

LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Et si nous parlions
du travail ?

FICHE N° 1



Document
à destination
des employeurs



1 DÉFINITION

« Le terme de Risques Psycho-Sociaux désigne un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale mais aussi physique des travailleurs. Ils peuvent se manifester sous diverses formes : stress au travail mais aussi sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences, etc ».

Les RPS peuvent se traduire par un mal-être au travail, une souffrance mentale et/ou physique, un sentiment d'épuisement professionnel (burn-out). Ils regroupent le stress, les violences externes (insultes, incivilités, agressions...) et les violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflit exacerbé).

EN TERMES DE COÛTS ?

D'après un sondage d'opinion européen sur la sécurité et la santé au travail réalisé en 2013 par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail :

- Stress et RPS sont à l'origine de la moitié environ de l'ensemble des journées de travail perdues
- Près de 4 travailleurs sur 10 pensent que le stress n'est pas bien géré sur le lieu de travail
- Plus de 100 milliards d'euros sont perdus en productivité en Europe du fait des arrêts.

2 à 3 milliards d'euros

La plupart du temps les RPS sont liés à des difficultés rencontrées dans le travail (contenu, organisation, relationnel...).

Ceci entraîne une dégradation progressive des conditions de travail si les situations ne sont pas évaluées et traitées. L'impact est conséquent sur les individus comme sur le collectif.

FACTEURS DE RISQUES

Intensité et complexité du travail
 Faible autonomie au travail
 Rapports sociaux dégradés
 Conflits de valeur
 Exigences émotionnelles
 Insécurité socio-économique



RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Stress répété ou chronique
 Violences internes
 Violences externes



ATTEINTES À LA SANTÉ

Troubles du sommeil
 Comportement à risque (addictions...)
 Maladies cardio-vasculaires
 Anxiété
 Dépression
 Épuisement professionnel
 Suicide

2 À QUOI SONT DUS LES RPS ?

Il s'agit de risques professionnels comme d'autres mais qui sont plus difficiles à évaluer et à objectiver. Il est important de s'entendre sur ce qu'ils sont, que chacun ait la même représentation.

