



Bulletin  
d'Information  
pour les  
Professionnels  
sanitaires et sociaux  
de l'entreprise,  
les membres de  
DRH, CE, CHSCT...

Dossier

## La prévention des risques psychosociaux reste une priorité

P2

Insertion professionnelle

## Practice, se préparer pour accéder à l'emploi

P4

Actu Arcat

## Les créateurs ont du cœur

P4

numéro  
**53**

novembre  
2019



**ARCAT**  
**GROUPE SOS**  
**SOLIDARITÉS**  
94-102,  
rue de Buzenval  
75020 Paris  
01 44 93 29 29  
[arcat-sante.org](http://arcat-sante.org)

**Louise  
Bartlett**  
Rédactrice  
en chef

**R**isques psychosociaux (RPS), « stress », « harcèlement moral », « souffrance au travail », « burn-out », autant d'expressions pour décrire les conséquences délétères du travail sur la santé mentale. Si les RPS sont apparus dans la littérature dans les années 1970, liés aux troubles dépressifs, musculo-squelettiques voire maladies cardiovasculaires, ils ont défrayé la chronique en France avec l'affaire des suicides à France Télécom. Entre 2007 et 2010, le mode de management de l'entreprise aurait poussé dix-neuf personnes au suicide ; douze autres auraient tenté de mettre fin à leurs jours. Le procès pour harcèlement moral de six dirigeants, dont l'ancien PDG Didier Lombard, a débuté au mois de mai 2019 et le verdict est attendu fin décembre. La médiatisation de l'affaire a conduit le gouvernement de l'époque à commander un premier rapport « Bien-être au travail », qui a mis en évidence les tensions liées aux changements technologiques et organisationnels (2010, 1). Comment évaluer et répondre à ces troubles du travail ? L'employeur peut solliciter le médecin du travail s'il perçoit qu'un collaborateur est en difficulté, celui-ci pouvant également le voir à tout moment. Le médecin peut déclarer un salarié inapte, une décision compliquée. Les infirmiers, psychologues du travail, ou les assistantes sociales peuvent également aider les personnes à faire face à des situations d'urgence. Les managers de proximité sont déterminants, s'ils sont formés à cette question. Le Bip propose dans ce numéro de faire le point sur les RPS, leur impact sur les employés et les entreprises, ainsi que les actuelles dispositions pour les prévenir et les prendre en charge.

Le BIP vous est adressé par l'association Arcat, membre du Groupe SOS Solidarités, avec le soutien de la Direction générale de la santé.

Association historique de lutte contre le VIH/sida, l'Association de recherche, de communication et d'action pour l'accès aux traitements, accompagne, informe et défend les droits de personnes atteintes par le VIH et des pathologies associées.

Si vous souhaitez recevoir d'autres exemplaires du BIP, proposer des sujets que nous pourrions traiter ou nous poser des questions n'hésitez pas à contacter [louise.bartlett@groupe-sos.org](mailto:louise.bartlett@groupe-sos.org)

Le Bip est édité par Presscode pour l'association Arcat | Directeur de la publication: Jean-Marc Borello ([jmb@groupe-sos.org](mailto:jmb@groupe-sos.org)) | Directeur de la rédaction: Nicolas Derche ([directeur@arcat-sante.org](mailto:directeur@arcat-sante.org)) | Rédactrice en chef: Louise Bartlett ([louise.bartlett@groupe-sos.org](mailto:louise.bartlett@groupe-sos.org)) | Journaliste: Christelle Destombes | Direction artistique: Antonin Doussot ([antonin.doussot@presscode.fr](mailto:antonin.doussot@presscode.fr)) | Édition et diffusion: Presscode Tél.: 04 96 11 05 80 [www.presscode.fr](http://www.presscode.fr) - 2, rue Grignan - 13001 Marseille | Impression: Aubin imprimeur, Chemin des Deux Croix, 86240 Ligugé | Imprimé sur papier PEFC avec des encres végétales | Dépôt légal à parution | ISSN 1765-4556 | Les articles et graphismes du Bip sont la propriété exclusive du journal. | Arcat est une association Loi de 1901 94-102, rue de Buzenval - 75020 Paris, Tél.: 0144 93 29 29 | Directeur: Nicolas Derche | GROUPE SOS: 102, rue Amelot, 75011 Paris, Tél.: 0158 30 55 55 Entreprise sociale, le GROUPE SOS développe des activités qui concilient efficacité économique et intérêt général. Il compte aujourd'hui près de 16000 salariés au sein de 480 établissements et services présents en France métropolitaine, en Guyane, à Mayotte, à la Réunion et en Guadeloupe. [www.groupe-sos.org](http://www.groupe-sos.org)

