

agestra

Agir Ensemble pour  
la Santé au Travail

# LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



*Guide  
pratique*

[www.agestra.org](http://www.agestra.org)

<b>Les RPS, de quoi parle-t-on ?</b> .....	<b>3</b>
Définition.....	3
Contexte et enjeux.....	4
Chiffres clés.....	4
Salariés concernés.....	4
Repérer les premiers signaux d’alerte.....	5
Conséquences pour l’entreprise.....	5
Réglementation.....	6
<b>Comment agir pour prévenir ?</b> .....	<b>8</b>
Démarche globale de prévention des RPS.....	8
Méthode.....	8
Etapas.....	9
<b>A vous de jouer !</b> .....	<b>10</b>
Efficacité des démarches de prévention des RPS.....	10
Les clés de la réussite.....	10
Petit Quiz.....	11
<b>Liste des abréviations</b> .....	<b>11</b>

# LES RPS, DE QUOI PARLE-T-ON ?

## DEFINITION

**LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS) recouvrent des**

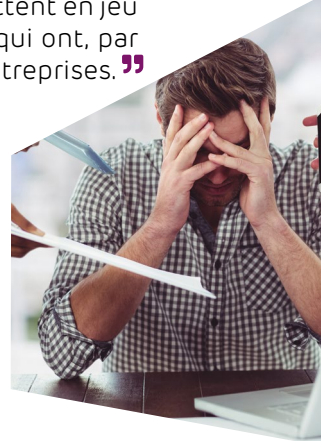
risques professionnels d'origine et de nature variées qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des travailleurs et qui ont, par conséquence, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises."

Ils regroupent principalement :

### LE STRESS

Qui survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception d'une personne des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

*(Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002)*



### LES VIOLENCES EXTERNES

> qui sont commises sur les travailleurs par des personnes externes à l'entreprise ;

> sont des insultes, des menaces, des agressions physiques et/ou psychologiques, qui mettent en péril la santé, la sécurité ou le bien-être.

### LES VIOLENCES INTERNES

> qui sont commises par les travailleurs au sein de l'entreprise ;

> peuvent prendre la forme de conflits exacerbés (entre les personnes ou parfois entre les équipes), de harcèlement moral et/ou sexuel.

### LE BURN-OUT OU L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Comprend 3 symptômes

> Syndrome d'épuisement physique et mental (sensation d'être vidé et impression de saturation affective et émotionnelle vis-à-vis d'autrui)

> Un désinvestissement des relations dans le travail (attitudes de retrait, d'indifférence, de cynisme envers les salariés et leur entourage)

> Diminution du sentiment d'accomplissement personnel au travail  
Ces trois composantes du Burn-Out peuvent générer des troubles anxieux et/ou dépressifs.

# CONTEXTE ET ENJEUX

## > Chiffres clés

De nombreuses études statistiques ont été réalisées par différents organismes depuis quelques années montrant des situations de travail connues pour leurs effets sur la santé physique et mentale des travailleurs.

En France, le Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion souligne les conséquences, ces dernières années, de ces situations à travers les principaux résultats de son enquête (Dares, 2016) :

- > **31%** des actifs occupés\* déclarent devoir cacher ou maîtriser leurs émotions
- > **47%** des travailleurs répondants estiment qu'ils doivent toujours ou souvent se dépêcher dans leur travail
- > Au moins **64%** des actifs occupés déclarent être soumis à un travail intense ou subir des tensions temporelles
- > Enfin, **64%** des actifs occupés déclarent manquer d'autonomie dans leur travail

## > Quels salariés peuvent être concernés par les RPS ?

**Tous les salariés**, quel que soit leur positionnement hiérarchique, leur sexe, leur âge ou leur métier peuvent y être confrontés.



*\*personnes ayant travaillé au cours d'une semaine de référence, qu'elles soient salariées, à leur compte, employeurs ou aides dans l'entreprise ou l'exploitation familiale.*

## > Repérer les premiers signaux d'alerte

Ce sont essentiellement des symptômes de tension :

### AU NIVEAU PHYSIQUE



Réponse corporelle du type :

- > Douleurs musculaires
- > Maux de tête
- > Insomnies

### AU NIVEAU COGNITIF



Réponse intellectuelle du type :

- > Erreurs et oublis
- > Difficultés de concentration

### AU NIVEAU AFFECTIF



Réponse émotionnelle du type :

- > Irritabilité
- > Agressivité
- > Sentiment de mal être
- > Anxiété
- > Souffrance

### AU NIVEAU SOCIAL



Réponse comportementale du type :

- > Prise de médicaments
- > Déséquilibre alimentaire
- > Consommation de tabac, d'alcool, ...

