

Les risques psycho-sociaux  
PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Dépôt légal : Juillet 2019

NetLEGIS  
26, rue de Londres 75009 PARIS  
SAS au capital de 50.000€  
RCS Paris B 532 792 439  
TVA FR77 532792439

[www.legisocial.fr](http://www.legisocial.fr) - [contact@legisocial.fr](mailto:contact@legisocial.fr)

ISBN : 978-2-490597-20-8



## Les risques psycho-sociaux

# PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS





## LUTTEZ CONTRE LES IDÉES REÇUES...

- « Un peu de stress, c'est motivant ! »
- « Les RPS, ce n'est pas si grave ! »
- « Le stress, ça fait partie du métier ! »
- « Les RPS, c'est une mode ! »
- « Le stress, c'est dans la tête ! »

« Les RPS, ça ne concerne pas l'entreprise ! »

« Les RPS, ce n'est pas en partie lié à des situations professionnelles ! »

« Le stress au travail, c'est lié à des situations professionnelles ! »

« Les RPS, c'est pour les personnes qui ont plus de faire ! »

« Les RPS sont liés à des problèmes familiaux ou personnels ! »

« Le stress, ça n'existe pas dans les petites entreprises ! »

« Prévenir les RPS, ça coûte cher ! »

et les RPS, c'est bien l'affaire de tous ! Salariés, managers, direction, représentants du personnel, TPE, PME, groupes internationaux...

En 2018, 30% des entreprises françaises ont répertorié au moins un arrêt de travail lié aux RPS. 12% des arrêts liés aux RPS sont dus à un accident de travail et 16% à une maladie professionnelle (baromètre 2018 cabinet BDO).

# 1. QU'EST-CE-QUE LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ?

## LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS) SE MANIFESTENT ESSENTIELLEMENT PAR :

- **Le stress au travail** : surcharge de travail, manque de moyens, manque d'autonomie...  
On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre (INRS).

- **La dépression, le burn-out ou épuisement**

**professionnel** : le syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out, est un ensemble de symptômes liés à des situations professionnelles chroniques sur une longue période. Il se caractérise par un manque de motivation et de plaisir à faire son travail, une perte d'intérêt et de règles du métier.

- Il se caractérise par 3 dimensions :

- **L'épuisement émotionnel** : sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles, fatigue extrême et chronique.

- **La dépersonnalisation ou le cynisme vis-à-vis du travail** : insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre (les usagers, clients ou patients deviennent des objets), vision négative des autres et du travail.

- **La diminution de l'accomplissement personnel au travail** : sentiment d'être inefficace, dévalorisation de soi, dépréciation de ses résultats, sentiment de gâchis...

- **Les violences internes à l'entreprise :**

- harcèlement sexuel ou moral, conflits...

- **Le harcèlement sexuel** est constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste :

- imposés à la victime,
- répétés (2 fois minimum),
- et qui portent atteinte à la dignité de la victime en raison de leur caractère dégradant ou humiliant,
- ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.



# legiSocial

VOTRE MEDIA EXPERT EN  
SOCIAL, RH & PAIE

APERÇU

- **Le harcèlement moral** est constitué par des agissements répétés qui :
  - ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail de la victime,
  - et sont susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

• **Les violences externes à l'entreprise** : insultes, menaces, agressions... Elles sont caractéristiques des métiers en contact avec la clientèle ou le public.

• **Les conduites addictives** (tabac, alcool, drogue, médicaments..).

## 2.

## QUELS SONT LES FACTEURS DE RPS ?

• **L'organisation du travail** : surcharge de travail, horaires atypiques ou difficiles, astreintes, prise de pauses contraintes, ordres contradictoires, forte polyvalence... ;

• **La production en flux tendus**, les impératifs de productivité, les délais et objectifs irréalistes ou mal définis... ;

• **Le management** : absence de gestion des aléas ou incidents, défaut ou faible anticipation des tâches, mauvaise communication managériale, management autoritaire, manque de soutien ou de reconnaissance, manque d'autonomie, manque de perspective de carrière... ;

• **Le contact avec le public** : la clientèle ;

• **Le contact avec le public** : maîtrise de ses émotions lors des interactions relationnelles ou avec la clientèle, confrontation à des situations difficiles (écarts de patients, personnes en détresse... ) ;

• **Le harcèlement**, les conflits, les difficultés relationnelles, la concurrence entre salariés, les traitements inéquitables... ;

• **L'environnement économique** : insécurité économique, insécurité de la situation de travail, modifications d'organigramme, restructurations, délocalisations, plans sociaux... ;

• **L'environnement de travail** : bruit, éclairage, température, espace, matériel... .

22 % des salariés es

comportements hostiles es

15 % des salariés ont es

1 agression verbale de la part du public.

