

RAPPORT¹

concernant l'évaluation du risque psychosocial dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels

par Eric Loonis²
psychologue clinicien, docteur en psychologie,
membre d'un CHS-CT en institut médico-éducatif

SOMMAIRE

1) Préambule		1
2) Sources		2
3) Définition générale de la variable « risque psychosocial »		2
4) Détail des composantes de la variable « risque psychosocial »		3
5) Les principes de l'enquête sur le risque psychosocial		7
6) La spécificité du risque psychosocial		9
7) Proposition d'une méthode d'évaluation du risque psychosocial		10
8) Conclusion		12

1) Préambule

La question du risque psychosocial dans les établissements à caractère justement « psychosocial », comme les instituts médico-éducatifs, prend un aspect crucial, dans la mesure où, dans nos institutions, les données psychologiques et sociales sont la « matière première » sur laquelle portent nos métiers. C'est dire toute l'importance, à côté des données de risques matériels et techniques, de ces éléments du risque psychosocial, qui peuvent avoir un impact, non seulement sur les salariés, sur la bonne marche des services, mais de plus sur les bénéficiaires de ces services (enfants, adolescents, familles) qui sont souvent en situation de grande fragilité psychologique et sociale.

Or, au vu des textes, il apparaît que le risque psychosocial ne fasse pas l'objet d'un traitement particulier, qui serait à la hauteur de ses enjeux pour la qualité des services rendus. Il apparaît que ce risque fasse l'objet, pour sa mesure, d'une simple transposition des méthodes concernant les risques matériels et techniques, sans prendre en compte sa spécificité.

Ces deux constats, et de l'importance du risque psychosocial dans les établissements à caractère psychosocial, et du manque d'une méthode d'évaluation qui prendrait en compte la spécificité de ce type de risques, nécessitent d'étudier attentivement ces questions, afin de pouvoir définir et caractériser précisément le risque psychosocial et proposer une méthode d'évaluation qui soit adaptée.

¹ Texte écrit en juin 2003.

² Eric Loonis peut être contacté avec le formulaire de contact de polycopienligne.com.

2) Sources

Pour rédiger ce présent mémoire nous nous sommes appuyé sur les textes suivants :

1. Code du travail (articles sur l'évaluation des risques et les harcèlements moral et sexuel) ;
2. La grille d'évaluation des risques psychosociaux actuelle : en provenance du C.S.S.R. *Les Lauriers*. Service qualité, 24/03/03. DE QPR 4c 01 Rév 00 ;
3. Document UGECAM, « La démarche d'évaluation des risques professionnels de l'UGECAM Aquitaine » ;
4. Document du Service de Santé au Travail, intitulé « Evaluation et prévention des risques professionnels » (Périgueux) ;
5. Circulaire du Ministère du Travail N° 6 DRT du 18 avril 2002 prise pour l'application du décret n° 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail ;
6. Revue Archée Infos, octobre, 2002, n°10, « Le harcèlement professionnel ».
7. Documents de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS, <http://www.inrs.fr>) :
 - a) Le stress au travail ;
 - b) Santé mentale au travail ;
 - c) Travail et agressions. Etat des lieux et prévention des risques ;
 - d) Harcèlement moral : généralités et contexte français ;
 - e) Evaluation des risques professionnels ;
 - f) La loi de modernisation sociale.

3) Définition générale de la variable « risque psychosocial »

Au vu des textes, cette définition générale n'existe pas. Elle reste donc à élaborer. Cependant, disséminées dans les différents textes, on peut trouver des modalités de cette variable, qui vont contribuer à sa définition générale. Ces modalités, nous les avons donc listées, puis classées d'une façon rationnelle (voir tableau I).

Tableau I : Les composantes du risque psychosocial.

Risque psychosocial	
1) Risques antécédents	2) Risques conséquents
a) Risques organisationnels b) Risques sociaux (externes et internes)	a) Risques psychologiques b) Risques émotionnels c) Risques somatiques d) Risques comportementaux

Ce tableau permet de proposer la définition du risque psychosocial suivante :

Le risque psychosocial se définit comme l'ensemble des risques antécédents liés à l'organisation du travail et aux relations sociales externes et internes à l'entreprise, associé à l'ensemble des risques conséquents, qui représentent les effets des risques antécédents aux plans psychologique, émotionnel, somatique et comportemental.

