

# Risques psychosociaux, Comment y faire face ?



Mal-être, stress au travail, burn over, absentéisme, démotivation, ...

Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises.

Si vous avez identifié ou avez été informé de l'existence de ce type de problèmes, les équipes SIST Ouest Normandie peuvent vous accompagner dans une démarche de prévention collective.

## Notre action en entreprise pour prévenir ces risques :

- ➔ Rechercher l'origine du risque.
- ➔ Identifier les modalités d'actions possibles.

Si vous souhaitez engager une démarche de prévention ou obtenir des informations complémentaires, n'hésitez pas à

**contacter votre médecin du travail**

11 centres  
à proximité de votre entreprise



Nous contacter

### | MANCHE

Cherbourg : 02 33 44 29 09  
Valognes : 02 33 95 20 14  
Carentan : 02 33 71 97 71  
Saint-Lô : 02 33 57 12 93  
Torigny : 02 33 55 66 59  
Coutances : 02 33 76 67 20  
Granville : 02 33 90 83 11  
Avranches : 02 33 68 26 87  
Saint-Hilaire-du-Harcouët : 02 33 49 38 10

### | CALVADOS

Vire : 02 31 66 27 07

### | ORNE

Flers : 02 33 65 26 87

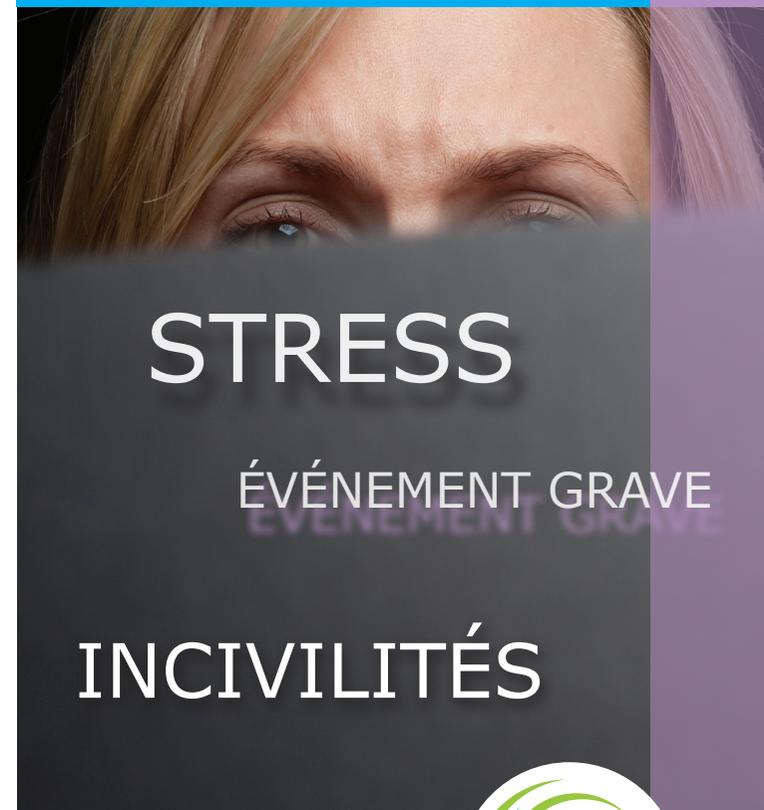


© SIST Ouest Normandie - Février 2022

Imprimé Par Nos Soins.

Service Interprofessionnel de Santé au Travail Ouest Normandie  
CS 43509 - 107, Rue Auguste Grandin - 50009 SAINT-LÔ Cedex  
Tél. : 02.33.57.12.93 - [www.santetravail-on.fr](http://www.santetravail-on.fr)

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX



# INCIVILITÉS

Service Interprofessionnel  
de Santé au Travail Ouest Normandie  
[www.santetravail-on.fr](http://www.santetravail-on.fr)



Comment agir sur  
les risques  
psychosociaux?

Février 2022

## ÉVÉNEMENT GRAVE

### → Notre action

*Réduire les effets négatifs dus à la survenue d'un événement traumatique dans l'entreprise.*

### Définition

L'événement grave est une « confrontation brève ou prolongée, à une situation stressante, exceptionnellement menaçante ou catastrophique qui provoquerait des sentiments évidents de détresse chez la plupart des individus »

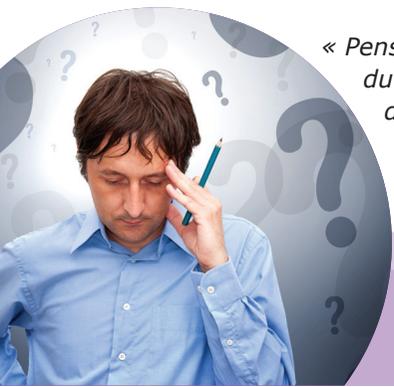
Il peut se manifester sous plusieurs formes :

- Accident mortel.
- Agression physique.
- Braquage.
- Suicide dans l'entreprise.
- Attentat.
- ...

### Démarche d'intervention

L'intervention immédiate dans l'entreprise poursuit 2 axes :

- 1 Aider l'employeur à gérer la crise** générée par l'événement grave.
- 2 Initier la prise en charge des victimes.**



« Pensez à prévenir votre médecin du travail pour l'informer et demander son soutien »

## STRESS AU TRAVAIL

### → Notre action

*Accompagner l'entreprise dans l'identification et la prévention des risques psychosociaux.*

### Démarche d'intervention

- 1 Analyse de la demande.**
- 2 Élaboration d'un plan d'intervention** adapté à la problématique et présentation de la démarche à l'entreprise.
- 3 Diagnostic :** détermination de l'ampleur de la problématique, identification des facteurs en cause, repérage des cibles d'actions prioritaires.
  - Questionnaire, entretiens individuels et / ou collectifs, analyse de l'activité, ...
- 4 Construction d'un plan d'action** (groupes de travail et / ou comité de pilotage).
- 5 Communication des résultats** à l'ensemble de l'entreprise.
- 6 Accompagnement de l'entreprise** avec une évaluation à 6 mois ou 1 an.

### Cadre de la démarche

- Approche collective (centrée sur le travail et non sur les individus).
- Démarche participative, basée sur le volontariat.
- Respect de l'anonymat.

## ACTES D'INCIVILITÉS

### → Notre action

*Aider salariés et employeurs à appréhender les situations d'incivilités au travail pour mieux s'en protéger.*

### Qui est concerné ?

- Les salariés en contact avec le public : hôtellerie, restauration, services d'aides sociales...
- Les salariés dits travailleurs isolés : chauffeurs de taxi, aides à domicile...
- Les salariés manipulant de l'argent ou des objets de valeur : banque, supermarché, bijouterie...

### Démarche d'intervention

SIST Ouest Normandie propose une sensibilisation, présentée sous forme de modules de 2 demi journées, espacées de quelques jours.

#### Contenu de la sensibilisation :

- 1** Présentation des incivilités.
- 2** Origine du conflit.
- 3** Analyses de situations d'incivilités.
- 4** Prévention des incivilités.

