



syndex

L'EXPERTISE ENGAGÉE

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Stress, épuisement, violences

## BIEN LES COMPRENDRE BIEN LES PRÉVENIR



syndex  
L'EXPERTISE ENGAGÉE

[www.syndex.fr](http://www.syndex.fr)

Février 2024

# **LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX** **STRESS, ÉPUISEMENT, VIOLENCES...**

## **BIEN LES COMPRENDRE,** **BIEN LES PRÉVENIR**

*Ce document a été conçu pour vous guider dans votre compréhension des risques psychosociaux.*

*Que ce soit dans vos consultations et dans vos négociations, Syndex vous accompagne.*

*Contactez-nous !*

# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX TOUCHENT TOUT LE MONDE

*Tou·te·s les salarié·e·s, quelles que soient leur personnalité ou leur histoire, peuvent être exposé·e·s aux risques psychosociaux et en souffrir.*



## QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

- ▶ **Que recouvre l'appellation risques psychosociaux ?** Elle renvoie aux risques pour la santé mentale et physique, tels que le stress ou les violences, auxquels les salarié·e·s peuvent être exposé·e·s dans le cadre de leur travail.
- ▶ **D'où viennent-ils ?** Ils découlent de l'organisation du travail et des relations professionnelles : intensité et complexité du travail, exigence émotionnelle, manque d'autonomie, rapports sociaux dégradés, conflits de valeurs, insécurité professionnelle.
- ▶ **Que provoquent-ils ?** Ils sont à l'origine d'atteintes à la santé telles que l'anxiété, la dépression, l'épuisement professionnel, mais aussi des maladies cardiovasculaires, de l'hypertension ou encore des accidents du travail.

# QUEL RÔLE POUR LE CSE ?

*L'employeur est obligé de protéger la santé physique et mentale des salarié·e·s. Le CSE a plusieurs leviers pour contribuer à cette protection.*

## # PRÉVENIR

- > En allant à la rencontre des salarié·e·s pour comprendre la réalité de leur travail sur le terrain (inspections, enquêtes).
- > En donnant son avis sur la politique et les outils de prévention que sont le DUERP et le Papripact, mais aussi le plan de reprise d'activité (PRA).
- > En intégrant la lutte contre les risques psychosociaux dans les négociations sur la qualité de vie au travail ou dans les projets modifiant les conditions de travail.

## # ALERTER ET CONTRIBUER

- > En mobilisant les outils du CSE lors d'un danger grave, qu'il soit imminent ou qu'il se soit déjà produit : droit d'alerte, enquête, expertise risque grave.
- > En remettant à l'employeur des préconisations et pistes d'actions pour agir sur les causes de risques.

# L'EXPERTISE RISQUE GRAVE, UN OUTIL POUR ALERTER

*Cette expertise répond aux situations d'urgence ou de grande préoccupation du CSE face à un risque avéré et actuel.*

## # QUAND LA DÉCLENCHER ?

> Lorsqu'il existe un risque pour la santé et la sécurité des salarié·e·s, révélé ou non par une maladie professionnelle ou un accident du travail.

## # QUEL EST L'OBJECTIF ?

- > Identifier les causes profondes d'un risque et en décrire les effets sur la santé.
- > Proposer les adaptations nécessaires pour protéger les salarié·e·s.
- > Faire des préconisations pour supprimer le risque.



### SOIGNEZ VOTRE **AVIS** !

- ▶ Votre avis laisse une trace de vos observations et de vos propositions.
- ▶ Il servira au débat que vous engagerez avec votre direction pour agir sur les facteurs à l'origine du risque.

# LA CONSULTATION SUR LA POLITIQUE SOCIALE, UN OUTIL POUR PRÉVENIR

*Le CSE peut à cette occasion contribuer à améliorer la politique de prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise.*



## COMPRENDRE

- ▶ Identifier les manques de la politique de prévention et les améliorations possibles.
- ▶ Disposer d'un état des lieux sur les conditions de travail (absentéisme, accidents, etc.).
- ▶ Faire le bilan quelques mois après un projet important ayant modifié les conditions de travail.



## PRÉPARER VOTRE ACTION

- ▶ Exprimer dans votre avis vos préoccupations, préconisations et propositions d'amélioration.
- ▶ Réunir des éléments pour préparer la négociation sur la qualité de vie au travail.
- ▶ Évaluer la nécessité de déclencher une expertise sur risque grave.