## Dossier

## Addiction et travail



En 2011, un collège d'experts, présidé par Michel Gollac, définit les RPS comme « les 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 ». Six types de facteurs leur sont associés : l'intensité du travail et le temps de travail, les exigences émotionnelles, le manque d'autonomie, la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, la souffrance éthique, l'insécurité de la situation de travail (2).

#### Qui est concerné ?

Selon la Dares et l'enquête Sumer (4), en 2010, 64% des actifs occupés déclarent être soumis à un travail intense ou subir des pressions temporelles et manquer d'autonomie dans leur travail. En outre, 31% déclarent devoir cacher ou maîtriser leurs émotions, 47% estiment qu'ils doivent « toujours » ou « souvent » se dépêcher dans leur travail. Le stress professionnel est devenu le premier risque pour la santé des travailleurs, selon l'Agence européenne de sécurité et de santé au travail en 2012, en lien avec l'intensification, la précarisation, les nouvelles organisations d'entreprises et l'introduction des nouvelles technologies. Elle indique que les coûts d'indemnisation des individus pour ces risques avoisinent les 20 milliards d'euros, soit 10% du total de l'indemnisation des maladies professionnelles. Récemment, selon un baromètre BVA REHALTO – WPO, ce sont les problématiques mentales qui représentent la première cause des arrêts de travail (23%, dont 19% épuisement professionnel et 10% troubles psychologiques), devant les troubles musculosquelettiques (5).

Cependant, évaluer reste compliqué : le « burn-out » par exemple ne figure pas au tableau des maladies professionnelles en France. Il faut avoir un taux d'incapacité permanente supérieur à 25 % et passer devant le Comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles pour voir l'épuisement professionnel reconnu comme maladie professionnelle. De fait, selon les chiffres de la Cnam, en 2016, 10 000 affections psychiques ont été reconnues en accident du travail (AT) sur un million d'AT déclarés, soit 1% (6). Cette sous-déclaration est un obstacle relatif selon Philippe Douillet, chargé de

2

mission à l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) : « On

DOSSIER  
ÉCRIT PAR  
**Christelle  
Destombes**

ne mesure qu'une partie de l'iceberg : les situations aiguës de dépression. Les arrêts maladie liés au mal-être au travail ne sont pas comptabilisés en tant que tels, et certains conflits entre personnes, perturbants, n'entraînent pas d'arrêts. »

#### Questions de genre

Autre complication, les RPS sont souvent soupçonnés d'être liés à une fragilité extérieure au travail. Certaines études évoquent par ailleurs une différenciation genrée de la santé mentale : les femmes seraient davantage sujettes au stress, à la détresse psychologique et aux tentatives de suicide, alors que les comportements violents et addictifs ainsi que les suicides sont majoritairement le fait des hommes (7). Par ailleurs, les femmes sont souvent employées dans des métiers avec de fortes contraintes de temps, et une dimension relationnelle exigeante (les métiers du soin, notamment). Par ailleurs, elles restent soumises à un inégal partage des tâches domestiques qui les conduit à l'épuisement. « La pénibilité risque donc d'être vécue comme un problème personnel psychologique et non liée au métier ou aux conditions de travail dans les métiers féminins », soulignent la Drees et la Dares (7).

