

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)



Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.

## CHIFFRES CLÉS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

**45 %**

déclarent devoir  
(toujours, souvent)  
se dépêcher  
(2019)

**27 %**

déclarent devoir cacher leurs  
émotions, faire semblant d'être de  
bonne humeur (toujours, souvent)  
(2019)

**9 %**

disent devoir faire  
des choses dans leur travail  
qu'ils désapprouvent  
(2019)



**30 %**

signalent avoir subi au moins  
un comportement hostile dans  
le cadre de leur travail au cours  
des 12 derniers mois  
(2016)

**25 %**

disent devoir faire appel  
à d'autres en cas d'incident  
(2016)

**20 %**

craignent de  
perdre leur emploi  
(2019)

Source : enquête Dares « Conditions de travail-Risques psychosociaux », 2016, 2019

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- Du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face,
- Des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes,
- Des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...),

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, modes de management...). Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

## Quels sont les principaux facteurs ?

### Les exigences au travail

L'intensité et la complexité du travail se caractérisent par :

- Des délais et des objectifs manquant de clarté,
- Une surcharge des tâches professionnelles,
- Une intensification des horaires,
- Des interruptions régulières.

Pour lutter contre les situations de surcharge de travail, l'employeur doit mettre en place une vision partagée entre ce que représente la charge du point de vue des actions réalisées au quotidien et les conditions dans lesquelles ces actions sont accomplies. Plus la charge de travail s'amplifie et moins les conditions de réalisation du travail sont satisfaisantes. Les situations de surcharge de travail peuvent entraîner également des difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle avec des répercussions sur la santé des travailleurs.

### Les exigences émotionnelles

Au cours de son activité, le travailleur peut rencontrer des relations difficiles à gérer émotionnellement :

- Des contacts difficiles avec les différents interlocuteurs,
- Le fait de devoir masquer ses émotions réelles devant ses interlocuteurs,
- Des violences physiques ou verbales.

### Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre

Parmi les facteurs déterminants dans le développement de risques psychosociaux se trouve le manque d'autonomie. Comment se transcrit-il ?

- Des faibles marges de manœuvre pour réaliser les tâches,
- Des contraintes de rythme de travail,
- Une sous-utilisation des compétences du travailleur.

L'employeur doit veiller à ne pas non plus laisser le travailleur « se débrouiller » seul et à donner des objectifs clairs.

## Les mauvais rapports sociaux et relations de travail

Pour prévenir les risques psychosociaux, une bonne qualité des rapports sociaux et des relations de travail est importante. Quelles sont les conditions à instaurer ? On en compte six parmi elles :

- Une vision claire des tâches à accomplir,
- Une solidarité entre collègues, un collectif de travail,
- Des espaces discussion pour les travailleurs ou encore une animation des instances représentatives du personnel,
- L'absence de violence physique ou morale au sein de l'entreprise,
- Une reconnaissance du travail effectué, de la qualité fournie et des efforts mis en place,
- Un encadrement de proximité actif pour animer l'équipe, organiser les tâches et gérer les difficultés.

## Les conflits de valeur et la qualité empêchée

Pour un travailleur, le fait de ne pas pouvoir échanger avec ses collègues ou son encadrement sur les méthodes et les objectifs de son travail est un facteur de risques psychosociaux. Comment prévenir cette situation ? Plusieurs circonstances entrent en jeu :

- La perte ou l'absence du sens du travail pour un employé,
- L'impression d'effectuer un travail inutile.

## L'insécurité de la situation de travail

Les changements de tout ordre – précarité d'un contrat, retard dans les versements des salaires, insécurité socio-économique, changement de qualification ou de métier sans y être préparé, etc. – jouent un rôle dans le développement des risques psychosociaux chez les travailleurs.

# Quelles sont les conséquences des risques psychosociaux dans les entreprises ?

L'exposition à ces différentes situations dégradées de travail a de nombreux effets. Deux types de conséquences sont à distinguer.

## Un impact sur la santé

Selon l'intensité et la durée d'exposition aux facteurs de risque, l'histoire personnelle et professionnelle de chacun, le contexte de l'entreprise ou de la structure privée ou publique, l'appui et le soutien, les RPS peuvent, notamment, se traduire par l'expression d'un mal-être ou d'une souffrance au travail, des conduites addictives, etc.

Une dégradation de la santé physique et mentale peut être associée aux RPS. Il s'agit en particulier de :

- Troubles musculosquelettiques,
- Maladies cardiovasculaires,

- Troubles de santé mentale (épisode dépressif, troubles anxieux, état de stress post-traumatique, tendances suicidaires),
- Aggravation ou rechute de maladies chroniques.

## Un impact sur l'entreprise

L'entreprise est également touchée par l'apparition des risques psychosociaux chez ses salariés. Plusieurs effets sont observés :

- Une augmentation de l'absentéisme,
- Un taux élevé de rotation du personnel,
- Le non-respect des horaires ou des exigences de qualité,
- Des problèmes de discipline,
- La réduction de la productivité,
- Des accidents de travail et des incidents,
- Une dégradation du climat social,
- Ou encore des atteintes à l'image de l'entreprise.

## Que disent les textes réglementaires sur les risques psychosociaux ?

La prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans l'obligation générale de protection de la santé physique et mentale des travailleurs. Zoom sur les articles et les accords clés pour les employeurs.

### Le code du travail

En tant qu'employeur, il faut prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés comme l'expliquent les articles L 4121-1 à 5 du code du travail. Ces dispositions mesures comprennent :

- Des actions de prévention des risques professionnels,
- Des actions d'information et de formation,
- La mise en place d'une organisation et des moyens adaptés.

L'employeur a également une obligation de prévention des agissements de harcèlement moral et des agissements de harcèlement sexuel, des comportements considérés comme une forme de violence pour les travailleurs les subissant et faisant partie des risques psychosociaux.

### Des accords signés par les organisations patronales et syndicales

Pour prévenir les risques psychosociaux, deux accords nationaux interprofessionnels ont été signés à l'unanimité par les organisations patronales et syndicales :

- Sur le stress au travail le 2 juillet 2008,

- Sur le harcèlement et la violence au travail le 26 mars 2010,
- Sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle du 19 juin 2013.

Ces accords nationaux interprofessionnels ont plusieurs objectifs :

- Donner aux employeurs des définitions, des repères pour dépister et prévenir le stress, le harcèlement ou la violence ainsi que les démarches à suivre.
- Rappeler à l'employeur sa responsabilité de déterminer en consultation avec les salariés ou les représentants du personnel les mesures appropriées à mettre en place.

