

Comprendre et prévenir les risques psychosociaux (RPS)



SALARIÉS

LE SAVIEZ-VOUS ?

Parmi les salariés français :

45%



45% déclarent devoir toujours ou souvent se dépêcher

35%



35% sont en épuisement émotionnel



30%

30% ont subi au moins un comportement hostile au travail dans les 12 derniers mois

27%



27% doivent cacher leurs émotions et faire semblant d'être de bonne humeur



20%

20% craignent de perdre leur emploi

Source : "Conditions de travail et risques psychosociaux", INRS, 2016 et 2019

DÉFINIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

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

- du **stress**,
- des **violences internes** (commises par des salariés au sein de l'entreprise) et/ou
- des **violences externes** (commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise).

Ces risques peuvent être générés par l'activité elle-même, par l'organisation ou les relations de travail.

Le phénomène touche tous les secteurs d'activité et impacte négativement :

- la **santé physique** (troubles musculosquelettiques, maladies cardiovasculaires et chroniques, etc.),
- la **santé mentale** (burn out, dépression et autres troubles psychologiques),
- le fonctionnement et la **performance des entreprises**.



APPRÉHENDER LES FACTEURS DE RISQUES

Il existe sept grandes familles de facteurs de risques (INRS) :



L'intensité et la complexité du travail

Les contraintes de rythmes, l'incompatibilité des instructions de travail, l'inadéquation entre les objectifs à atteindre et les moyens alloués.



Les horaires de travail difficiles

La durée du temps de travail, son organisation et le manque de visibilité sur le planning.



Les exigences émotionnelles

Les tensions avec des clients ou du public, les cultures d'entreprise incitant à "prendre sur soi".



Une faible autonomie au travail

L'impossibilité d'organiser son travail, de participer à des décisions, de développer des compétences.



Les rapports sociaux dégradés

Les conflits entre collègues ou avec la hiérarchie, le manque de respect et de reconnaissance.



Les conflits de valeurs

Les contraintes d'effectuer un travail médiocre faute de temps ou de moyens, le sentiment d'être inutile ou en désaccord avec les principes de son entreprise / sa mission.



L'insécurité de l'emploi et du travail

La peur de perdre son emploi, des baisses de revenu, des changements et réorganisations internes.

DÉTECTER LES SIGNAUX DE RPS

Les RPS peuvent se manifester...

... au niveau individuel :

- Signaux émotionnels (irritabilité, hostilité, troubles de l'humeur)
- Signaux intellectuels (baisse d'efficacité, déficit de l'attention, troubles de la mémoire)
- Signaux physiques (troubles musculosquelettiques, maux de tête, fatigue chronique)
- Désengagement et démotivation
- Arrêts de travail courts (1 à 2 jours) et répétés



... au niveau collectif :

- Taux d'absentéisme ou d'accidents du travail élevé
- Difficultés à recruter, turnover important
- Baisse de la productivité et/ou de la qualité du travail



Les RPS sont l'affaire de tous !

Si l'employeur a une obligation légale en matière de santé et de sécurité au travail, les salariés aussi ont un devoir de vigilance. En prenant soin de soi et des autres, en étant attentif aux signaux en tant que manager ou en tant que collègue, on contribue à la prévention des RPS. L'implication de chacun est indispensable !

SE PRÉSERVER DES RPS

Les risques psychosociaux ne sont pas une fatalité. Il est possible de s'en préserver en appliquant quelques principes fondamentaux :

- 1 Identifier les sources de stress** chronique et chercher à les supprimer, à modifier sa réponse au stress, ou à en atténuer les conséquences (avec des exercices de relaxation par exemple)
- 2 Respecter ses temps de repos** - quotidiens, hebdomadaires et annuels (congés) - déconnecter, faire des pauses régulières pour se ressourcer au cours de la journée
- 3 Réfléchir conjointement (avec son manager) aux moyens pour réguler** et réduire les facteurs de déséquilibre (modification des outils, des processus et ressources à disposition)
- 4 Se rapprocher de référents au sein de l'entreprise** (RH, service de santé au travail, assistance sociale, représentants du personnel ou référents harcèlement) pour rompre avec l'isolement
- 5 Demander conseil** et recourir aux services de professionnels externes si besoin (psychologues, etc.)

Si un collègue vous fait part de son mal-être ou d'une agression au travail par exemple - il convient de :

- Rester bienveillant(e) et à l'écoute, le laisser exprimer son ressenti
- L'orienter vers un supérieur hiérarchique (manager) et si nécessaire vers le service de santé au travail pour une prise en charge adéquate
- Alerter et impliquer dès que possible les RH ou un référent spécialisé, voire les représentants du personnel