Voyons en détail chacune de ces composantes.

4) Détail des composantes de la variable « risque psychosocial »

1) Les risques antécédents

Les risques antécédents peuvent être définis comme l'ensemble des causes ou facteurs environnementaux qui présentent un danger pour le salarié. Dans le champ du risque psychosocial, les risques antécédents se déclinent en deux volets : les risques organisationnels et les risques sociaux (externes et internes).

a) Les risques antécédents organisationnels

Les risques organisationnels concernent les risques liés aux conditions de travail dans leurs modalités, telles qu'elles sont définies par l'entreprise pour atteindre ses objectifs. Ces risques organisationnels renvoient, nous le verrons au point 2 (risques conséquents) au *stress* qu'ils entraînent chez le salarié, du fait des conditions et exigences de travail plus ou moins difficiles. Les risques organisationnels peuvent être déclinés en deux sous-catégories :

1. Les facteurs liés à la nature de la tâche :

- le contenu du travail à effectuer, avec les exigences quantitatives (charge de travail, charge mentale, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter, le mode opératoire imposé, le rythme de travail et ses amplitudes) ;
- les exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance) ;
- la pression psychologique (surveillance constante de la hiérarchie, impossibilité d'atteindre les objectifs de production fixés) ;
- les caractéristiques de la tâche (pénibilité, charge mentale et mémorielle demandée, monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation, déresponsabilisation face aux incidents, interruption du travail impossible en dehors des pauses) ;
- les risques inhérents à l'exécution même de la tâche (comme la responsabilité excessive en cas d'erreur).

2. Les facteurs liés à l'organisation du travail proprement dite :

- les conditions de répartition et planification des tâches dans l'entreprise ;
- l'imprécision des missions confiées (Qu'attend-on de moi ? Comment dois-je m'y prendre ? Sur quelle base serais-je évalué(e) ?) ;
- les contradictions entre les diverses exigences du poste (Comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect des quotas ?) ;
- les horaires de travail (en particulier s'ils ne sont pas ou peu compatibles avec la vie sociale et familiale, de même qu'avec les rythmes biologiques, la variabilité et imprévisibilité des horaires de travail) ;
- les nouveaux modes d'organisation (rotation des personnels, polyvalence, les changements de poste fréquents) ;
- l'instabilité des contrats de travail ; le mode de gestion des carrières (rémunération, gratifications financières, points de qualification).

Les risques organisationnels peuvent ne pas être liés à la dimension sociale et dans ce cas ils entrent dans le cadre des erreurs ou des contraintes conjoncturelles de management, d'organisation du travail. Cependant, les risques organisationnels peuvent parfois avoir affaire à cette dimension sociale, lorsqu'ils correspondent à des exigences de productivité économique prêtes à sacrifier les conditions de travail sur l'autel de la rentabilité.

b) Les risques antécédents sociaux

Les risques sociaux se déclinent en deux sous-catégories : les risques externes et les risques internes à l'entreprise.

Les risques externes :

Ils concernent les relations des salariés avec le public (clients, fournisseurs, bénéficiaires, familles des bénéficiaires). Ces risques externes se présentent généralement comme des agressions verbales (insultes, menaces, colère) ou physiques (coups et blessures).

