Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations… Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux (RPS). Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des SDIS (absentéisme, démotivation, turnover, ambiance de travail…). Il convient de les prendre en compte, de les évaluer, pour mieux pouvoir les prévenir.

1/ Définitions De quoi parle-t-on ?

Les risques psychosociaux au travail (2011) sont définis selon l'INSEE comme des « risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

Stop aux idées reçues :

- Le stress ça fait partie du métier
- Le stress c'est dans la tête
- Les risques psychosociaux, mieux vaut ne pas en parler, ça évite les problèmes
- Le stress, c'est toujours la faute du chef

Les RPS ne se limitent donc pas au « harcèlement » moral.

Les RPS correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- **du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;**
- **des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;**
- **des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions…).**

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html

2/ Facteurs de risque

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux. Sur la base des travaux d'un collège d'experts internationaux, il a été proposé de les regrouper en six catégories.

2.1. Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques » et « d'efforts », et plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail…

Ex : Interventions en chaîne sans période de récupération suffisante (combinaison de sa journée de travail avec des gardes pour un sapeur pompier volontaire)

2.2 Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler. Elles concernent essentiellement les métiers de services : tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, obligation de sourire ou de paraître de bonne humeur. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activité quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

Ex : prise en charge de victimes décédées ou grièvement blessées, notamment des enfants

Le stress et le sapeur-pompier

2.3. Manque d’autonomie

L’autonomie au travail désigne la possibilité d’être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s’auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l’utilisation et le développement de ses compétences.

Modèle « job strain » de Karasek :

- fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé) ;
- faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l’organisation de son travail, utilisation de ses compétences) ;
- faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d’autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

2.4. Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » de « l’équilibre efforts/récompenses » et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Cette catégorie inclut les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l’adéquation de la tâche à la personne, les procédures d’évaluation du travail, l’attention portée au bien-être des salariés.

Modèle « déséquilibre efforts/récompenses » de Siegrist : situation de travail se caractérisant par une combinaison d’efforts élevés et de faibles récompenses (salariales, statutaires, symboliques) (idem Encart pour en savoir plus)

Ex : manque de reconnaissance de la hiérarchie après des interventions ou conflits internes entre sapeurs pompiers professionnels et volontaires

2.5. Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, ne pas pouvoir faire un travail de qualité, dont on est fier, etc.

Ex : sentiment d'être limité à des interventions de secours à la personne d'ordre social jugées parfois abusives à vocation davantage d'ambulancier (alors que le cœur de l'engagement était la lutte contre l'incendie) et sentiment de perte de sens.

2.6. Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non-maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier…).

Ex : incertitude sur les évolutions de carrière (accès aux grades, concours)

3/ Comment agissent les RPS ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand…

… ils s'inscrivent dans la durée

Les facteurs de risques psychosociaux qui perdurent peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.

… ils sont subis
… ils sont nombreux
… ils sont incompatibles entre eux

4/ Prévenir, Évaluer et Accompagner

Les RPS constituent donc des risques pour la santé sur le lieu de travail. A ce titre ils relèvent donc d'une démarche globale avec un cadre précis, celui du Code du travail.

En effet, dans la fonction publique territoriale et donc dans les SDIS, ce Code s'applique en matière de santé et de sécurité au travail (livres Ier à V de la quatrième partie). Exit donc une scission privé/public avec des règles totalement différentes.

On rappellera également que les dispositions s'appliquant aux SDIS englobent les sapeurs-pompiers volontaires qui ne relèvent pas à proprement parler et statutairement de la fonction publique territoriale. L'employeur reste **LE** responsable de la santé physique et mentale de ses salariés ou agents.

Le Décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001 officialise la création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, pourtant prévu par l'article L. 230-2 du Code du travail : le fameux **DUERP** (document unique pour l'évaluation des risques professionnels). Il y trouve ainsi toute sa place tant dans la partie législative que dans la partie réglementaire :

Juridique DUERPTélécharger

Article L4121-3

L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs ...

A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs.

Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement.

Article R4121-1

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.

Des dispositions particulières sont également actées, notamment la conservation du DUERP pendant quarante ans et la mise à disposition des travailleurs, des anciens travailleurs ainsi que de toute autre personne ou organisme pouvant justifier d'un intérêt à y avoir accès. Se trouvent ainsi renforcés le dialogue social, la prévention et la traçabilité.

On retiendra donc l'obligation faite, à l'employeur comme à l'autorité d'emploi publique, d'évaluer toutes les natures de risques au travers du document unique pour l'évaluation des risques professionnels (DUERP) et de formaliser concrètement de véritables plans de prévention et d'actions. Ce plan a un objectif annuel clair : protéger les agents, prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

> **" Tout objectif sans plan n'est qu'un souhait."**
>
> ***Antoine de Saint-Exupéry***

Évaluer les risques sans planifier des actions réduit à néant une véritable démarche proactive, mais planifier ne sert à rien si sont absents les phases ultérieures de mise en œuvre, de vérifications, et enfin de corrections si besoin (Cf. cycle PDCA « roue de Demings »).