## > Conséquences pour l'entreprise

Si les effets des risques psychosociaux sur la santé physique et mentale des individus ne sont plus à démontrer, les RPS touchent également le bon fonctionnement des entreprises. Ils **peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail** :

#### Facteurs de risques

- > Intensité et temps de travail
- > Exigences émotionnelles
- > Autonomies et marge de manoeuvre
- > Rapports sociaux et reconnaissance
- > Conflits de valeur
- > Insécurité de la situation de travail

#### Risques Psychosociaux

- > Stress
- > Violences externes (incivilités, insultes, menaces, agressions)
- > Violences internes (harcèlement sexuel, harcèlement moral, conflits exacerbés)
- > Conduites addictives

#### Atteintes à la santé

- > Dépression et anxiété généralisée
- > Burn-out, Bore-out, Brown-out
- > Maladies cardiovasculaires
- > Maladies psychosomatiques
- > Suicide

#### Impacts sur les entreprises

- > Baisse de la production et de l'efficacité
- > Démotivation et désengagement
- > Absentéisme
- > Accidents du travail
- > Maladies professionnelles
- > Climat social dégradé

## UN COÛT SOCIAL ET ECONOMIQUE ÉLEVÉ

Pour la France le coût social du stress au travail est évalué **entre 1,9 et 3 milliards d'euros**.

Cette estimation comprend le coût des soins et la perte de richesse pour cause d'absentéisme, de cessation prématurée d'activité et de décès prématuré.

*(Institut National de Recherche et de Sécurité, étude réalisée en 2010, basée sur des chiffres de 2007)*

## > Réglementation

Bien qu'aucun article du Code du travail ne soit pour le moment spécialement consacré aux RPS, la santé mentale au travail est encadrée par notre réglementation depuis 2002 :

### Art. L4121-1 du Code du travail

#### **RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR**

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Il s'agit d'une obligation de moyens renforcée. Un employeur qui justifie avoir pris toutes les mesures de prévention nécessaires respecte bien son obligation de sécurité.

### Art. L4121-2 du Code du travail

#### **PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION**

L'employeur met en œuvre ces mesures sur le fondement des 9 principes généraux de prévention suivants :

1. Eviter les risques
2. Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
3. Combattre les risques à la source
4. Adapter le travail à l'homme
5. Tenir compte de l'état d'évolution de la technique
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux
7. Planifier la prévention
8. Prendre les mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle
9. Donner les instructions appropriées aux travailleurs

### Art. L4121-3 et Art. L4121-1 du Code du travail

#### **RISQUE POUR LA SANTE ET LA SECURITE DES TRAVAILLEURS**

L'employeur évalue les risques, notamment liés à l'organisation du travail, met alors en œuvre des actions de prévention et transcrit les résultats de cette évaluation dans le DUERP.

### Art. L4122-1 du Code du travail

#### **OBLIGATION DU TRAVAILLEUR**

Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, il lui incombe de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé, de sa sécurité ainsi que celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

En cas de non-respect des consignes, un salarié peut être sanctionné et sa responsabilité peut être engagée.

C'est une obligation de moyens qui est sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur.

### Art. L4131-1 du Code du travail

#### **DROIT D'ALERTE ET DE RETRAIT**

Le travailleur alerte immédiatement l'employeur de toutes situations de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. Il peut se retirer d'une telle situation.

Art. R4623-1  
et Art.  
L4624-9

## MISSIONS DU MEDECIN DU TRAVAIL

Son rôle principal est d'éviter toute altération de la santé mentale des travailleurs. Il peut notamment :

- développer des actions en milieu de travail (conseils, aide à l'établissement du DUERP, études de poste et des conditions de travail, actions de sensibilisation à la prévention des RPS avec l'intervention du psychologue du travail, etc.) ;
- assurer le suivi médical individuel des salariés (écoute, réorientation vers des spécialistes, préconisation d'un retrait immédiat du poste, d'un aménagement de poste voire prononcé de l'inaptitude, etc.) ;
- déclencher une procédure d'alerte en informant l'employeur des altérations de la santé mentale qu'il a lui-même constatées ;
- contribuer à la veille sanitaire (réalisation d'enquêtes, d'études ou recueil des maladies professionnelles, etc).