Les risques internes :

Les risques sociaux internes à l'entreprise concernent les relations des salariés entre eux, quelles que soient les différences de niveau hiérarchique entre les protagonistes. Ces risques mettent en jeu une intentionnalité (intention de nuire), plus ou moins affichée et exprimée, d'offenser autrui. La loi de modernisation sociale (janvier 2002) a introduit deux éléments importants de ces risques sociaux :

- le **harcèlements moral** : *un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ;*
- le **harcèlement sexuel** : *les agissements de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.*

Les signes de *harcèlement moral* sont :

- Refus de toute communication : empêcher le salarié de s'exprimer (hurler, l'interrompre...), en l'isolant (ne plus lui parler, nier sa présence, le priver des moyens de communication, empêcher les autres salariés de lui adresser la parole), par des incivilités, en ne respectant pas les actes essentiels de politesse et d'usage dans la vie en société (salutations, remerciements) ;
- Absence de consignes ;
- Consignes contradictoires, double contrainte ;
- Privation de travail ;
- Surcroît de travail ;
- La dévalorisation et la déconsidération (rumeurs, humiliations, moqueries, dénigrement du travail auprès des collègues) ;
- Le discrédit (conditions de travail dégradantes, mise au « placard », tâches dépourvues de sens, missions au-dessus des compétences, simulations de fautes professionnelles) ;
- La déstabilisation (critiques incessantes, moqueries sur des aspects personnels – convictions, goûts, poids, allusions désobligeantes, à caractère discriminatoire, raciste, menaces – sarcasmes répétés, humiliations, brimades, propos calomnieux, insultes).

Le harcèlement moral, de plus, se caractérise par la répétition des actes et un facteur aggravant qui est l'absence de support social de la part des collègues, voire une complicité passive ou active. Il peut obéir à trois type de « stratégies » : actes gratuits et pervers, pousser à la démission, logique managériale de mise en concurrence des salariés.

Les signes de *harcèlement sexuel* sont :

- Les propos ou gestes à caractère sexuel (plaisanteries crues, évocation d'actes sexuels, questionnements d'ordre sexuel, propositions d'actes sexuels, promesses de récompense ou menaces, chantage, pour obtenir un acte sexuel, gestes ou signes équivoques, rumeurs à caractère sexuel) ;
- Les actes de contact physique déplacés (rupture prolongée de la sphère de proximité, contacts physiques prolongés, regards indiscrets ostentatoires et appuyés, attouchements sexuels) ;
- La mise en place d'un contexte érotisé ou plus franchement sexuel (isolation prolongée du couple agresseur/victime, familiarité excessive, alibis motivants des actes pré-sexuels, comme se déshabiller ou faire se déshabiller) ;
- Les actes sexuels effectifs.

Comme pour le harcèlement moral, le harcèlement sexuel se caractérise par la répétition des actes, le facteur aggravant d'absence de support social de la part des collègues, voire une complicité passive ou active, peut aussi exister.

Les documents consultés donnent d'autres éléments correspondants aux risques sociaux :

- Conflits ;
- violence, agression physique ;
- comportement déviant ;
- vandalisme ;
- vol ;
- malveillance ;
- destruction de données.

2) Les risques conséquents

Les risques conséquents peuvent se définir comme les effets sur le salarié des risques antécédents. Les risques antécédents (organisationnels et sociaux) entraînent un stress. Le stress peut globalement se définir comme la cooccurrence entre :

- une demande psychologique forte ;
- associée à une faible latitude décisionnelle ;
- et un manque de soutien social au travail.

La « demande psychologique » peut résulter des conditions de travail (risques liés à la nature de la tâche ou à l'organisation plus générale du travail), mais aussi des contraintes sociales (harcèlements, agressions, comportements déviants).

La « faible latitude décisionnelle » résulte des contraintes liées au contrat de travail (sujétion), à la nature du travail, au respect de la hiérarchie, aux faiblesses personnelles (manque de ressources intellectuelles, de capacités d'expression et d'affirmation de soi, personnalité fragile, instabilité émotionnelle, névrosisme).

Le « manque de soutien social » est un facteur aggravant le stress, en renforçant le manque de latitude décisionnelle (absence d'écoute, de support psychologique, d'empathie et de sympathie, de conseils).

Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire

face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne concernent pas uniquement la santé mentale. Ils affectent également la santé physique, le bien-être et la productivité.

Selon la discipline qui l'étudie, le stress peut faire l'objet de définitions différentes, mais quelle que soit l'approche, les définitions font toujours référence à trois composantes :

1. des facteurs de stress ou situations de travail contraignantes qui vont exposer la personne au stress ;
2. la personne qui va réagir à ce qui lui pose problème, à la fois avec son corps et son psychisme ;
3. des effets observables sur les comportements de la personne ou sa santé et sur l'entreprise si la situation concerne un nombre important de salariés.

