# CROISER LES INTERVENTIONS DU SPSTI POUR COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES RPS

**Nicolas BERTRAND**
*Responsables des projets et des partenariats – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Dr Erwan BOUTEILLER**
*Médecin du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Kylian MILIOS**
*Ingénieur en prévention des risques professionnels – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Elodie MOULIN**
*Psychologue du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Alice PANIER**
*Psychologue du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Dr Jean PASSERON**
*Directeur Médico-Technique – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

**Dr Alexandre POPA**
*Médecin du travail – AMETRA06 – Saint-Laurent-du-Var*

## Introduction / Objectifs :

Pour appréhender les risques psychosociaux (RPS), les Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) mobilisent différentes modalités d'intervention apportant des éclairages complémentaires sur les situations de travail. Une première étude portant sur 457 entretiens de soutien psychologique avait identifié les rapports sociaux dégradés comme le facteur de RPS le plus fréquent, quel que soit le secteur d'activité. Cette étude vise à en approfondir les déterminants et à examiner comment le croisement des entretiens psychologiques, des documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP), des fiches d'entreprise et des accompagnements collectifs peut éclairer la prévention primaire.

## Méthodologie :

Une étude descriptive rétrospective a été réalisée à partir de 457 entretiens menés entre 2024 et 2025. Le commerce (68 entretiens ; 14,9 %) a été retenu en raison d'un effectif suffisant et de la disponibilité de données complémentaires issues des DUERP, des fiches d'entreprise (OiRA - Online interactive Risk Assessment) et des accompagnements collectifs. Les verbatims anonymisés ont été analysés avec l'assistance de l'IA (ChatGPT Business), avec vérification des extraits, pour identifier les six facteurs de RPS de Gollac et Bodier puis, selon un codage prédéfini, les déterminants des rapports sociaux dégradés.
Les résultats ont été comparés à ceux des autres secteurs et mis en perspective avec ces données complémentaires. Pour les actions restant à mettre en œuvre, la concordance désignait les actions à la fois prévues par l'entreprise et préconisées par le préventeur.

## Résultats obtenus :

Les rapports sociaux dégradés étaient retrouvés dans 80,9 % des entretiens du commerce, contre 83,3 % dans les autres secteurs. Ils étaient suivis de l'intensité et de la complexité du travail (52,9 %) et de l'insécurité de la situation de travail (50,0 %). L'analyse qualitative identifie huit déterminants : dégradation du climat relationnel (36,8 %), manque de reconnaissance (27,9 %), manque de soutien hiérarchique ou organisationnel (19,1 %), isolement professionnel (13,2 %), iniquité organisationnelle (11,8 %), conflits interpersonnels (10,3 %), difficultés de communication organisationnelle (10,3 %) et relations hiérarchiques dégradées (5,9 %). Concernant les actions restant à mettre en œuvre relatives aux risques liés aux rapports sociaux, 87 entreprises étaient concernées ; 44 actions étaient prévues par les entreprises contre 102 préconisées par les préventeurs, avec une concordance de 19,7 %. Six demandes d'accompagnement collectif concernaient principalement le management, la communication, les réorganisations et le climat relationnel.

## Discussion des résultats / Conclusion :

Dans le commerce, les rapports sociaux dégradés constituent le principal facteur de RPS retrouvé lors des entretiens, sans apparaître plus fréquents que dans les autres secteurs. Leur analyse montre qu'ils ne se limitent pas aux conflits interpersonnels et renvoient également à des déterminants organisationnels, managériaux et relationnels. La faible concordance observée interroge les conditions favorisant la construction partagée des actions de prévention. Ces résultats soulignent l'intérêt d'articuler les modalités d'intervention et l'action coordonnée du médecin du travail et de l'équipe pluridisciplinaire du SPSTI pour croiser les niveaux de lecture, favoriser le passage de l'évaluation à l'action et soutenir la prévention primaire.

**Pour contacter l'auteur de cette communication : a.panier@ametra06.org**