Art. L2312-1  
et suivants  
du Code du  
travail

## LES ATTRIBUTIONS DU CSE

Même dans les petites entreprises, le CSE a un rôle à jouer en collaboration avec l'employeur et le médecin du travail. Il peut notamment :

- recevoir les réclamations individuelles et collectives des salariés et les présenter à l'employeur ;
- réaliser des enquêtes en matière d'accidents du travail, de maladies professionnelles ;
- exercer le droit d'alerte en cas d'atteinte aux droits des personnes, à leur santé ou en cas de situation de danger grave et imminent ;
- saisir l'inspection du travail de toutes plaintes ou observations ;
- désigner un référent « harcèlement sexuel ».

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, le CSE possède des attributions supplémentaires : participation à l'analyse des risques, émission d'avis et de propositions, réalisation d'expertises, etc.

Art. L1152-1  
du Code du  
travail

## HARCELEMENT MORAL

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Art. L1153-1  
du Code  
du travail

## HARCELEMENT SEXUEL

Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.

Art. L1142-2-1  
du Code  
du travail

## AGISSEMENT SEXISTE

Nul ne doit subir d'agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

# COMMENT AGIR POUR PREVENIR ?

## DEMARCHE GLOBALE DE PREVENTION DES RPS

Elle s'inspire de celle proposée par l'INRS (dans la brochure ED6011, mars 2009) et se compose de 3 phases principales.

### > Méthode



Demande de l'établissement

Traitement de la demande

Analyse de la demande

INTERVENTION

1

### PRÉ DIAGNOSTIC

- > Repérer le ou les problème(s)
- > Recueillir les indicateurs
- > Constituer le groupe de pilotage

2

### DIAGNOSTIC APPROFONDI

- > Identifier et connaître les facteurs de risques
- > Évaluer les risques et leur impact
- > Restituer les résultats

3

### PLAN DE PRÉVENTION

- > Élaborer des pistes d'action
- > Mettre en œuvre les actions définies
- > Evaluer les actions et les corriger au besoin

## > Etapes

1

### PRÉ DIAGNOSTIC

C'est le **POINT DE DÉPART** nécessaire et essentiel à la mise en œuvre de la démarche. Il permet d'identifier les situations de travail dégradées et d'évaluer leurs dimensions collectives.

Le recueil d'un certain nombre d'indicateurs est primordial :

- > ceux liés au **fonctionnement de l'établissement** (ex : taux d'absentéisme, ...) ;
- > ceux liés à la **santé et à la sécurité des salariés** (ex : nombre d'accidents du travail, ...).

*Pour vous aider, vous pouvez consulter la brochure INRS ED 6012 Février 2016.*

2

### DIAGNOSTIC APPROFONDI

Il s'agit de l'**ÉVALUATION**. Elle **recense les risques** auxquels sont exposés les salariés, leurs causes et leurs effets sur leur santé physique et mentale, à l'aide de différents outils (entretiens, questionnaires, ...) dont le choix dépend des informations recueillies lors du pré diagnostic.

A la fin de cette étape, une restitution des résultats est nécessaire.

*Afin de vous guider dans cette phase, la brochure INRS ED6011 Mars 2009 peut vous être utile.*

3

### PLAN DE PRÉVENTION

**DERNIÈRE PHASE DE LA DÉMARCHÉ**, il se construit à l'issue de la restitution des résultats du diagnostic. Une réflexion sur les **pistes d'action** est alors engagée par le groupe de pilotage. Ce dernier est chargé de **mettre en place** les actions proposées, de les **évaluer** et de les **corriger** si besoin.

Le plan de prévention est intégré au DUERP.

### LE GROUPE DE PILOTAGE



Créé dès le début de l'intervention, il a pour mission principale de suivre la démarche dans le temps.

Organe de conseil et de transmission de l'information auprès de l'ensemble des salariés (présentation et avancement de la démarche, résultats, ...), il se compose généralement d'une dizaine de personnes internes (Direction, membres du CSE, salariés,...) et externes (Médecin du travail, conseillers en prévention,...) à l'établissement.

# A VOUS DE JOUER !

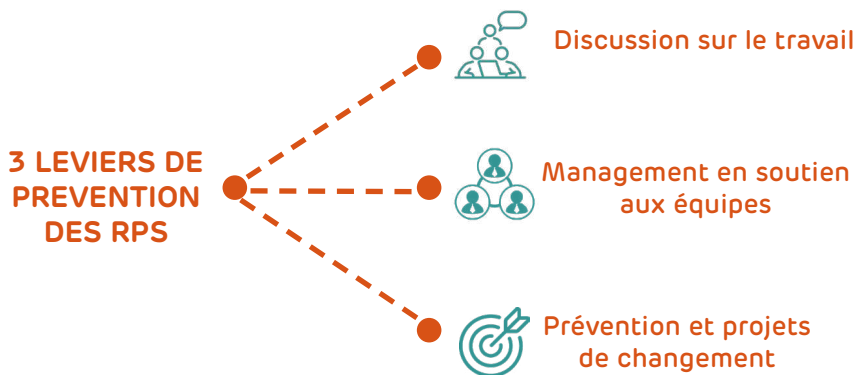
## EFFICACITE DES DEMARCHES DE PREVENTION DES RPS