Le stress ainsi défini entraîne un certain nombre d'effets sur le salarié, que l'on regroupe en quatre catégories de risques :

a) Risques psychologiques

Les risques psychologiques concernent toutes les pertes de moyens et capacités intellectuels, cognitifs, mémoriels, résultant du stress, ainsi que les aspects réactionnels. Les signes repérés sont :

- Difficultés à comprendre ;
- Perte d'attention, concentration ;
- Perte de mémoire ;
- Difficultés à prendre des initiatives, des décisions ;
- Perte de confiance en soi ;
- Baisse de l'estime de soi ;
- Démotivation ;
- Découragement ;
- Pessimisme ;
- Culpabilité ;
- Epuisement professionnel (*burnout*) ;
- Hyper combativité ;
- Perturbations du sommeil (cauchemars) ;
- Ressassements mentaux diurnes ou nocturnes.

b) Risques émotionnels

Les risques émotionnels concernent les effets du stress sur l'humeur, l'état psychologique, les émotions et réactions affectives. Les signes repérés sont :

- Tristesse ;
- Sensation de mal-être ;
- Anxiété / angoisse ;
- Dépression / excitation ;
- Augmentation de la sensibilité ;
- Augmentation de la nervosité, irritabilité ;

- Crises de nerfs, de larmes ;
- Traumatisme émotionnel (choc, sidération, indifférence).

c) Risques somatiques

Les risques somatiques concernent les effets du stress sur le fonctionnement vital, l'état de santé physique, la maladie et leurs répercussions. Les signes repérés sont :

- Fatigue (chronique), fatigabilité ;
- Troubles du sommeil ;
- Douleurs (musculaires, articulaires, maux de tête) ;
- Brûlures d'estomac ;
- Troubles de l'appétit ;
- Troubles de la digestion (douleurs abdominales) ;
- Sensations d'essoufflement, oppression ;
- Sueurs inhabituelles ;
- Syndrome métabolique (obésité abdominale, hypertension artérielle, problème cardiovasculaire) ;
- Maladies immuno-allergiques ;
- Traumatisme physique (blessures) ;
- Absentéisme médical.

d) Risques comportementaux

Les risques comportementaux concernent les effets du stress sur les actions, les réactions, les performances de travail, les solutions que l'individu a trouvées pour se protéger, fuir ou résister. Les signes repérés sont :

- Augmentation des oublis ;
- Augmentation des erreurs ;
- Baisse des performances ;
- Baisse de productivité ;
- Perte de la conscience professionnelle ;
- Décharges colériques ;
- Passages à l'acte ;
- Recours aux psychotropes (café, tabac, alcool abusifs, somnifères, anxiolytiques, calmants, etc.) ;
- Isolement, repli, mutisme ;
- Invalidité ;
- Tentatives de suicide.

5) Les principes de l'enquête sur le risque psychosocial

Le travail de recueil et d'organisation des données définissant le risque psychosocial nous a permis de repérer un certain nombre d'indicateurs qui pourront servir de trame, de support, pour l'enquête d'évaluation et de prévention, gestion, des risques professionnels au plan psychosocial.

Avant d'aborder la question de la méthode d'évaluation proprement dite, il apparaît important de rappeler les principes réglementaires qui doivent guider la pratique (inspirés de la Circulaire du Ministère du Travail N°6 DRT du 18 avril 2002).

Justification de l'enquête

Les connaissances scientifiques ont mis en évidence de nouveaux risques professionnels dont les risques psychosociaux, d'où la nécessité de renforcer l'analyse préventive de ces risques.

Motifs de l'enquête

L'évaluation *a priori* des risques constitue un moyen essentiel de préserver la santé et la sécurité des travailleurs, sous la forme d'un diagnostic en amont – systématique et exhaustif – des facteurs de risques auxquels ils peuvent être exposés.

