadre Juridique

Obligation générale de sécurité, qui incombe à l'AGENT :



- ✓ **Prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres**
- ✓ Un droit et un devoir pour **sortir des « complicités silencieuses »** (peur, individualisme, pressions du collectif, ...)

Article L 4121-1 du code du travail

LES RPS

Les RPS : Qu'est-ce que c'est ?

Ils résultent d'une combinaison entre les dimensions :

- ✓ **individuelles**
- ✓ **collectives**
- ✓ **organisationnelles**

... de l'activité professionnelle.

■ Et il convient de distinguer :

- **La notion de « RISQUES psychosociaux »** : Probabilité d'être confronté à un danger
- **De celle de « TROUBLES psychosociaux »** : Conséquences d'une exposition aux risques



Les RPS : Qu'est-ce que c'est ?

Rapport Gollac (2011): « Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais **son origine** :

les RPS seront définis comme des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les **conditions d'emplois et les facteurs organisationnels et relationnels**, susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »



INRS : « Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail où sont présents du stress, des violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflits...) ou des violences externes (insultes, menaces, agressions...) »

- **Autres définitions** : Ministère du travail & l'ANACT

LES FACTEURS DE RPS

Les Facteurs de Risques PsychoSociaux

➤ Les facteurs de RPS sont présentés à travers 6 axes : [Rapport Gollac (2011)]



■ 1. Les Exigences et intensité du travail, liés aux :

- Quantités de travail
- Travail sous pression, perçu comme exigeant, interruptions fréquentes...
- Objectifs irréalistes et flous
- Nouvelles technologies

Les Facteurs de Risques PsychoSociaux

■ 2. Les Exigences émotionnelles

- Confrontation à un public en difficultés (élèves avec des problématiques importantes), risques d'agressions verbales, physiques, tension avec le public...
- Maîtriser, devoir cacher ses émotions, la peur au travail



■ 3. L'Autonomie et marge de manœuvre

- Procédure rigide, choix ou pas dans sa façon de travailler, manque de visibilité, d'anticipation...
- Pouvoir ou non utiliser et développer ses compétences, absence de stimulation intellectuelle
- Répétitivité, caractère déplaisant du travail



Les Facteurs de Risques PsychoSociaux

■ 4. Les rapports sociaux

- Relations avec les collègues : coopération, intégration, reconnaissance par les pairs
- Relations avec la hiérarchie : soutien, relations humaines, reconnaissance...
- Rémunération, adéquation de la tâche à la personne
- Relations avec l'extérieur
- Violences internes
- Isolement



Les Facteurs de Risques PsychoSociaux

■ 5. Les Conflits de valeurs

- Travail est en contradiction avec ses convictions personnelles et/ou professionnelles
- Qualité empêchée (difficultés à pouvoir faire du « bon travail »)
- Travail « inutile » : impression qu'être là ou pas ne fera aucune différence

■ 6. L'insécurité de la situation de travail

- Précarité de l'emploi, perspective d'évolution
- « Soutenabilité » du travail
- Les changements mal anticipés et/ ou peu accompagnés



LES MANIFESTATIONS

Les Manifestations des RPS : Le Stress

« Déséquilibre entre la **perception** qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la **perception** qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. (...) les effets du stress ne sont pas uniquement psychologiques. Il affecte la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise. »

(Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002-a).