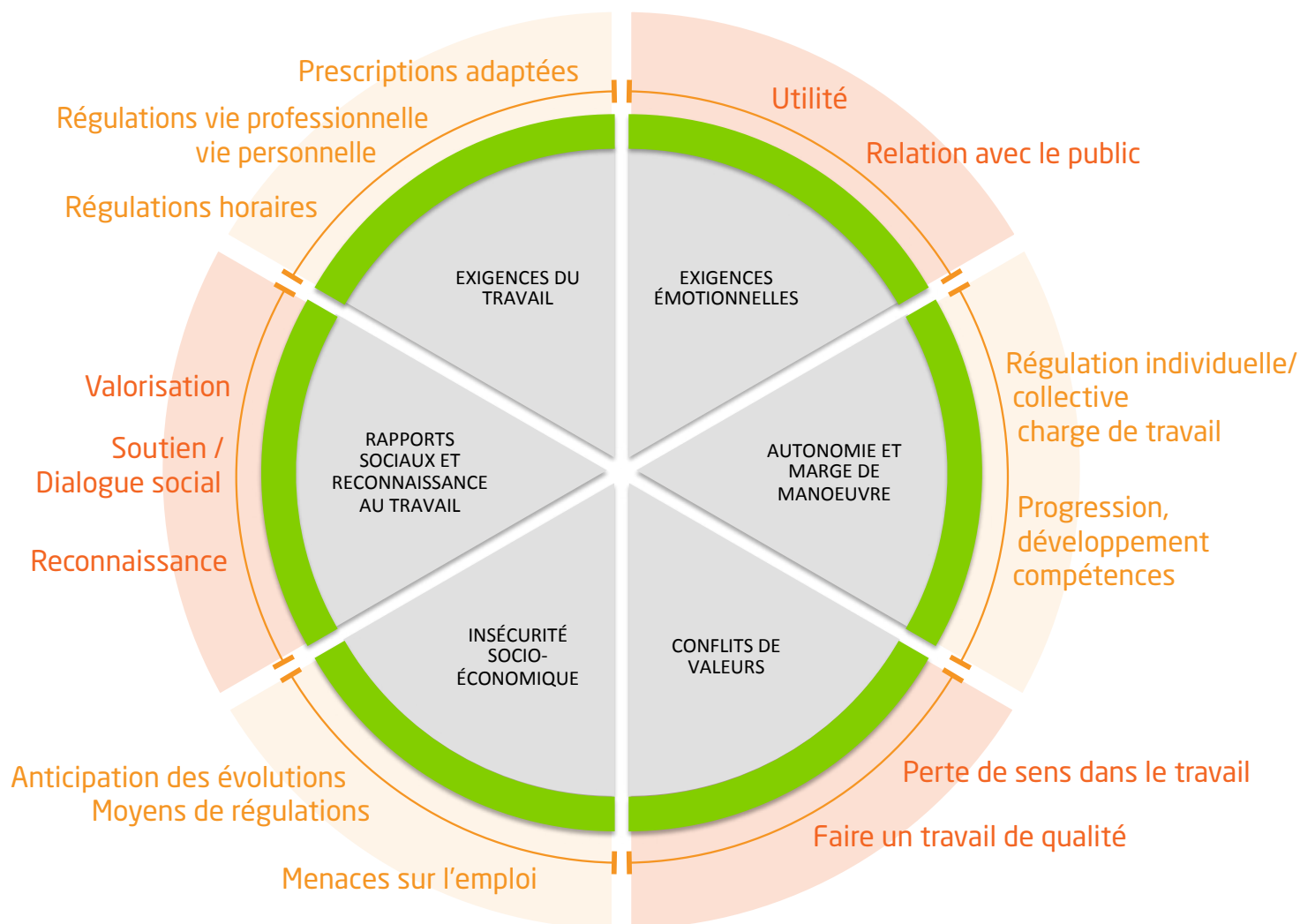
6 FAMILLES DE FACTEURS DE RISQUE

(facteurs de protection) ont été déterminées par le collège d'expertise sur les RPS (Gollac, 2010). On pourrait ajouter une famille relative aux locaux et environnements physiques de travail.

On parle de facteurs de risques lorsqu'il y a des problématiques qui apparaissent dans le travail (manque de ressources, tensions entre équipes, peu de valorisation,...).

Dans la grande majorité des situations de travail, ces facteurs sont présents mais il n'y a pas de dysfonctionnement, pas de carences... on peut parler de facteur de protection, on se sent bien au travail, le climat est positif, le travail a du sens.

SCHÉMA DÉTAILLÉ DES FACTEURS DE RISQUE





EXEMPLES DE SITUATIONS « SENSIBLES » :

-• Les problématiques dans le travail ne peuvent être exprimées, discutées, travaillées
-• Un travail avec de très faibles marges de manoeuvre et perte d'autonomie
-• Une sous-utilisation des compétences, pas de coopération, cloisonnement
-• Des obstacles au travail collectif
-• Un manque de reconnaissance(s)
-• Des attitudes et des agissements qui font naître de l'incompréhension, de l'injustice :
 - Réactions (parfois violentes) sur l'instant, « à chaud »
 - Décisions prises arbitrairement
 - Pas de retour sur des sollicitations
-• Rupture de la confiance des équipes envers la direction / l'encadrement
-• Exigences accrues de la clientèle
-• Perte du sens du travail

3 QUELS INDICATEURS PEUVENT VOUS ALERTER ?



- Hausse de l'absentéisme (arrêts)
- Turn-over >5% (recours important à l'intérim)
- Augmentation des accidents du travail
- Difficultés de recrutement
- Chute de la productivité
- Perte de qualité du produit ou du service
- Dégradation du climat social, conflits inter-individuels
- Baisse de créativité
- Déficit de l'image de l'entreprise

À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE



- Désinvestissements
- Absences récurrentes
- Impacts physiques
- Baisse de la performance
- Manifestations émotionnelles
- Agressivité face à un/des « coupable(s) » estimé(s)
- Encadrement qui banalise des signes inquiétants

À L'ÉCHELLE DES SALARIÉS

4 POURQUOI AGIR SUR LES RPS ?



Au même titre que les autres risques professionnels, les risques psychosociaux doivent être identifiés, évalués dans l'entreprise (Art L 4121-2/-3 du Code du travail) et consignés dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) (Art L 4121-1/-4 du Code du travail).

Appréhender et traiter la question des risques psychosociaux ce n'est pas

« se mettre en difficulté »,
ou

« aller chercher des problèmes là où il n'y en a pas ».

Cette démarche découle de l'obligation de l'employeur de préservation de la santé physique et mentale de ses salariés (...) (Art L 4121-1 du Code du travail).