### > Les clés de la réussite

La démarche de prévention des RPS s'inscrit dans une dynamique globale, collective et de partage. Pour assurer le succès de cette dernière, il est important que l'entreprise fonde son action sur les éléments suivants :

- > L'association de tous les acteurs de l'entreprise
- > L'engagement du chef d'entreprise ou du chef d'établissement
- > La mobilisation des ressources nécessaires au bon déroulement de la démarche
- > La continuité et le suivi de la démarche dans le temps

L'expérience montre que la dynamique des démarches de prévention des RPS peut néanmoins s'essouffler dans le temps. A ce titre, et afin d'éviter au maximum cet effet, l'entreprise peut s'appuyer sur trois leviers\* principaux :



> **FAVORISER LES DISCUSSIONS SUR LE TRAVAIL**, ses difficultés et les manières d'y faire face au quotidien

> **AIDER LE MANAGEMENT A JOUER SON RÔLE DE SOUTIEN** au travail des équipes

> Intégrer la prévention des RPS dans la **CONDUITE DE PROJETS DE TRANSFORMATION...**

... sont **TROIS AXES ESSENTIELS** pour inscrire durablement la prévention des RPS dans la vie de l'entreprise.

\* Références : Prévention des risques psychosociaux, Aract Auvergne-Rhône-Alpes

# PETIT QUIZ

## METTRE FIN AUX IDÉES REÇUES ...

	VRAI	FAUX
1. Seules les personnes faibles et vulnérables souffrent d'un problème de santé psychologique au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Le harcèlement moral peut être exercé uniquement par un supérieur hiérarchique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les problèmes de santé psychologique au travail sont causés par des éléments d'ordre personnel et ne sont pas dus au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Problème de santé psychologique au travail est synonyme de déficience intellectuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Source : Quiz adapté de celui proposé par l'IRSSST et Université de Laval, 2003.

## LISTE DES ABREVIATIONS

**ARACT** : Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

**CSE** : Comité Social et Economique

**DARES** : Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques

**DUERP** : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

**INRS** : Institut National de Recherche et de Sécurité

**IRSSST** : Institut de Recherche Robert-Sauvé en Santé et en Sécurité du Travail

**RPS** : Risques Psychosociaux

## RÉPONSES AU QUIZ

1. FAUX - Comme les problèmes de santé psychologique peuvent trouver leur origine dans le travail, toutes les personnes qui travaillent sont susceptibles d'expérimenter de tels problèmes au cours de leur vie.
2. FAUX - Il n'existe pas de profil type d'auteurs ou de victimes de harcèlement (collègues, hiérarchie, ...). Rappelons que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sont interdits et réprimés par la loi.
3. FAUX. Les recherches sont unanimes pour déterminer plusieurs causes issues des entreprises et des conditions de travail.
4. FAUX - La déficience intellectuelle, particulièrement caractérisée par des limites intellectuelles, est présente dès la naissance. Les problèmes de santé psychologique au travail se distinguent plutôt par des problèmes émotionnels, des désordres de la pensée ou de la perception et peuvent survenir à n'importe quel âge.

## Liste des références

- > Dominique Chouanière et al., 2009, Stress au travail, Les étapes d'une démarche de prévention, Repères pour le préventeur en entreprise, ED6011, INRS.
- > Fascicule sur la santé psychologique au travail... de la définition du problème aux solutions, 2003, IRSST et Université de Laval, Bibliothèque Nationale du Québec.
- > Guide sur le stress, harcèlement, agression, burnout, ... Risques Psychosociaux : 9 conseils pour agir au quotidien, 2016, ED6250, INRS.
- > Guide sur le stress, harcèlement, agression, burnout, ... Risques Psychosociaux : En parler pour en sortir, 2016, ED6251, INRS.
- > Rapport Flajolet, Annexe 1, La prévention : définitions et comparaisons, 2008.
- > Articles du Code du travail sur la réglementation des risques professionnels et des risques psychosociaux consultables sur le site internet : [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)

**Document réalisé par un groupe de travail  
(médecins du travail, psychologue du travail)  
d'AGESTRA**