# VOS BESOINS, NOS SOLUTIONS

*Vous faites face à des risques psychosociaux dans votre entreprise ?  
Vous vous interrogez sur leurs causes et vous demandez comment agir ?*

## # NOS TRAVAUX S'ADAPTENT À VOS BESOINS

- ▶ Nous préparons notre intervention en partant de vos besoins et en y intégrant les effets de la crise sanitaire.
- ▶ Entretiens, questionnaires et observations alimentent un diagnostic précis et factuel.
- ▶ Nous formulons des préconisations pour vous aider à engager un plan d'actions.

## # NOUS VOUS ACCOMPAGNONS

- ▶ Expertises risque grave.
- ▶ Expertises politique sociale et conditions de travail.
- ▶ Expertises sur projets importants.
- ▶ Appui lors d'enquêtes accidents du travail/ maladies professionnelles et suicide.
- ▶ Aide à la rédaction d'avis.
- ▶ Appui à la négociation.
- ▶ Formations.



# RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## Enjeux

FAIRE FACE À UNE SITUATION  
DE CRISE

PRÉVENIR LES RISQUES  
QUAND LE TRAVAIL CHANGE

RÉAGIR APRÈS UN SUICIDE OU UNE  
TENTATIVE DE SUICIDE

NÉGOCIER UN ACCORD  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

# FAIRE FACE À UNE SITUATION DE CRISE



**Alerter l'employeur  
pour qu'il réponde à son  
obligation de protection**

Stress, conflits, violences, absentéisme,  
souffrance, accidents du travail

## AVEC SYNDEX :

- > Objectivez les situations de travail concrètes et caractérisez les risques psychosociaux auxquels sont exposé·e·s les salarié·e·s.
- > Identifiez ce qui, dans l'organisation, est à l'origine de ces risques.
- > Préconisez des actions basées sur un état des lieux factuel.

**>> VOTRE OUTIL**

L'EXPERTISE RISQUE GRAVE

**>> LE PLUS**

DES MESURES À INTÉGRER AU DUERP  
ET POUR ALIMENTER LE PAPRI Pact

## EXEMPLE // REPÉRER LES SIGNES D'UNE CRISE

### ▶ Être à l'écoute des salarié·e·s pour savoir quand agir

Dans un service d'une entreprise de l'agro-alimentaire, le CSE a été alerté par les nombreuses plaintes des salarié·e·s auprès de l'infirmière de l'entreprise et des représentants du personnel. Le service était aussi confronté à des problèmes d'absentéisme, de turnover et à des tensions fortes entre collègues. Le CSE a donc décidé de confier une expertise risque grave à Syndex.

Dans son analyse, Syndex a notamment mis en évidence l'intensification du travail et la dégradation des relations causées par les exigences de productivité de la direction. Facteurs aggravants : des outils inadaptés, sans qu'aucune réponse soit apportée aux dysfonctionnements.

Les élus du CSE ont obtenu l'intégration des préconisations de l'expert au plan de lutte contre l'absentéisme engagé par la direction.

# PRÉVENIR LES RISQUES QUAND LE TRAVAIL CHANGE



## ▲ Protéger les salarié·e·s dans leur quotidien de travail

Réorganisation, restructuration, nouvel outil de travail, charge de travail, etc.

### AVEC SYNDEX :

- > Comprenez l'organisation de travail qui découle du projet qui vous est soumis.
- > Anticipez les implications pour le travail quotidien des salarié·e·s (charge de travail, manque d'effectif, perte d'autonomie et de sens du travail...).
- > Identifiez les situations susceptibles d'être à l'origine de risques psychosociaux.
- > Formulez des pistes d'amélioration.

#### >> VOTRE OUTIL

L'EXPERTISE PROJET IMPORTANT

#### >> LE PLUS

L'EXPERTISE POLITIQUE SOCIALE POUR FAIRE LE BILAN QUELQUES MOIS APRÈS

## EXEMPLE // RÉORGANISATIONS RÉPÉTÉES



### **Les changements fréquents déstabilisent les collectifs**

La direction d'une mutuelle présente au CSE un projet de rapprochement impliquant de multiples changements. Ce projet succède à plusieurs fusions menées dans l'urgence et sans concertation.

Dans ce contexte d'instabilité, les élu·e·s au CSE font appel à Syndex pour évaluer les conséquences de ce projet, en particulier les risques psychosociaux, dans le cadre d'une expertise projet important.

L'enquête par questionnaire puis les entretiens collectifs menés par Syndex ont révélé un contexte défavorable lié aux réorganisations antérieures.

L'expertise a permis un diagnostic partagé entre les élu·e·s et l'employeur des facteurs de risques psychosociaux associés aux réorganisations et leur intégration dans le DUERP ainsi que dans la mise en œuvre du projet.