Ce focus sur le caractère contingent des RPS ne permet pas, selon Philippe Douillet, de traiter le cœur du problème. Parfois, la réponse apportée par l'entreprise consiste « en des aménagements extérieurs au travail : ligne d'écoute psychologique, information sur la méditation, le sport, le bien-manger... Ce n'est pas négligeable, mais ça ne prend pas en compte la question des conditions de l'organisation du travail... »

#### Cadre institutionnel

Les RPS ont des impacts sur la santé des personnes et génèrent des dysfonctionnements pour les entreprises : absentéisme, présentéisme, mauvaise qualité du travail, difficultés avec la clientèle, tensions, etc. Le cadre institutionnel invite les entreprises à agir, notamment en matière de prévention. Ainsi, la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 crée une obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et de « protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (art. L. 4121-1 du Code du travail). Le harcèlement moral est cité dans l'article L 1152-1 : « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui

ont pour objet ou effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Une obligation de prévention des agissements de harcèlement moral est à la charge du chef d'entreprise (voir premier encadré), et les délégués du personnel peuvent mettre en place une procédure d'alerte et saisir l'employeur. Lequel est tenu de procéder sans délai à une enquête et de faire remédier à cette situation, sous peine de poursuite. Enfin, le rôle de prévention du comité d'hygiène de sécurité des conditions de travail (CHSCT) est étendu à la protection de la santé physique et mentale des salariés. Le CHSCT, désormais intégré au comité social économique, instance créée par les ordonnances Macron, conserve des prérogatives en matière de santé et de sécurité, même si des commissions dédiées (santé, sécurité et conditions de travail) sont réservées aux entreprises de + 300 salariés.

Autre outil obligatoire, le « document unique d'évaluation des risques professionnels » institué en 2001, qui liste tous les RPS d'un poste de travail et doit aider à construire un plan d'action. Ce règlement doit être révisé une fois par an ou à chaque aménagement important modifiant les conditions de santé, d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail dans l'entreprise. L'INRS a développé un outil à destination des entreprises de moins de 50 salariés et un autre pour les structures sanitaires et sociales (8) afin de les aider à se doter de cet outil de prévention.

### Une question à inscrire à l'agenda

En 2008, un accord national sur le stress au travail est signé dans le secteur privé, précédant un accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail en 2013. Un accord-cadre relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique a été également signé la même année (9). Enfin, les risques psychosociaux ont été désignés comme risques prioritaires dans le cadre du plan santé au travail 2016-2020, avec de nouveaux axes à développer, comme renforcer la prévention du burn-out et « veiller aux conditions d'usage des outils numériques ». De nombreux

guides émanant des parties prenantes (cabinets conseil, services de santé au travail, institutions comme l'Anact ou l'INRS, cf. 10) dotent les acteurs d'outils plus ou moins pratiques pour agir. Mais selon l'étude Esener 2, moins de 30 % des entreprises et administrations européennes ont mis en place des procédures pour s'attaquer au stress (11)... Alors que plus de la moitié des travailleurs se disent stressés, Eurocadres, qui représente 6 millions de cadres à l'échelle européenne, mène une campagne pour obtenir une directive de la Commission sur les risques psychosociaux (12). De quoi remettre la question au goût du jour ? ■