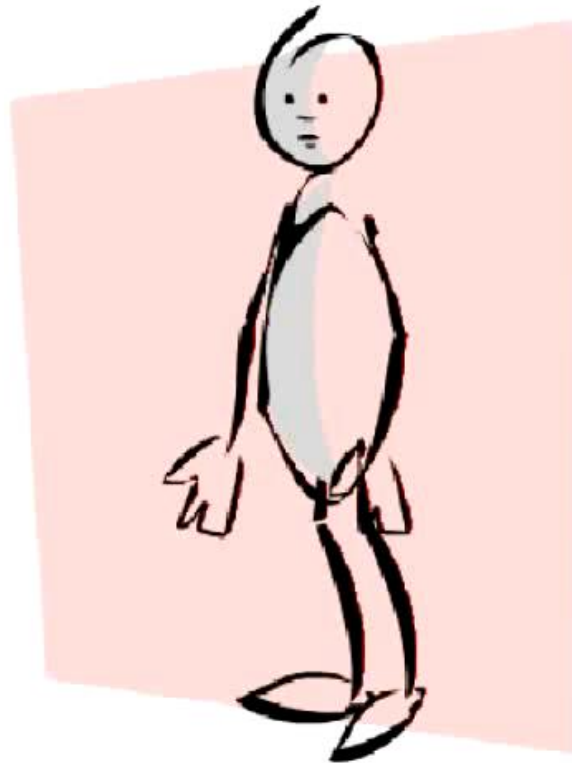


Les Manifestations des RPS : Le Stress

- **Stress aigu** : le plus souvent peu dommageable pour notre santé
- **Stress chronique** : risque que notre organisme soit en sur-régime, peut entraîner des troubles, dont l'épuisement professionnel



LES MÉCANISMES



© CBI-Multimedia / INRS

DU STRESS AU TRAVAIL

[CLIQUEZ ICI POUR LANCER L'ANIMATION](#)

Les Manifestations des RPS : Les Violences

« Tout incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces ou d'agressions physiques dans des circonstances liées à leur travail, (...) et impliquant une remise en cause implicite ou explicite de leur sécurité, de leur bien-être ou de leur santé. »

(BIT, 1998, Prévenir le harcèlement moral et la souffrance au travail, p. 26).

- **Violences externes** sur le lieu de travail par une personne extérieure : *violences physiques, menaces, insultes, actes de destruction, dégradation...*
- **Violences internes** : *tensions, brimades, insultes, relations de travail détériorées, conflits entre collègues, harcèlements, bouc émissaires...*

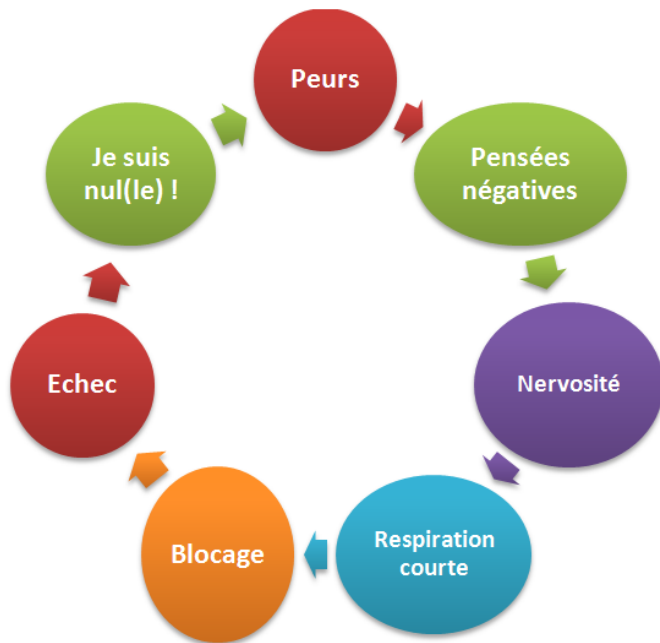


Identifier les RPS : Signes individuels

- **Conséquences aux niveaux :**

- ✓ **Physique, physiologique** : fatigue, douleurs, accélération rythme cardiaque, sensations d'étouffement, risques cardiovasculaires...

- ✓ **Emotionnel, Psychologique** : mauvaise humeur, douleurs morales en lien avec le travail, pessimisme, démotivation, désinvestissement



- ✓ **Intellectuel** : erreurs, déconcentration, perte de mémorisation, d'attention, oublis, difficultés à décider...

- ✓ **Comportemental** : changement de comportement, difficultés à communiquer, baisse de la performance, absentéisme, comportement de repli sur soi, isolement...

Burn-Out : Stade Ultime du Stress chronique

- L'Origine du Burn-out est un stress permanent (contraintes / ressources)
- Epuisement émotionnel, cognitif et physique

UN ÉTAT

« Sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail »
OMS

UN PROCESSUS dans lequel un professionnel précédemment très engagé perd pied et se désengage sans le vouloir de son travail, en réponse au stress et aux tensions ressenties



Le Burn-Out : 3 composantes (Freundenberger & Maslach)

1. L'épuisement émotionnel
2. Une dépersonnalisation
3. Une diminution de l'accomplissement personnel au travail, voire sentiment d'échec professionnel



ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL



DÉPERSONNALISATION



DIMINUTION DU SENTIMENT
D'ACCOMPLISSEMENT

SCITENFF



GRUPE vyv



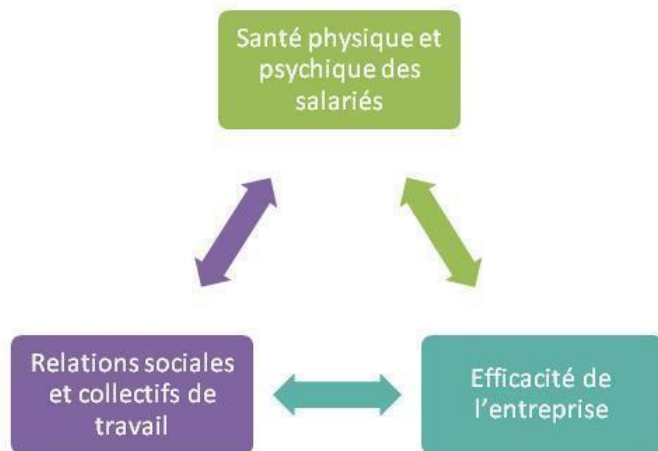
Stéphanie MORANCAIS, le 7/10/2021



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Identifier les RPS : Signes collectifs

- Les RPS sont présents dans tous les secteurs de l'institution, et impactent les niveaux :
 - Social – Economique et financier – Qualité des services et des produits – Juridique – Image de l'établissement



Les conséquences et signes d'alertes sont :

- Augmentation de l'absentéisme, des erreurs, accidents du travail, ...
- Difficultés et coûts pour remplacer le personnel
- Dégradation du climat social
- Augmentation des demandes de maintiens, démissions, demandes de formation, bilans de compétence, ...

LA PRÉVENTION

Prévenir et Accompagner

- La **notion d'« Equilibre »** est importante pour comprendre les mécanismes en œuvre et le degré d'exposition aux RPS
- Le Processus général de prévention consiste à :
 - **Evaluer** : identifier les facteurs de risques ; et analyser les modalités d'exposition
 - **Pour Prévenir** : Prévention Primaire, Secondaire, Tertiaire
- Difficultés spécifiques :
 - Prise de conscience,
 - Caractère plurifactoriel de ces risques,
 - Culture partagée des RPS,
 - Mettre en place des outils spécifiques



Prévenir et Accompagner : Les Acteurs

LE PERSONNEL en premier lieu

- ✓ Pour eux-mêmes et pour leurs collègues
- ✓ Ils connaissent les **réalités** de leur travail et les sources potentielles de **risques** qui en découlent
- ✓ Ils sont en première ligne pour **détecter** celles et ceux qui traversent des difficultés dans leur travail

Prévenir et Accompagner : Les Acteurs



- L'autorité hiérarchique
- Médecin de prévention
- CHSCT
- Conseiller en évolution professionnelle
- Assistants sociaux du personnel

- RH de proximité
- Assistants et conseillers de prévention
- Inspecteurs Santé et Sécurité au Travail
- Consultations EAE - Réseau PAS

- Médecin généraliste
- Psychologues libéraux

La Prévention

L'ensemble des mesures de nature à empêcher la dégradation :

- de la santé de l'agent
- des relations professionnelles
- de la performance des établissements

L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ
distingue **3 niveaux de prévention** à combiner :
primaire, secondaire, tertiaire.

La Prévention

Préventif

Curatif



PRÉVENTION PRIMAIRE « Le problème à la source »	PRÉVENTION SECONDAIRE « Faire face »	PRÉVENTION TERTIAIRE « Accompagner et Réparer »
<p>ACTIONS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL OU DES PROCESSUS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le contexte de travail ○ Le contenu du travail ○ La cohérence organisationnelle <p>ACTIONS SUR LA GESTION DES RH</p> <p>ACTIONS SUR LE MANAGEMENT</p> <p>ACTIONS SUR LA CONDUITE DU CHANGEMENT</p> <p><i>Actions Sur L'organisation Du Travail Ou Des Processus</i></p>	<p>TEMPS D'ÉCHANGES PROFESSIONNELS</p> <p>ACTIONS DE FORMATIONS ADAPTÉES AUX FACTEURS DE RISQUES IDENTIFIÉS</p> <p>ACTIONS RENFORÇANT LE LIEN SOCIAL.</p> <p>ACTIONS DE SOUTIEN</p> <p><i>Faire face aux facteurs de risques en privilégiant une approche collective</i></p>	<p>L'AIDE, L'ASSISTANCE ET LE SOUTIEN aux individus en souffrance qui relèvent de l'intervention de professionnels</p> <p>Actions de réparation</p>