But de l'enquête

Il s'agit de décrire les aspects psychologiques et sociaux de la vie au travail, qui sont susceptibles d'avoir une influence sur la santé mentale et physique et sur le comportement du salarié.

Faire un « inventaire » des risques

L'évaluation des risques se définit comme le fait d'appréhender des risques créés pour la santé et la sécurité des travailleurs, dans **tous les aspects** liés au travail, « l'évaluation des risques doit s'entendre de manière globale et exhaustive ». L'inventaire des risques se fait en deux étapes : (1) identifier les dangers (« danger » = l'organisation du travail ou les personnes pouvant causer un dommage pour la santé mentale et physique des salariés) ; (2) analyser les risques, en étudiant les conditions d'exposition des travailleurs à ces dangers.

Principe de la méthode d'évaluation

L'évaluation des risques ne se réduit pas à un relevé brut de données, mais constitue un véritable travail d'analyse des modalités d'exposition des salariés à des dangers ou à des facteurs de risques.

L'extensivité de la notion d'« unité de travail »

Cette notion apparaît très extensive et souple (comprise au sens large, recouvrant des situations très diverses, pouvant s'étendre à plusieurs postes ou situations de travail présentant les mêmes caractéristiques, pouvant recouvrir des lieux différents). Cette extensivité implique qu'il est possible d'envisager le risque psychosocial, non plus poste à poste, mais globalement, pour toute l'entreprise, comme une seule et unique unité de travail.

La préservation du caractère individuel du risque psychosocial

Néanmoins, ces regroupements ne doivent pas occulter les particularités de certaines expositions individuelles. Ce qui permet d'envisager de découper l'entreprise non en unités de travail, mais en « unités d'influence psychosociale ».

L'objectif final de l'évaluation : la prévention

La prévention des risques doit s'inscrire dans une véritable dynamique de prévention et non être considérée comme une obligation purement formelle consistant à remplir des grilles et des formulaires pré-établis, sans que cela soit mené dans le cadre d'une démarche effective de prévention propre à l'entreprise.

A la fois ces principes réglementaires (qui s'inscrivent tout de même dans une latitude, puisque la réglementation n'a prévu aucun modèle type du document unique de transcription de l'évaluation des risques professionnels) et la nature des variables du risque psychosocial vont nous permettre

de dégager ce qui constitue la spécificité de ces risques et partant, guider la méthode de leur évaluation et mesure.

6) La spécificité du risque psychosocial

Comme nous le disions en préambule : « il apparaît que le risque psychosocial ne fasse pas l'objet d'un traitement particulier, qui serait à la hauteur de ses enjeux pour la qualité des services rendus. Il apparaît que ce risque fasse l'objet, pour sa mesure, d'une simple transposition des méthodes concernant les risques matériels et techniques, sans prendre en compte sa spécificité ».

Or, les risques psychosociaux, de par leur nature même, se différencient d'une façon radicale des risques physiques et technologiques. Les risques professionnels « classiques » (physiques et technologiques) sont objectifs (plusieurs individus peuvent s'accorder sur leur présence, absence, degré de sévérité). Ils sont déterminés par des informations issues de l'environnement. Et les acteurs peuvent facilement se mettre d'accord sur l'importance de ces informations et les décisions à prendre en fonction de leur analyse (prévention). Nous allons voir qu'avec les risques psychosociaux les choses sont bien différentes. Trois points doivent être pris en compte.

1) L'intériorité du risque psychosocial

Les informations du risque psychosocial proviennent pour l'essentiel de l'intériorité. Autant, on peut évaluer le risque de la « marche d'escalier usée » sans la présence du salarié, en scrutant l'environnement, autant, le risque psychosocial nécessite la rencontre impérative entre l'enquêteur et le salarié. **Les informations concernant le risque psychosocial proviennent de l'intériorité du sujet qui parle.**