- (1) « Bien-être et efficacité au travail – 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail » février 2010, <http://www.dgdr.cnrs.fr/drh/protect-soc/documents/fichesrps/rapportlachmann.pdf>
- (2) « Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux du risque au travail pour les maîtriser », ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité, <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapportSRPSTdefinitifrectifie110510.pdf>
- (3) Plan d'action mondial pour la santé des travailleurs 2008-2017. <https://www.who.int/occupationalhealth/WHOhealthassemblyfrweb.pdf>
- (4) « L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux » Dares, 2016. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2016-004v2.pdf>
- (5) Baromètre sur les arrêts de travail, juillet 2019, BVA, Réhalto, cabinet expert des risques humains et sociaux, filiale du Groupe Workplace Options <https://www.bva-group.com/sondages/barometre-sur-les-arrets-de-travail-2/>
- (6) « Santé mentale, expériences du travail, du chômage et de la précarité », Les dossiers de la Drees, n°38, juillet 2019
- (7) Fourcade, N. et Gonzalez, L. (2013). La santé des femmes en France. Études et résultats, Drees cité dans Les dossiers de la Drees, n°38
- (8) Outils 37 et 42 sur [inrs.fr](http://inrs.fr)
- (9) [http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/carrieres\\_et\\_parcours\\_professionnel/sante\\_securite\\_travail\\_fp/protocole\\_accord\\_RPS\\_FP.pdf](http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/carrieres_et_parcours_professionnel/sante_securite_travail_fp/protocole_accord_RPS_FP.pdf)
- (10) L'Anact vient de publier un guide « 10 questions sur la prévention des risques psychosociaux », <http://bit.ly/2NmU1Uu>. L'INRS a publié une liste de ressources : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204700>
- (11) Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2) Overview Report: Managing Safety and Health at Work European Risk Observatory, European Agency for Safety and Health at Work, 2016, <https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/esener-ii-summary-fr.pdf>
- (12) <https://endstress.eu/>

### La sécurité des salariés : une obligation de résultat

L'employeur est tenu par la loi de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés (article L. 4121-1 du Code du travail). L'employeur ne doit pas seulement diminuer le risque, mais l'empêcher.

### La méthode Anact

L'Anact s'est fondé sur le rapport Gollac pour développer une méthode pratique, dite C2R (1), qui analyse les facteurs de risques, les contraintes (objectifs, délais, cadences...), mais aussi les ressources au travail (autonomie, soutien du collectif). Philippe Douillet explique : « les situations de travail créent des tensions entre les exigences de l'organisation, celles des salariés, le contexte de l'entreprise et celui des relations au travail. Nous examinons les contraintes, les ressources et comment s'opèrent les régulations : l'activité du management, l'organisation qui favorise la coopération ou pas, etc. ». Une analyse avec les différents acteurs (direction, syndicats...) permet de dresser un diagnostic, et un plan d'action. La méthode des « situations/problèmes » peut être mobilisée pour agir sur les causes de dysfonctionnement repérés : formation, adaptation des postes, les leviers peuvent être multiples. La constitution de groupes de travail ad hoc dans l'entreprise, permet d'instituer un réflexe et habitue les équipes à résoudre les problèmes collectivement. Car s'il y a eu un mouvement fort autour de la crise France Télécom, il s'agit désormais selon Philippe Douillet de mobiliser sur le long terme. « Il y a eu globalement une prise en compte des RPS, des formations d'acteurs, mais il faut installer dans la pérennité une attention à cette question, avec des possibilités d'expression des agents, et un management à l'écoute ».

- (1) <https://www.anact.fr/file/c2r-le-modele-danalyse-des-risques-psychosociaux-rps-du-reseau-anact-aract>  
<http://bit.ly/2Wpum1F>

## Insertion professionnelle

# Practice, se préparer pour accéder à l'emploi

Practice s'adresse à des personnes éloignées du marché du travail et qui cumulent des fragilités. L'objectif de ce programme est de les aider à se préparer pour accéder à une activité professionnelle.

**A**rcat propose depuis 10 ans des actions d'appui à l'insertion professionnelle à destination de personnes rencontrant des problématiques de santé (VIH, Hépatites). Avec un soutien financier du Fonds Social Européen, l'association propose en collaboration avec deux autres structures du GROUPE SOS - le Caarud Kaléidoscope et Reconnect - un nouveau programme d'accompagnement à l'insertion, intitulé Practice. D'octobre 2018 à 2020, 270 personnes seront accompagnées dans le cadre de ce dispositif.

