



Guide

Les risques psychosociaux

1. Définition

« Risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux (RPS) au travail Gollac.

Cette définition précise :

- Les conséquences et les causes des risques psychosociaux
- Les interactions entre les conditions de travail et le psychisme de l'individu

Cadre réglementaire

L'obligation générale de sécurité incombe à l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail). Il a la responsabilité d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

L'employeur doit s'assurer de l'efficacité des mesures de prévention appliquées/mises en œuvre.

Origine des risques psychosociaux (RPS)

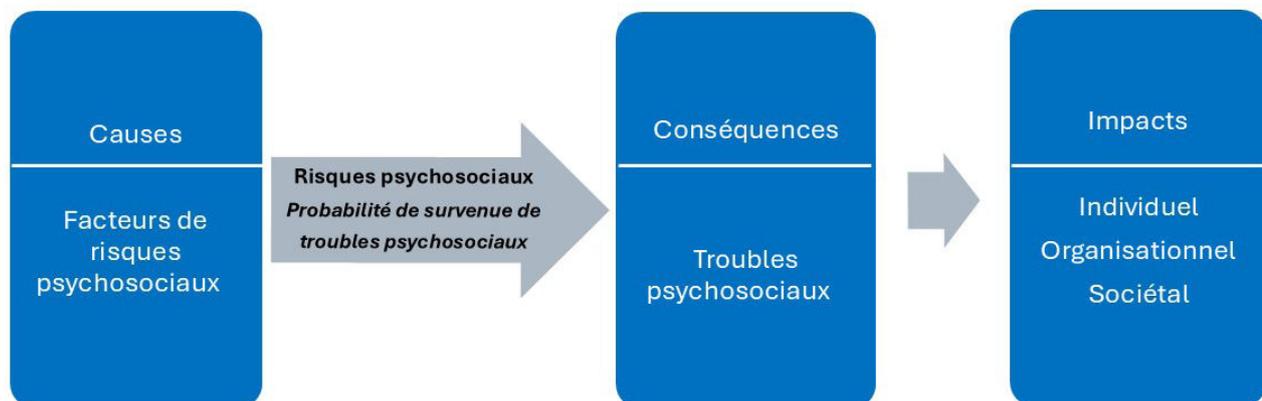
Les RPS sont engendrés par :

- Les conditions d'emploi
- Les facteurs organisationnels
- Les facteurs relationnels

Ces différents facteurs interagissent avec le fonctionnement mental.

Exemples :

- Surcharge de travail
- Contraintes temporelles
- Absence d'autonomie
- Absence de soutien
- ...



Exemples :

- Ressenti de stress
- Violence au travail
- Conduites addictives
- Troubles musculosquelettiques (TMS)
- ...

Exemples

- Salariés / managers confrontés à des situations de conflits
- Intensité du travail cumulée avec la complexité du travail
- Surcharge ou sous charge
- Manque de sens
- Manque d'autonomie
- Manque de latitude d'action

FACTEURS DE RISQUE

Augmentation de la probabilité d'apparition de troubles

FACTEURS DE PROTECTION

Diminution de la probabilité d'apparition de troubles

Exemples

- Formations à la gestion de conflits
- Procédures qui posent le cadre
- Sens du travail
- Compétences en adéquation avec les tâches
- Fort soutien social

TROUBLES PSYCHOSOCIAUX

Manifestations individuelles ou interindividuelles

IMPACTS ORGANISATIONNELS

Ces risques sont qualifiés de « psychosociaux » car ils sont à l'interface entre l'individu (le « psycho ») et sa situation de travail.

La démarche de prévention des RPS consiste au repérage puis à la correction des « déséquilibres » pouvant être créés par les conditions de travail.

2. Indicateurs d'alerte Comment les détecter ?

■ Indicateurs visibles salariés

- Un changement et/ou une variabilité du comportement
- Des expressions de fatigue, un manque de concentration
- Une apparence, voire une hygiène, moins soignée
- Un moindre respect des horaires et de la ponctualité
- Des absences plus fréquentes, voire récurrentes
- Démotivation, lassitude

■ Indicateurs visibles entreprises

- Dégradation de l'image et de la santé économique de l'entreprise
- Dégradation du climat social, rupture de la communication dans les équipes, ou avec la hiérarchie...
- Augmentation de l'absentéisme, turn-over, départs, démissions
- Plaintes, mécontentements exprimés auprès des managers, des collègues, du médecin du travail
- Conflits fréquents entre salariés, ou avec la hiérarchie

■ Indicateurs mesurables entreprises

• Absentéisme et turn-over

Type, durée, fréquence : arrêt perlé, très long, maladie, accident du travail
Etude des données selon le sexe, l'âge et le métier

• Emploi, formation, mobilité

Egalité homme/femme (responsabilités, salaires), équilibre de la pyramide des âges, anticipation des départs en retraite, mise en place du tutorat, maintien et transmission des compétences professionnelles, accès à la formation

• Données du service de prévention et de santé au travail

Aménagement des postes, reclassement pour raison de santé, restrictions d'aptitudes, maladies professionnelles

• Sécurité au travail

Agressions, accidentologies, vie des instances (CSE, CSSCT...)

3. Effets sur la santé des salariés

■ Physiques

Fatigue, douleurs, troubles de l'appétit, troubles du sommeil, troubles métaboliques, éruptions cutanées, stress

■ Emotionnels

Sensibilité, irritabilité, nervosité, angoisse

■ Comportementaux

Violence, repli sur soi, addictions (apparition ou aggravation de la consommation d'alcool, drogues, médicaments, tabac)

■ Intellectuels

Troubles de la mémoire (oublis), troubles de la concentration (erreurs), troubles de la vigilance (accidents)



4. Facteurs de risques

- Simultanéité des tâches à effectuer, polyvalence
- Surcharge de travail
- Manque de reconnaissance
- Difficultés relationnelles, conflits
- Délais à respecter
- Manque de soutien, isolement

5. Situations à risques

LES 6 CATÉGORIES DE FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1 Intensité et temps de travail

Surcharge de travail, existence d'objectifs irréalistes ou flous, longues journées de travail, instructions contradictoires, travail en horaires atypiques, imprévisibilité des horaires de travail...