2) La subjectivité du risque psychosocial

Les informations qui nourrissent l'évaluation du risque psychosocial proviennent d'un individu qui relate son expérience, des choses aussi impalpables que ses sentiments, ses peurs, ses angoisses, sa fatigue, ses douleurs physiques, etc. Autant le « degré d'usure de la marche d'escalier » peut être évalué avec objectivité (on prend une règle et on mesure la déclivité et deux individus peuvent s'entendre pour retenir la même mesure), autant en ce qui concerne quelque chose comme un « sentiment d'oppression, d'épuisement, de perte de motivation, de tristesse », l'enquêteur est simplement confronté à la parole du salarié, marquée par différents degrés de précision, de sincérité, d'authenticité. De plus, le sujet qui parle n'est pas un ordinateur qui rend compte *in extenso* de tout ce qui est magnétisé sur son disque dur, mais un être vivant, qui peut oublier, sélectionner ses souvenirs, volontairement ou involontairement, avoir plus ou moins de facilités pour s'exprimer, les difficultés dont il parle pouvant elles-mêmes entraver sa parole. **Les informations concernant le risque psychosocial sont donc subjectives.**

3) L'intersubjectivité du risque psychosocial

Enfin, l'enquête qui fait se rencontrer dans le champ de la parole enquêteur et enquêté, représente une double subjectivité, car du côté de l'enquêteur il existe aussi des phénomènes qui peuvent perturber l'information reçue. Selon sa position dans l'entreprise, sa position par rapport au salarié enquêté, l'enquêteur peut, volontairement ou non, sélectionner les informations, en censurer, en privilégier, les orienter, plus ou moins bien les interpréter, les oublier. Les informations du risque psychosocial sont donc marquées par une double subjectivité, celle du sujet qui parle et celle du sujet qui écoute. Cette subjectivité ne parviendra jamais à une objectivité absolue (celle de la marche usée), mais à une subjectivité en voie d'intersubjectivation, lorsque celui qui parle aura pu se faire comprendre de celui qui écoute (voire le convaincre). **Les informations du risque psychosocial sont donc marquées d'une intersubjectivité**, dont le critère de vérité peut parfois se jouer sur des éléments concrets (par exemple, la multiplicité des témoins d'un harcèlement

moral), mais d'autres fois simplement sur des éléments de conviction intime (par exemple, une empathie, qui fait comprendre et comme « saisir » la souffrance d'autrui).

En conséquence, ce triple écueil dans l'évaluation du risque psychosocial (intériorité, subjectivité et intersubjectivité) nécessite de définir une méthode d'enquête adaptée qui, tout en se voulant la plus rigoureuse et rationnelle possible, ne peut dériver par simple transposition, de la méthode d'évaluation des autres risques objectifs (physiques et technologiques).

7) Proposition d'une méthode d'évaluation du risque psychosocial

Pour son efficacité, la méthode d'évaluation du risque psychosocial doit prendre en compte les points dégagés ci avant dans ce rapport. Ceci afin de répondre à l'esprit de la loi de modernisation sociale de janvier 2002, qui demande de prendre en compte les « nouveaux »³ risques professionnels, de les évaluer *a priori* (sous la forme d'un diagnostic en amont, systématique et exhaustif), d'en faire un inventaire (dans tous les aspects liés au travail), puis une analyse, tout en préservant le caractère individuel de ce type de risques.

On tiendra donc compte des différents dangers et facteurs de risque, dans toute leur variété, ainsi que de la spécificité du risque psychosocial, c'est-à-dire de son caractère individuel, lié à l'intériorité et la nature subjective et intersubjective de ses variables.

A) Qui enquêter ?

Alors que pour évaluer la « marche d'escalier usée », le témoignage de l'enquêteur suffit, éventuellement assorti de celui d'un ou deux salariés en guise de sondage corroborant, les risques psychosociaux, de par leur nature, nécessitent de rencontrer la totalité des salariés.

Prenons un exemple un peu extrême pour comprendre : deux secrétaires dans le même bureau. Le témoignage d'une seule peut suffire pour évaluer le niveau d'éclairage. Cependant, en ce qui concerne l'ambiance de travail, les relations de travail, un sondage ne prenant qu'une des deux secrétaires peut donner des résultats complètement opposés. Si l'on suppose que la plus ancienne sur le poste harcèle la plus jeune, l'enquête auprès de cette dernière donnera un « harcèlement moral », tandis que l'enquête auprès de la première donnera un « tout va bien » (ou encore un « harcèlement moral » dans l'autre sens)..

