

2.3 NIVEAUX DE PRÉVENTION ET ACTEURS CONCERNÉS : S'ORGANISER POUR AGIR

3 NIVEAUX DE PRÉVENTION À COMBINER

pour structurer des actions complémentaires et identifier les acteurs les plus pertinents.

LA PRÉVENTION PRIMAIRE = PRÉVENIR

Elle vise à éliminer les facteurs de risques présents dans l'entreprise. À défaut de pouvoir les supprimer, comme le préconise le Code du travail («d'abord supprimer le risque à sa source...»), il faut chercher à les réduire. Cela nécessite de rechercher et d'identifier des causes en lien avec le travail et son organisation.

L'analyse de ces facteurs de risques conduit à explorer le fonctionnement interne : l'activité de travail, les modalités d'organisation et les contraintes générées, les impacts de la politique des ressources humaines, les relations de travail, la nature des relations sociales, l'histoire de l'entreprise, les types de changements et leurs modalités d'accompagnement, ...

Exemples d'actions de prévention primaire : anticipation d'une fusion, création d'un observatoire du stress, définition et suivi d'indicateurs d'alerte, ...

LA PRÉVENTION SECONDAIRE = RÉDUIRE OU «CORRIGER»

Elle vise à outiller les salariés, individuellement ou collectivement, pour lutter plus efficacement contre le stress et les différents risques. Dans cette approche, les tensions sont considérées comme inévitables (ou en tout cas présentes) et l'entreprise agit sur leurs conséquences, pour apprendre à les «gérer». Au-delà de la prévention primaire, l'entreprise doit aider les salariés à comprendre les risques et leurs enjeux et les accompagner pour mieux faire face aux situations critiques.

Exemples d'actions de prévention secondaire : stages de gestion du stress, gestion de la violence externe, coaching, relaxation, ...

LA PRÉVENTION TERTIAIRE = «REPARER»

Elle vient en aide aux salariés déjà en souffrance psychologique au travail. Ces actions permettent de diminuer la détresse des personnes et d'améliorer leur santé. Au-delà de son éventuelle responsabilité dans l'apparition de ces troubles, l'entreprise se doit d'organiser leur prise en charge au niveau du travail. L'objectif est de pouvoir remonter, si possible collectivement, vers la prévention secondaire. Dès que l'on peut redonner à une victime son statut d'acteur, tout le monde y gagne.

Exemples d'actions de prévention tertiaire : cellule d'écoute, prise en charge médicale, numéro vert, ...





- Avec les risques psychosociaux, la prévention primaire prend un aspect particulier : s'il n'est pas possible de supprimer totalement les risques, ce qui reviendrait à faire disparaître le travail, il faut constamment rechercher comment les réduire par une approche à la fois collective et individuelle.

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES A MOBILISER

La prévention des risques psychosociaux nécessite une approche pluridisciplinaire.

Il est souhaitable de croiser des connaissances :

- techniques : machines, produits, process de travail, ...
- humaines : interactions entre l'homme et le travail, compréhension de l'activité
- médicales : liens entre la santé (y compris mentale et psychique) et le travail
- psychosociologiques : compréhension des enjeux du travail et de ses effets sur les individus (aspects sociaux du travail, fonctionnement des collectifs de proximité et de métier, ...)
- organisationnelles : choix de modes opératoires individuels et collectifs, ...
- managériales : délégation, soutien de terrain, reporting, reconnaissance, ...
- réglementaires, gestionnaires : choix des indicateurs de performance, critères d'évaluation, ...

A RETENIR



3 niveaux de prévention à combiner

Pour être efficace, il convient de donner la **priorité aux actions de prévention primaire** (ciblée sur les causes dans l'organisation), **sans négliger les actions de prévention secondaire** (aide aux salariés pour « gérer » les situations stressantes), **et/ou tertiaire** (prise en charge des salariés en difficulté).

Les acteurs incontournables

- L'engagement fort et durable de **la Direction** est la première condition de la démarche de prévention. L'implication de **l'encadrement** est également primordiale : il sera un moteur des actions de prévention. Leur formation sur le thème des risques psychosociaux est importante.
- **Les salariés et leurs Instances Représentatives** apporteront leur connaissance des réalités du terrain.
- **Le Médecin du Travail** est un acteur central car il possède des données sur l'état de santé des salariés qui peuvent orienter l'analyse.
- **Les compétences extérieures** (experts du CHSCT, organismes de prévention, consultants...) favorisent une prise de recul des acteurs internes, facilitent le dialogue et appuient une dynamique de démarche concertée.