Source : Enquête DARES – SUMER – 2010

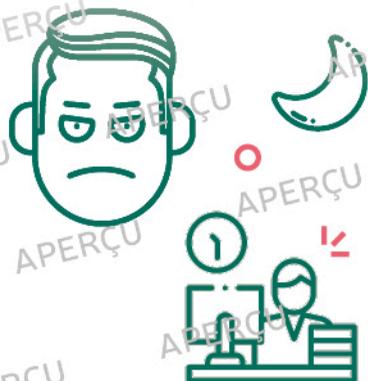


# legiSocial

VOTRE MEDIA EXPERT EN  
SOCIAL, RH & PAIE

APERÇU

Les RPS sont les risques qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel.



### 3. QUELLES CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ DES SALARIÉS ?

Mal-être, sentiment de peurs mal définies, tensions nerveuses :

- Troubles du sommeil, fatigues, insomnies, angoisses ;
- Maux de tête, nausées, vertiges ;
- Prise de poids, troubles de l'alimentation ;
- Maladies cardio-vasculaires, digestives, tensions musculaires, douleurs articulaires ;

Affections psychiques, isolement social, comportement agressif ou violent, souffrance mentale, dépression, somatisations, décompensation psychotique ;

- Épuisement professionnel, burn-out ;

Idees suicidaires et tentatives de suicide dans les cas extrêmes



VOTRE MEDIA EXPERT EN SOCIAL, RH & PAIE

APERÇU

### QUELLES CONSÉQUENCES SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE ?

Les RPS nuisent au bon fonctionnement de l'entreprise :

- Absentéisme, augmentation des accidents du travail et maladies professionnelles ;
- Difficultés de recrutement, turnover, démissions, embauches de travailleurs temporaires ;
- Mauvaise ambiance de travail, démotivation, climat social dégradé ;
- Journées de travail perdues, retards de production ou livraison, baisse de productivité et de qualité des produits ou services ;
- Conflits ;
- Atteintes à l'image de l'entreprise ;
- Actes de malveillance sur les biens de l'entreprise, fraudes...



En France, le coût social du stress au travail est évalué entre 1,9 et 3 milliards d'euros (coût des soins, perte de richesse pour cause d'absentéisme, de cessation prématurée d'activité et de décès prématuré).

Source : INRS

### 5. QUAND AGIR ?

Des que les 1<sup>er</sup> signaux d'alerte apparaissent...

... Au niveau du (de la) salarié(e) :

- Son humeur change ;
- Son comportement change ;
- Il/elle néglige son apparence physique ;
- Il/elle parle moins, semble « absent(e) » ;
- Il/elle est en retard ou absent(e) ;
- Il/elle fait des erreurs, commet des oublis, prend plus d'initiatives, refuse de coopérer ;
- Il/elle a des difficultés à se concentrer, est fatigué(e) ;
- Il/elle devient méfiant(e), agressif(ve), stressé(e), nerveux(se), irritable, triste, pleure souvent, se renferme sur lui/elle-même, crée des conflits ;
- Il/elle est démotivé(e), a le sentiment de faire un travail inutile ;
- Il/elle semble avoir des petits soucis de santé (migraines, douleurs, insomnies...) ;
- Il/elle consomme beaucoup de café, tabac, alcool, drogue, anxiolytiques...

... Au niveau de l'entreprise :

- Les conflits augmentent au sein d'une équipe ;
- La productivité et/ou la qualité de la production ou des services diminuent, les délais augmentent ;
- Les accidents du travail et/ou les maladies professionnelles augmentent ;
- Les arrêts de travail de courte durée augmentent ;
- La communication se dégrade, apparition de rumeurs, non-dits, moqueries, rétentions d'informations... ;
- L'entraide entre collègues diminue...

# 6. VERS QUI SE TOURNER ?



Vous êtes en souffrance morale ?

L'un(e) de vos collègues ou des salariés que vous managez est en souffrance morale ?  
N'attendez pas que la situation s'aggrave !

**Parlez-en ! Ne restez pas isolé(e),  
ne culpabilisez pas !**

Tout(e) salarié(e) a l'obligation de prendre soin  
de sa santé et de celle de ses collègues...

• **Le médecin traitant** : Il est le référent du (de la) salarié(e) en matière de soins. Soumis au secret médical, il assure la prise en charge médicale et son suivi, peut orienter vers un spécialiste, le médecin du travail, un psychologue, une assistante sociale...

• **L'inspection du travail** : Elle veille au respect du droit social et notamment des règles applicables en matière d'hygiène, de santé, sécurité et conditions de travail.

• **Les organisations syndicales de salariés** : Elles informent, soutiennent et aident les salariés dans les démarches auprès des employeurs et juridictions prud'homales.