L'enquête d'évaluation du risque psychosocial doit donc prendre en compte l'avis de tous les salariés, qui doivent être entendus individuellement.

B) Qui enquête ?

Selon la réglementation, sans que cela soit une obligation pour lui, l'employeur peut associer toute personne compétente qu'il estimera utile pour évaluer les risques psychosociaux. Il peut, par exemple, faire appel aux membres du CHS-CT ou aux représentants du personnel, pour leur connaissance du terrain, des postes de travail et des salariés individuellement.

Cependant, étant donné la nature intersubjective des enquêtes sur le risque psychosocial, il est important de laisser au choix du salarié enquêté son enquêteur. La méthode pourrait consister à établir une liste public des enquêteurs et à laisser chaque salarié désigner librement l'enquêteur de son choix (en prévoyant aussi une désignation d'office si le salarié est indifférent au choix de l'enquêteur).

³ En fait, ce ne sont pas tant les risques qui sont « nouveaux », que la volonté de prise en compte qui représente une avancée sociale.

En reprenant l'exemple des deux secrétaires : *on voit mal que la plus ancienne, membre des délégués du personnel, enquête auprès de sa collègue.*

La relation enquêté-enquêteur doit être basée sur la confiance et, sans tomber dans la complaisance, tout en restant neutre (ne pas prendre parti), l'enquêteur doit pouvoir faire preuve d'une empathie et compréhension suffisantes, destinées à faciliter la parole de l'enquêté.

C) Comment enquêter ?

a) La formation des enquêteurs

Etant donné sa complexité et sa dimension psychologique, l'enquête sur les risques psychosociaux ne peut s'improviser. Elle nécessite un minimum de formation du personnel qui va la réaliser et surtout, une entente collective sur les standards méthodologiques de cette enquête. Tous doivent être d'accord sur le vocabulaire utilisé, sur la nature exacte des variables mesurées. Tous doivent connaître les principes simples de base de l'interview d'enquête et suivre rigoureusement la méthode qui va être décrite ci-après. Si chaque individu est différent, chaque situation distincte, chaque rencontre unique, la trame méthodologique doit palier cette hétérogénéité, grâce au suivi d'un protocole identique et précis et grâce à des attitudes et comportements des enquêteurs les plus semblables possibles.

Si l'on conjugue à la fois la nécessité d'un enquêteur « neutre » et celle d'une « compétence » à ce type d'enquête, on peut se poser la question de la pertinence de l'utilisation d'enquêteurs professionnels, spécialisés et extérieurs à l'entreprise.

b) Prendre en compte toutes les variables

Nous avons vu que, pris dans sa subjectivité, l'enquêté peut « oublier » des risques, ou les tenir pour autre chose que des risques, ou minimiser leur impact sur sa santé, ou bien encore ne pas se rendre vraiment compte de cet impact. On sait que les formations à la sécurité, aux dangers et aux risques, permettent de lever en partie cette subjectivité. Mais au moment de l'enquête, afin de permettre au salarié de dépasser cette subjectivité et que tous soient sur un pied d'égalité face à l'évaluation, il serait utile d'utiliser la méthode des fiches de variables.

Il s'agit de constituer des fiches, identifiant et regroupant les variables de même risque (par exemple, les fiches « risques organisationnels », « risques sociaux », « risques psychologiques », « risques émotionnels », « risques somatiques », « risques comportementaux ». Chaque fiche est constituée d'une liste des risques en question et le salarié est invité à lire cette liste afin d'être sensibilisé, dans l'instant de l'enquête, aux risques psychosociaux qui peuvent le concerner. Il serait même souhaitable que ces fiches soient distribuées aux salariés quelques temps avant la rencontre d'enquête, afin que chacun puisse y réfléchir, éventuellement en parler avec ses collègues ou son entourage.