2 Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exigence de devoir cacher ses émotions...



3 Manque d'autonomie

Faibles marges de manœuvres pour faire son travail, rythme de travail imposé, ne pas pouvoir développer ses compétences, ne pas participer aux décisions...



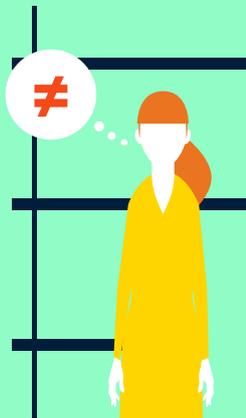
4 Rapports sociaux au travail dégradés

Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie, aucune perspective de carrière, déficit de reconnaissance...



5 Conflits de valeurs

Ne pas être fier de son travail, ne pas pouvoir faire un travail de qualité...



6 Insécurité de la situation de travail

Peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire, restructurations, changements récurrents, incertitude sur l'avenir de son métier...



Source : rapport Bodier et Gollac, 2011

© INRS pour l'INRS

www.inrs.fr/risques/psychosociaux



6. Prévention

■ Rappel des besoins fondamentaux

- Reconnaissance (investissement, qualité du travail...)
- Soutien hiérarchique et des collègues
- Solidarité (entraide...)
- Communication (réunion de travail...)
- Concertation (dans les phases de changement...)
- Confiance (autonomie, avoir des marges de manœuvre...)
- Sécurité de l'emploi, de l'intégrité physique et morale

■ A destination des employeurs

Agir essentiellement sur deux leviers :

1. Organisation du travail
2. Relations au travail

1. Concernant l'organisation du travail :

- Veiller à maîtriser et contrôler l'intensité du travail en définissant des objectifs réalistes en adéquation avec les moyens humains et matériels disponibles.
- Adapter les situations de travail aux capacités et ressources des salariés.
- Organiser le travail afin de permettre aux salariés de développer leurs compétences et de trouver du sens à leur travail.
- Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun.

2. Concernant les relations au travail :

- Faciliter les échanges et le dialogue social entre tous les acteurs, en instaurant des espaces de discussion au sein de l'entreprise.
- Identifier des situations potentiellement conflictuelles et dans la mesure du possible en y apportant des solutions.

■ A destination des salariés

- Solliciter les collègues, l'encadrement, les instances représentatives du personnel pour échanger sur des problématiques identifiées ou des situations dérangeantes.
- Remonter les informations et être force de propositions pour améliorer la situation.
- Solliciter votre médecin du travail pour envisager avec lui les solutions permettant d'améliorer les conditions de travail (visite à la demande du salarié, visite de pré-reprise). Le personnel est qualifié, formé et soumis au secret médical et professionnel.
- Relais salariés / entreprise (voir [fiche prévention stress au travail et cadre réglementaire](#)) : membres du CSE, représentants du personnel, n+1/n+2, responsable des ressources humaines, référent harcèlement sexuel et agissements sexistes.

7. Actions individuelles et collectives de l'ASTBTP 13 (exemples)

Exemple 1

Contexte

Mouvement de grève dans l'entreprise. Audit RPS voté en CSE

Intervention

- Entretiens avec les salariés volontaires + direction
- Cotation d'un questionnaire « contraintes/ressources »

Résultats obtenus

- Propositions d'un plan d'actions
- Rédaction d'une fiche de poste/ métier
- Réorganisation des rôles/tâches de chacun
- Mise en place d'un comité RPS
- Développement de la communication sur les primes, les points sécurité...

Exemple 2

Contexte

Vote en CSE d'une intervention du Service de Prévention et de Santé au Travail, conflits et aspects délétères sur la santé de 2 équipes.

Intervention

- Entretiens individuels des 2 équipes sur la base du volontariat
- Cotation de 2 échelles GAD 7 (dépistage des troubles anxieux) et PHQ 9 (dépistage de la dépression)
- Passation collective de l'outil « Faire le point »

Résultats obtenus

- Plans d'actions proposés et accompagnement dans la mise en place
- Suivi des actions par le psychologue du travail et le médecin du travail

Exemple 3

Contexte

Salarié en arrêt depuis plusieurs mois. Entretiens individuels sur prescription médicale du médecin du travail

Intervention

- Gestion de conflit manager et employé.
- 3 entretiens individuels salarié
- 1 entretien tripartite : manager/médecin du travail/psychologue du travail avec accord du salarié

Résultats obtenus

Conciliation et reprise d'activité du salarié

Exemple 4

Contexte

RPS et alerte collective du médecin du travail

Intervention

- Participation au groupe de travail QVT
- Conseils et prévention RPS auprès de la DRH
- Conseils et regard expert sur les actions mises en place par le groupe de travail QVT

Résultats obtenus

- Une communication régulière sur les RPS en interne
- Participations aux journées sécurité
- Des flash info sur les signaux faibles RPS à repérer et la conduite à tenir en interne
- Des managers formés aux RPS



 **Contactez votre médecin du travail pour en parler et envisager toute intervention/action utile si vous percevez un ou des salariés en souffrance et si vous ressentez vous-même des difficultés**

 Votre Service de Prévention et de Santé au Travail ASTBTP 13 : contact@astbtp13.fr ou 04 91 23 03 30