# legiSocial

VOTRE MEDIA EXPERT EN  
SOCIAL, RH & PAIE

**APERÇU**

• **L'employeur** : Au titre de sa responsabilité en matière de sécurité, l'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Article L 4121-1 du Code du Travail

• **L'encadrement** : Le supérieur hiérarchique, l'encadrement intermédiaire, la direction des ressources humaines peuvent analyser les difficultés rencontrées afin de mettre en œuvre des mesures d'amélioration de la situation et de prévention.

• **Les représentants du personnel** : Ils peuvent proposer des mesures de prévention, relayer les inquiétudes et questions de mal-être au travail auprès de la direction, et demander une enquête sur les conditions de travail. Ils sont tenus à une obligation de confidentialité.

• En matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes :

- **Le référent du CSE** (Comité Social Économique) ;
- **Le référent de l'entreprise** dans les entreprises de 250 salariés et plus.

• **Le médecin du travail** : Il est soumis au secret médical et peut écarter un(e) salarié(e) de son environnement de travail en cas de risque. Sa mission est d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait du travail.

• **Les associations d'aide aux victimes** : Elles écoutent, orientent et accompagnent toute personne ayant subi une agression sexuelle, un vol, un cambriolage, de violences physiques, sexuelles, psychologiques, harcèlement, de cyber malveillances ou d'autres infractions mais également d'un accident de la circulation ou de catastrophe naturelle de bénéficier d'informations et d'une écoute par des professionnels.

Liste des associations : [www.justices.gouv.fr](http://www.justices.gouv.fr)

• **Le numéro d'aide aux victimes 116 006** : permet aux victimes d'une agression, d'un vol, d'un cambriolage, de violences physiques, sexuelles, psychologiques, de cyber malveillances ou d'autres infractions mais également d'un accident de la circulation ou de catastrophe naturelle de bénéficier d'informations et d'une écoute par des professionnels.

• **Le numéro Violence Femmes Info 3919** : Il s'agit du numéro national de référence pour les femmes victimes de violences (conjugales, sexuelles, psychologiques, harcèlement...). Il propose une écoute, informe et oriente vers des dispositifs d'accompagnement et de prise en charge. Ce numéro garantit l'anonymat des personnes appelantes mais n'est pas un numéro d'urgence comme le 17 par exemple qui permet, en cas de danger immédiat, de téléphoner à la police ou la gendarmerie.

• **La police ou la gendarmerie** : Leur rôle est de faire respecter la loi et l'ordre public. Elles peuvent enregistrer un main courante ou une plainte en cas d'agression par exemple ou d'autres infractions pénales (harcèlement sexuel...) et mener une enquête.

# 7 MANAGERS, AGISSEZ AU QUOTIDIEN POUR LA PRÉVENTION DES RPS !



**Vous occupez un rôle central dans l'organisation du travail et êtes le lien entre vos équipes et la direction.**

Au quotidien, votre travail vous permet de détecter la souffrance de l'un vos collaborateurs, d'identifier les facteurs de RPS dans vos équipes et d'initier des actions de prévention. Quelques clés :

- Évaluez la charge de travail de vos collaborateurs, adaptez la charge de travail, donnez des objectifs clairs et réalistes ;

• Donnez-leur de l'autonomie ;

• Soutenez-les ;

• Témoignez-leur de la reconnaissance ;

• Donnez du sens à leur travail ;

• Associez-les aux décisions impactant directement leur travail ;

• Soyez équitable ;

• Agissez face aux agressions externes ;

• Communiquez sur les changements notamment, relayez les informations de la direction ;

• Encouragez les remontées d'information ;

• Accordez du temps à vos équipes, soyez présent(e) dans les moments difficiles, soyez disponible et à l'écoute tout en vous aménageant des plages horaires dédiées à certaines tâches précises afin de ne pas perdre le lien avec vos équipes ; organisez des réunions régulières de travail et de cohésion, apportez vos idées et vos propositions formulées ;

• Valorisez les suites de leurs contributions ;

• Soyez tolérant(e) en cas d'erreurs, analyser les causes et proposer des axes d'amélioration ;

• Facilitez la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, adaptez les horaires de travail aux contraintes des salariés dans la mesure du possible, soyez vigilant(e) sur le respect du temps de travail ;

• Développez et renforcez la confiance au travail ;

• Interdisez et sanctionnez toute forme de violence ;

• Formez-vous à la prévention des RPS, demandez un accompagnement individuel auprès de votre direction si besoin ;

• Alerte et agissez dès les 1<sup>ers</sup> signaux d'alerte de souffrance morale dans l'entreprise ;

# legiSocial

VOTRE MEDIA EXPERT EN  
SOCIAL, RH & PAIE

APERÇU