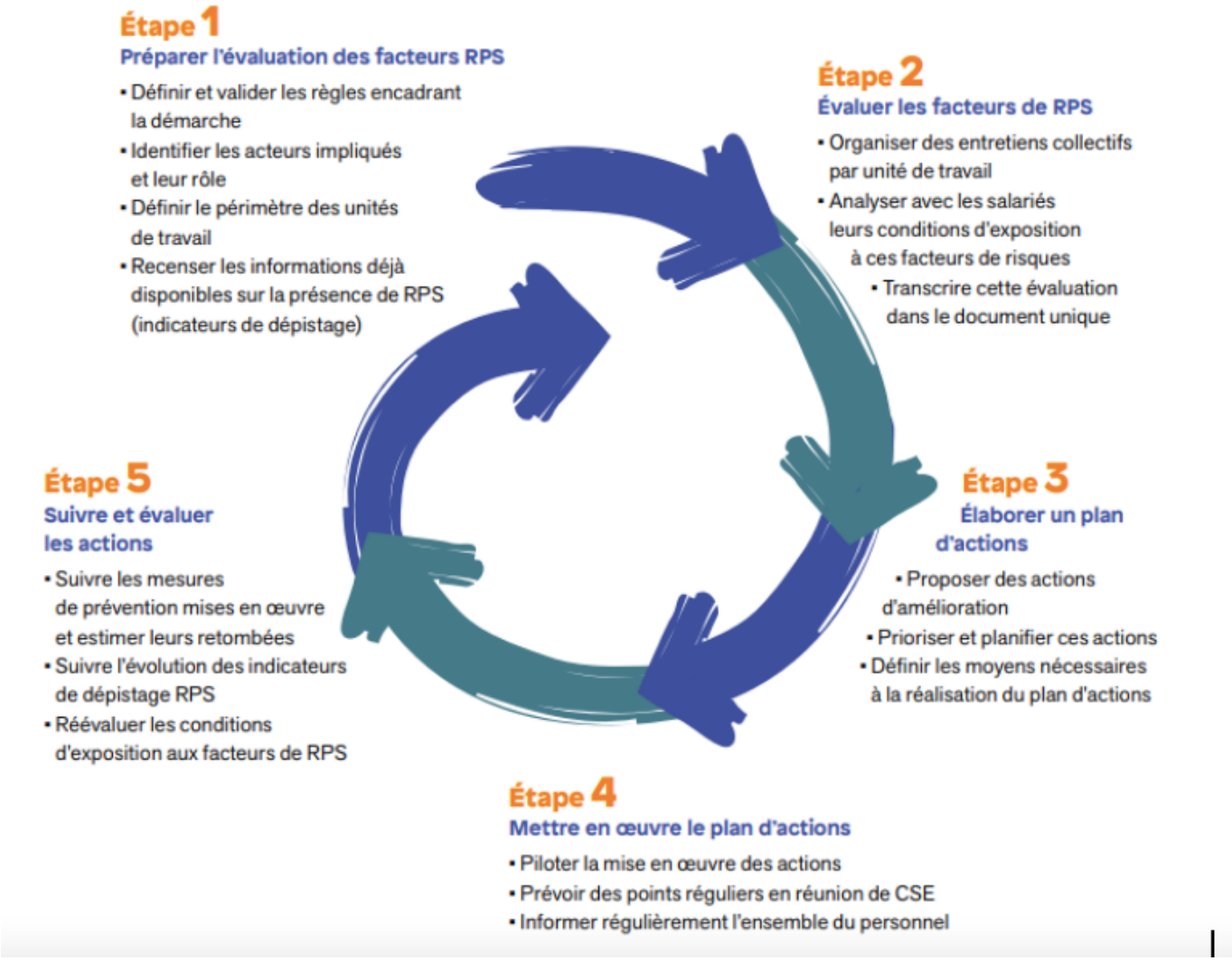
Ces actions se basent sur les neufs principes de prévention issus du Code du travail (L 4121-2).

9 principes de prévention

- 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 ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail ;
- 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. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l’article L. 1142-2-1 ;
- Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

A la différence des autres types de risques (physiques, chimiques..), les RPS sont potentiellement présents dans tous les contextes de travail du fait de l’interface entre un sapeur pompier, son travail et l’environnement organisationnel et humain dans lequel il exerce.



https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206403

Ces démarches s'intègrent pleinement à la recherche de Qualité de Vie en Service (QVS).

Pour aller plus loin…

Author: Gwen

Médecin du travail / Sexologue / Praticien TOP / Médecin capitaine SPV SDIS82