Aborder la question des RPS c'est permettre un dialogue social de qualité autour de questions essentielles sur le travail et son organisation au sens large. C'est positif pour la santé des personnels, la santé et la performance de l'entreprise.



DES ACTIONS DE PRÉVENTION POUR AGIR EFFICACEMENT

Pour permettre de meilleures conditions de travail, il est conseillé de mettre en place une démarche participative allant de l'évaluation jusqu'à la recherche de solutions.

L'important est de traiter et dépassionner des contextes tendus en revenant sur des questions du travail plutôt que sur celles concernant les individus et les tensions entre eux.

Il est important de former les managers sur ces questions de RPS

- pour leur permettre de créer et maintenir avec leurs équipes des bonnes relations dans le travail
- mais également pour ne pas eux-mêmes souffrir des effets des RPS.

A partir des 6 familles de facteurs évoquées dans la partie 2 les actions peuvent viser à :

EXIGENCE DU TRAVAIL

Discuter autour des difficultés existantes relatives aux missions prévues par la direction, aux objectifs, ainsi que les ajustements

EXIGENCES ÉMOTIONNELLES

Créer la discussion autour des situations demandant une réponse émotionnelle coûteuse pour la santé et des procédures, permettant le soutien social

LES RELATIONS SOCIALES

Améliorer, préserver l'ambiance de travail, la reconnaissance et le soutien social. Permettre la mise en place de collectifs de travail préservant la santé de chacun

AUTONOMIE ET MARGES DE MANOEUVRE

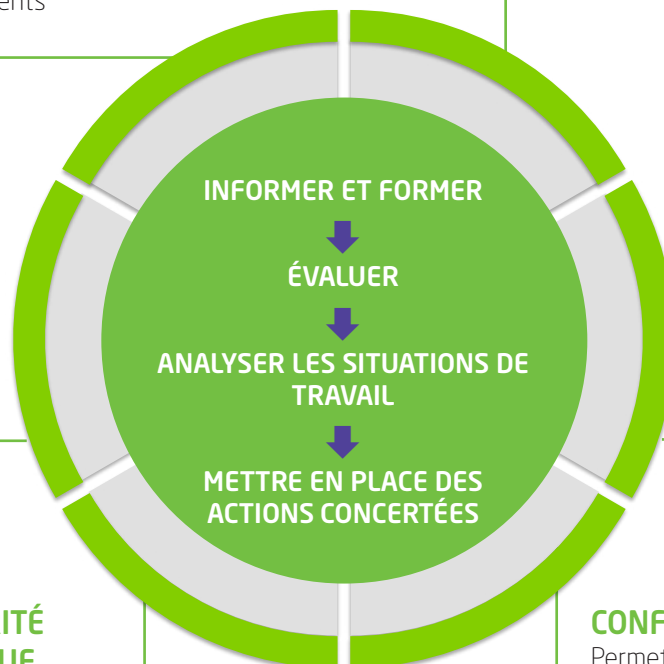
Travailler à tous les niveaux de l'entreprise sur les possibilités de développer ses compétences et de pouvoir agir, ne pas subir, pour faire un travail/service de qualité

FACE À L'INSÉCURITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE

Communiquer bien en amont sur les changements et orientations à venir, et donner une perspective d'avenir aux salariés

CONFLITS DE VALEUR

Permettre de trouver un sens au travail, d'être satisfait de son travail, faire un travail de qualité



6 NOS MISSIONS POUR VOUS AIDER

Vous êtes démuni(e) ?

Votre service de santé au travail, un interlocuteur privilégié.
Nous agissons avec vous sur les dimensions individuelles et collectives.

SUIVI
DE SANTÉ

VISITE À LA
DEMANDE

MAINTIEN
DANS L'EMPLOI

INTÉGRER LES RPS
DANS LE DOCUMENT
UNIQUE

APPORTER UNE EXPERTISE EN
S'APPUYANT SUR DES INDICATEURS
SANTÉ - TRAVAIL



VERSANT
INDIVIDUEL



VERSANT
COLLECTIF



CONSULTATIONS
PSYCHOLOGUE

CONSULTATIONS
PSYCHIATRE



STRUCTURER ET ACCOMPAGNER
UNE DÉMARCHE D'ACTION EN
INTÉGRANT LES DIFFÉRENTS
ACTEURS (ERGONOMES, PSYCHOLOGUES...)

INFORMER ET SENSIBILISER
LES ACTEURS DE
L'ENTREPRISE SUR CE
THÈME