Pratiquement, dès le début de l'enquête, l'enquêteur informe le salarié que les choses vont se dérouler en deux temps :

1. un temps formel au cours duquel le salarié va devoir identifier et évaluer la valeur des variables de risque psychosocial qui le concernent ;
2. un temps informel au cours duquel le salarié pourra s'exprimer librement et de façon détaillée sur les circonstances, les situations, les acteurs correspondant aux variables désignées précédemment.

c) Repérer les variables pertinentes

Au moment de l'enquête, le salarié va désigner dans les listes les variables de risque psychosocial qui le concernent. Ces variables désignées seront considérées comme les variables pertinentes.

d) Mesurer la valeur des variables pertinentes

Pour chaque variable pertinente, l'enquêteur va demander au salarié d'estimer sa valeur sous deux aspects : la fréquence d'occurrence et la sévérité. Pour cela, le salarié est invité à désigner ces valeurs à partir d'échelles imprimées sur papier.

e) Circonstancier les variables pertinentes

Une fois ce bilan à visée quantitative réalisé, il est possible pour l'enquêteur d'instaurer un dialogue constructif avec le salarié et, reprenant les variables pertinentes, de lui donner la parole, afin qu'il expose les circonstances, les situations, qu'il désigne les dangers auquel il est confronté, qu'il identifie et indique les acteurs de ces dangers, ainsi que les témoins et le support qu'il a pu recevoir.

Cette méthode d'enquête nécessite l'élaboration de formulaires destinés au recueil des informations. Puis, la réalisation d'une base de données informatisée, afin de pouvoir traiter les statistiques descriptives de ces données du risque psychosocial. Des méthodes simples de filtrage appliquées sur les différentes variables pourront donner des informations intéressantes à exploiter pour mettre en œuvre les mesures de prévention.

8) Conclusion

Ce présent travail a permis de commencer à dégager la nature précise du risque psychosocial et de poser, d'une façon structurée, ses différentes variables. Une analyse des données existantes a permis de dégager deux grandes catégories de risques : les risques antécédents et les risques conséquents, les seconds découlant comme effets des premiers. Les risques antécédents prennent en compte ceux qui concernent l'organisation du travail, ainsi que les risques sociaux résultant des interactions entre les individus. Du côté des risques conséquents, nous avons pu dégager quatre classes d'effets, aux plans : psychologique, émotionnel, somatique et comportemental. Cette analyse a permis de définir le risque psychosocial *a priori*, comme le prévoit la réglementation.

A partir de l'analyse des documents, nous avons aussi commencé à dresser des listes de variables caractérisant précisément et concrètement chaque groupe, classe, de risques. Parmi ces variables, nous avons pu prendre en compte les deux délits récemment considérés par la loi, les harcèlements moral et sexuel.

Une fois les variables dégagées, il est devenu possible de poser les principes d'une enquête rigoureuse sur le risque psychosocial. Et tout d'abord bien éclairer la spécificité de ces catégories de risques, qui sont marquées par l'intériorité (les informations proviennent d'un sujet qui parle), la subjectivité (les informations relèvent d'une expérience individuelle) et l'intersubjectivité (les informations sont reçues et comprises par un autre sujet). Nous en avons conclu que ces caractéristiques des variables nécessitent de définir une méthode d'enquête adaptée.

Cette méthode, qui découle du travail accompli en amont, permet de définir qui doit être enquêté (tous les salariés pris individuellement), qui enquête (l'enquêteur est au libre choix du sujet enquêté) et comment enquêter. Ce dernier point nous a amené à souligner la nécessité d'une formation (ou information) minimale pour les personnels qui réaliseront cette enquête. Surtout, il y a lieu de définir un cadre, une méthode, un protocole et des conventions, destinés à standardiser les missions d'enquête.

Afin de prendre en compte toutes les variables, de ne pas se perdre dans la complexité des relations humaines, ni faire l'impasse sur les sujets embarrassants, nous proposons l'utilisation de fiches de sensibilisation, qui seront un support pour aider le salarié à définir les risques qui le concernent.

Ce travail préliminaire a besoin d'être poursuivi en équipe afin de lui donner plus de consistance et d'élaborer ensemble les outils d'évaluation et d'analyse.

* * *