# RÉAGIR APRÈS UN ACTE SUICIDAIRE



## Reconstituer les faits pour identifier des mesures de prévention

Enquête, enchaînement des faits, facteurs de risques, actions de prévention

### AVEC SYNDEX :

- > Bénéficiez d'une aide pour cette enquête que vous devez réaliser lorsqu'un lien avec le travail est soupçonné.
- > Comprenez les enchaînements et combinaisons d'événements qui ont conduit au suicide à l'aide d'une méthode objective et factuelle.
- > Identifiez les mesures concrètes à prendre pour éviter que la situation ne se reproduise.

**>> VOTRE OUTIL**  
L'ENQUÊTE SUICIDE  
**>> LE PLUS**  
DES MESURES À INTÉGRER AU DUERP

## ENQUÊTER AVEC L'ARBRE DES CAUSES

À la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide, le CSE doit enquêter afin de déterminer les mesures à prendre pour éviter que cela se reproduise. Cette enquête conjointe du CSE et de la direction peut être déléguée en tout ou partie à un cabinet tel que Syndex.

Pour ces enquêtes, Syndex utilise la méthode de l'arbre des causes, mise au point par l'INRS pour analyser les accidents du travail.

L'enquêteur part du suicide et remonte les événements en répondant aux questions « qu'a-t-il fallu pour que ce fait se produise ? » et « qu'a-t-il fallu d'autre ? ». Il s'appuie sur des entretiens avec les collègues et les responsables hiérarchiques. Il analyse aussi les documents qui retracent le parcours professionnel du ou de la salariée.

L'arborescence ainsi établie aide à identifier les faits que des mesures de prévention peuvent éviter.

# NÉGOCIER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



## **Faire entendre vos propositions**

Prévention, diagnostic, organisation du travail, indicateurs, accord, plan d'action

### **AVEC SYNDEX :**

- > Identifiez les situations où des salarié·e·s sont exposé·e·s à des risques psychosociaux (analyse des indicateurs, questionnaire d'évaluation des risques psychosociaux).
- > Déterminez vos priorités d'action et formulez des propositions en vue de la (re)négociation d'un accord.
- > Établir le bilan d'un accord qualité de vie au travail.

#### **>> VOS OUTILS**

L'EXPERTISE SUR LA POLITIQUE SOCIALE  
L'APPUI À LA NÉGOCIATION ET À LA  
RÉALISATION D'ENQUÊTES

#### **>> LE PLUS**

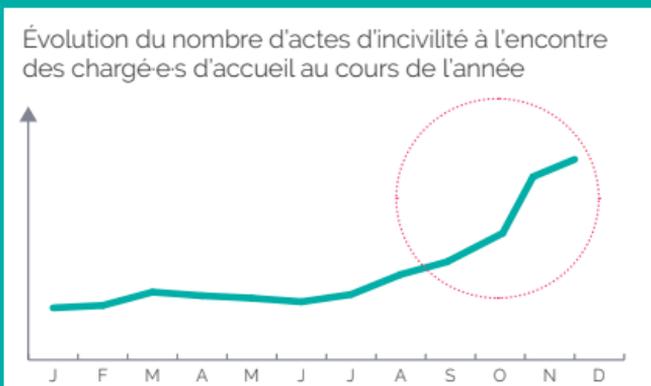
L'EXPERTISE RISQUE GRAVE

# INTERPRÉTER LES CHIFFRES



## Suivre les indicateurs pour repérer les axes de négociation

La consultation sur la politique sociale et les conditions de travail est l'occasion d'analyser l'évolution des indicateurs de risques et de déceler les manques de la politique de prévention.



Dans cet exemple, le nombre d'actes d'incivilité à l'encontre des chargé-e-s d'accueil augmente fortement sur le second semestre. Cela révèle la nécessité d'un plan de prévention spécifique qui peut être intégré à la négociation sur la qualité de vie au travail.

# QUEL CADRE POUR L'INTERVENTION DE L'EXPERT ?

## # Expertise risque grave

Réalisée par un expert habilité (L. 2315-96), elle est prise en charge à 100% par la direction.

## # Assistance lors d'une enquête suicide

Le CSE peut être accompagné par un expert habilité lors d'une enquête à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

## # Consultation politique sociale et conditions de travail

Cette expertise (L. 2312-17 et 2315-88) est prise en charge à 100% par la direction. L'axe conditions de travail et prévention intègre plan de reprise d'activité et plans de prévention liés aux mesures sanitaires.

## # Expertise projet important

Réalisée par un expert habilité (L. 2315-96), elle est prise en charge à 80% par la direction (100% dans certains cas).