Les 9 principes généraux de prévention

(L4121-2 du code du travail)

Éviter les risques

Évaluer les risques

Combattre les risques à la source

Adapter le travail à l'homme

Tenir compte de l'évolution technique

Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins

Planifier la prévention

Préférer les mesures collectives aux protections individuelles

Informér et donner des instructions appropriées



**Avez-vous
des questions
?**

GROUPES D'ÉCHANGES ET D'ANALYSE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Dialoguer et analyser : prendre du recul avec ses pairs

J'ai besoin de réfléchir à ma pratique professionnelle, ça va trop vite dans mon quotidien.

En quoi ça me bouscule ?

Quelles tensions viennent de moi-même, du contexte, des autres ?

Comment je m'y suis pris(e) ? Comment on s'y prend ?

Une analyse de la pratique professionnelle est un **processus collectif de réflexion** qui permet à chacun des participants une prise de conscience (et de distance) continue et progressive des **écarts entre ce qu'il veut faire et la réalité de sa pratique**.

Il s'agit d'un groupe d'échange entre CPE, qui mise sur les interactions et la réciprocité des apports entre les participants pour développer chez chacun de nouveaux savoir-être et savoirs pratiques, et augmenter les compétences du groupe.

GROUPES D'ÉCHANGES ET D'ANALYSE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Dialoguer et analyser : prendre du recul avec ses pairs

OBJECTIFS

- Échanger et partager les expériences entre professionnels
- faciliter l'émergence d'une parole sur les **difficultés rencontrées** dans l'exercice professionnel (exprimer, apaiser ses craintes, renforcer ses sécurités)
- identifier la **façon dont on se positionne** dans l'exercice de son métier (dans les relations aux autres, dans la dimension institutionnelle)
- développer des **compétences professionnelles psycho-sociales** (des relations parfois tendues avec son équipe de la vie scolaire ou sa hiérarchie, des comportements difficiles à gérer de la part des élèves, un contact direct avec les familles)

INTERET

- ✓ aide à la prise de recul, au développement d'un regard critique sur son travail, sur les situations difficiles
- ✓ co-construction du sens dans sa pratique professionnelle, du bien-être et de l'efficacité
- ✓ innovation par les éclairages du groupe et de l'animateur sur les façons de pratiquer son métier
- ✓ réduction du sentiment d'isolement dans son poste
- ✓ consolidation de l'identité professionnelle individuelle et collective
- ✓ accompagner les participants dans leurs démarches d'adaptation face à un contexte d'évolution, de changements permanents

GROUPES D'ÉCHANGES ET D'ANALYSE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Dialoguer et analyser : prendre du recul avec ses pairs

QUELS PRINCIPES ?

- ✓ participation volontaire
- ✓ équité de la parole des participants
- ✓ confidentialité des échanges
- ✓ non-jugement, bienveillance

METHODOLOGIE

La présence du psychologue du travail garantit la circulation de la parole et le respect du cadre proposé ; il est garant du cadre et du processus. Le fonctionnement suppose le volontariat et la disponibilité des participants, une nécessaire confidentialité, le respect des uns des autres (écoute, ouverture et principe de non-jugement).

Un groupe est constitué de 10 personnes maximum.

Groupes d'échanges et d'analyse de la pratique professionnelle

4 séances de 2h

12 participants par groupe

Loire Atlantique : 1 groupe

Maine et Loire : 1 groupe


Mayenne : 1 groupe

Sarthe : 1 groupe

Vendée : 1 groupe

Espace Accueil Ecoute

0 805 500 005



VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS
DANS VOTRE VIE PROFESSIONNELLE
OU PERSONNELLE ?

ÉCHANGEZ AVEC UN(E) PSYCHOLOGUE

en face-à-face
à l'Espace d'Accueil
et d'Ecoute

par téléphone
du lundi au vendredi

Appelez le

0 805 500 005
Service & appel
gratuits

de 8h30 à 18h30

Service anonyme,
confidentiel et gratuit
Réservé aux agents du MENESR

Illustration : J. P. - Photo : J. P. - Photo : J. P. - Photo : J. P.