### Evaluer, identifier et se préparer

Practice se déroule dans le nord-est parisien et s'adresse à des personnes éloignées du marché du travail, qui cumulent des fragilités. Sont particulièrement ciblées des personnes migrantes vivant avec une pathologie chronique évolutive (dont le VIH/sida) ou ayant des conduites addictives.

L'objectif de Practice est de permettre aux participants d'évaluer leurs capacités à reprendre une activité et de se préparer à un retour vers l'emploi. Les prestations d'accompagnement accordent une grande importance à la santé, fondamentale pour ces publics confrontés à de multiples vulnérabilités. Les participants sont amenés à identifier les métiers accessibles au vu de leur situation et les actions à mettre en place (formation, entraînement aux candidatures) pour favoriser leur recherche. Des visites ou immersions en entreprise sont prévues pour confirmer le projet professionnel qu'ils auront défini.

Des courts chantiers rémunérés à l'heure sont réservés aux jeunes ayant des conduites addictives. Ces derniers peuvent aussi participer aux ateliers de formation au numérique que propose Reconnect pour l'ensemble des personnes accompagnées. Les autres axes d'accompagnement concernent les adultes présentant toutes sortes de vulnérabilités (addictions comprises), notamment : construction et validation d'un projet professionnel, mise à niveau en français et en maths (après évaluation), formation au numérique (avec Reconnect), ateliers de socio-esthétique (avec l'association Joséphine), et préparation à l'entretien d'embauche (avec le CRTH, Centre de recherche théâtre handicap) dans le cadre d'ateliers de théâtre. Des entretiens individuels sont également organisés avec les conseillères en insertion professionnelle.

Les personnes qui souhaitent participer à Practice sont orientées par un référent social, à condition d'être inscrites à Pôle Emploi et autonomes en lecture. ■ Louise Bartlett

## Evènement Arcat

# Les créateurs ont du cœur

Deux fois par an, au printemps et juste avant Noël, Arcat tient sa braderie « Les créateurs ont du cœur » à l'Espace Bastille Design Center (Paris 11e). Elle aura lieu cette année du 11 au 14 décembre.

**L**es créateurs ont du cœur est une vente d'objets de mode, de beauté et de décoration au bénéfice de la lutte contre le VIH, organisée par Arcat depuis plus de 25 ans. L'évènement existe grâce à l'engagement de près de 200 créateurs et l'implication d'une centaine de bénévoles. Des personnes accompagnées par Arcat, des personnes qui soutiennent l'action de l'association individuellement et d'autres encore qui se mobilisent avec leur entreprise, s'engagent côte à côte pour faire de ces ventes des moments de convivialité et d'achats solidaires.

### Des marques solidaires

Tout au long de l'année des créateurs sont sollicités pour faire don (en échange de reçu fiscal) de mobilier, accessoires d'intérieur, parfums, accessoires de mode et vêtements (adultes et enfants), afin qu'ils soient revendus au grand public à des prix exceptionnels. Des grands noms de la mode soutiennent les créateurs du cœur depuis les premières braderies, et sont rejoints chaque année par de nouveaux donateurs, permettant aux clients de choisir parmi une large gamme de vêtements, déco et beauté de marques reconnues.

Leur générosité permet de développer et de pérenniser les programmes d'accompagnement au service des personnes vivant avec le VIH menés par Arcat. Les personnes accompagnées vivent souvent dans des conditions très précaires. Elles construisent petit à petit, avec le soutien des équipes d'Arcat, des conditions de vie plus stables, et lorsqu'elles le peuvent, aident à leur tour des personnes en situation de vulnérabilité.

### Infos pratiques

Braderie Arcat, du 11 au 14 décembre 2019

Tel. : 01 44 93 29 29

Ouvert tous les jours de 11h à 20h, sauf samedi : 11h-17h

Entrée 2 €

### Bastille design center

74, boulevard Richard Lenoir 75011 Paris

Métros Richard Lenoir ou St Ambroise

[www.braderie-arcat.fr](http://www.braderie-arcat.fr)

■ Louise Bartlett