**Nous pouvons aussi vous former et vous accompagner en fonction de vos besoins dans un cadre contractuel.**

# 5 BONNES RAISONS DE FAIRE APPEL À SYNDEX

1  
Le seul cabinet d'expertise présent partout en France et en Europe.

2  
Plus de 50 ans d'expérience dans le dialogue social.

3  
420 salariés engagés à vos côtés dans la durée.

4  
Des profils d'experts adaptés à vos besoins (économistes, ergonomes, experts comptables, experts du social, psychologues du travail, spécialistes de la transition écologique...)

5  
Des solutions pour toutes vos situations : expertises, accompagnement, formations.

# CONTACTEZ-NOUS !

## **Syndex AQUITAINE**

Bordeaux - Tél. : 05 56 89 82 59  
[contact-aqu@syndex.fr](mailto:contact-aqu@syndex.fr)

## **Syndex AUVERGNE-LIMOUSIN**

Clermont-Ferrand - Tél. : 04 73 98 53 24  
[contact-auv@syndex.fr](mailto:contact-auv@syndex.fr)

## **Syndex BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

Besançon - Tél. : 03 81 47 71 80  
[contact-bfc@syndex.fr](mailto:contact-bfc@syndex.fr)

## **Syndex BRETAGNE**

Rennes - Tél. : 02 99 87 16 87  
Quimper - Tél. : 02 98 53 35 93  
[contact-bzh@syndex.fr](mailto:contact-bzh@syndex.fr)

## **Syndex CENTRE VAL DE LOIRE**

Tél. : 06 17 62 53 76  
[contact-centre@syndex.fr](mailto:contact-centre@syndex.fr)

## **Syndex GRAND-EST**

Villers-lès-Nancy  
Tél. : 03 83 44 72 61  
Strasbourg - Tél. : 03 88 79 20 10  
[contact-grandest@syndex.fr](mailto:contact-grandest@syndex.fr)

## **Syndex HAUTS-DE-FRANCE**

Lille - Tél. : 03 20 34 01 01  
[contact-hdf@syndex.fr](mailto:contact-hdf@syndex.fr)

## **Syndex ÎLE-DE-FRANCE**

Paris - Tél. : 01 44 79 13 00  
[contact@syndex.fr](mailto:contact@syndex.fr)

## **Syndex NORMANDIE**

Hérouville-Saint-Clair  
Tél. : 02 14 99 50 50  
[contact-normandie@syndex.fr](mailto:contact-normandie@syndex.fr)

## **Syndex OCCITANIE MÉDITERRANÉE**

Montpellier - Tél. : 07 61 03 42 78  
[contact-lr@syndex.fr](mailto:contact-lr@syndex.fr)

## **Syndex OCCITANIE PYRÉNÉES**

Toulouse - Tél. : 05 61 12 67 20  
[contact-mp@syndex.fr](mailto:contact-mp@syndex.fr)

## **Syndex PAYS-DE-LA-LOIRE POITOU-CHARENTES**

Avrillé - Tél. : 02 41 68 91 70  
Nantes - Tél. : 02 40 72 82 40  
[contact-pdl@syndex.fr](mailto:contact-pdl@syndex.fr)

## **Syndex PROVENCE-ALPES CÔTE-D'AZUR**

Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 93 73 53  
[contact-paca@syndex.fr](mailto:contact-paca@syndex.fr)

## **Syndex RHÔNE-ALPES**

Villeurbanne  
Tél. : 04 72 56 22 90  
[contact-ra@syndex.fr](mailto:contact-ra@syndex.fr)

## **SSCT**

Tél. : 01 44 79 15 20  
[contact-ssct@syndex.fr](mailto:contact-ssct@syndex.fr)

## **NOUVELLE-CALÉDONIE**

Tél. : +33 6 70 88 64 30  
[contact-nc@syndex.fr](mailto:contact-nc@syndex.fr)

## **RÉUNION**

Tél. : +33 6 30 04 63 47  
[contact.reunion@syndex.fr](mailto:contact.reunion@syndex.fr)

## **ANTILLES**

Tél. : +33 6 70 88 43 45  
+33 6 63 07 05 97  
[contact@syndex.fr](mailto:contact@syndex.fr)

## **EUROPE**

[contact-europe@syndex.fr](mailto:contact-europe@syndex.fr)



SOCIÉTÉ D'EXPERTISE COMPTABLE,  
EXPERT CSE ET SSCT,  
HABILITÉ EN ORGANISATION DU TRAVAIL,  
ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL ET ÉGALITÉ  
PROFESSIONNELLE  
22, rue Pajol - CS 3001  
75876 Paris cedex 18  
Tél. 01 44 79 13 00  
[www.syndex.fr](http://www.syndex.fr)

