



Que sont les RPS ?

Les partenaires sociaux au niveau européen ont défini le stress au travail dans l'accord cadre du 8 octobre 2004 ; l'accord national interprofessionnel signé le 2 juillet 2008 par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs français transpose cet accord européen. Si l'on rajoute celui du mars 2010 en matière de violences au travail, ces dispositifs permettent de s'appuyer sur des définitions relativement consensuelles, qui reconnaissent le caractère plurifactoriel des RPS et admettent l'existence de facteurs individuels mais aussi organisationnels.

Les RPS sont à la croisée des facteurs individuels, de la situation de travail, du contexte social, du cadre de vie... d'où le terme de risque psychosocial. Les RPS englobent des faits aussi différents que le « stress », les différentes formes de harcèlement (moral, sexuel), les violences externes. Les facteurs à l'origine des RPS dépendants de l'entreprise peuvent être regroupés en **4 grandes familles** :

- ① Les exigences du travail et son organisation,
- ② Le management et les relations de travail,
- ③ La prise en compte des valeurs et attentes des salariés,
- ④ Les changements du travail.

Selon un sondage sur le « stress au travail » réalisé par l'observatoire de vie au travail (OVAT) en 2009, 57% des salariés évaluent défavorablement le climat social, 55% des salariés jugent insuffisante la qualité managériale de leur entreprise et 64 % des salariés sont mécontents de la gouvernance sociale de leur entreprise.

Conséquences des RPS

Les RPS ont bien entendu et en premier lieu un impact fort sur l'humain. Parmi les pathologies liées au stress, nous pouvons citer entre autre les maladies cardiovasculaires, les maladies cérébrovasculaires, l'hypertension, la dépression et certains troubles musculosquelettiques.

De plus, selon les données de la CNAMTS/DRP, **107 décès par suicide** ont fait l'objet d'une demande de reconnaissance au titre des accidents du travail au cours de la période janvier 2008- décembre 2009 dont 56 en 2009.

Les RPS ont également **un impact sur l'entreprise**. On peut noter un lien entre l'apparition de ces risques et l'absentéisme, le 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 du travail et des incidents, une dégradation du climat social, des atteintes à l'image de l'entreprise...

Le coût financier est plus rarement évoqué mais il constitue pourtant un argument de poids.

En 2007, l'INRS en collaboration avec Arts et Métiers ParisTech a évalué le coût social du stress en France à 2 à 3 milliards d'euros.

La démarche de prévention

Le Ministre du Travail a lancé en octobre 2009 un plan d'action d'urgence au travail pour mobiliser les employeurs des secteurs privé et public sur la prévention des risques psychosociaux. Ce plan comporte 4 points :

- Ouverture d'une négociation sur le stress dans les entreprises de plus de 1000 salariés,
- Développement d'actions d'information et d'accompagnement des PME et TPE,
- Prise en compte des risques psychosociaux lors de tout processus de restructuration engagé dans les entreprises
- Création d'une cellule spécialisée sur la question de la prévention des risques psychosociaux.

Le 2^{ème} Plan Santé Travail (qui a vocation à se décliner entre 2010 et 2014), pérennise le plan d'urgence sur les risques psychosociaux. Ils sont identifiés comme un des risques prioritaires du plan sur lequel les pouvoirs publics entendent poursuivre une politique active de prévention.

avant propos

Personne ne peut ignorer aujourd'hui l'existence du stress professionnel.

L'entreprise se doit de rechercher le bien-être de ses salariés au travail et la mise en œuvre d'actions de prévention est indispensable pour préserver la santé physique et mentale des salariés.

La lutte contre les Risques PsychoSociaux, dont l'origine est multifactorielle, doit donc être prise en compte quelle que soit la taille de l'entreprise.



La prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans la démarche globale de prévention des risques

professionnels : l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (article L 4121-1 du code du travail.) et met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-2 sur le fondement des 9 principes généraux de prévention.

La méthodologie d'une démarche de prévention des RPS peut se découper en **5 étapes** (source ministère du travail) :

1. Engagement de la direction sur des objectifs et des moyens, association des partenaires sociaux, du service de santé au travail, information des salariés

Dans tous les cas les instances représentatives du personnel devront être consultées aux différentes étapes de la démarche dans le cadre de leurs prérogatives respectives. En leur absence, il appartient à l'employeur d'organiser la participation des salariés sans lesquels aucune action de prévention ne peut trouver de portée effective. Les services de santé au travail, et le médecin du travail en particulier, seront un acteur incontournable de la démarche.

2. Mise en place d'indicateurs

Les indicateurs peuvent porter sur le fonctionnement de l'entreprise (temps de travail, mouvement du personnel, absentéisme, formation, évolution des rémunérations...), les relations sociales (tensions, conflits identifiées, fonctionnement des institutions représentatives du personnel...), la santé et la sécurité des travailleurs (accidents de travail, maladies professionnelles, activité du service de santé au travail et notamment visites médicales à la demande...).

3. Le diagnostic

Cette étape permet d'identifier les éléments qui sont source de stress pour les salariés dans les situations de travail et généralement appelés « facteurs » de stress. Ils peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs de risques :

- ① **Les exigences du travail et son organisation** : degré d'exigence au travail en matière de quantité, pression temporelle, injonctions contradictoires ; autonomie dans le travail, marge de manœuvre procédurale ; exigences émotionnelles (relations avec le public, contact avec la souffrance),
- ② **Le management et les relations de travail** : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs : soutien social, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle ;
- ③ **La prise en compte des valeurs et attentes des salariés** : utilisation et développement des compétences, conciliation entre vie professionnelle et vie hors travail, conflits d'éthique ;
- ④ **Les changements du travail** : conception des changements de tous ordres, nouvelles technologies (*télé-réunion*), insécurité de l'emploi, restructurations...

4. Elaboration d'un plan d'action comportant des mesures concrètes :

Actions visant à supprimer ou réduire le risque à la source et par conséquent impactant l'organisation du travail : organisation de l'environnement physique, procédures, charge, temps collectifs, relation avec le public, amplitude de travail ; analyse en amont des changements, restructuration et mesure de leur impact, circuit d'information précoce...

Actions visant à réduire ou limiter le risque en donnant des outils aux personnes pour faire face à un risque : formation des salariés sur les situations de travail susceptibles de les confronter à des formes de violence ; formation des managers sur la compréhension et l'appropriation de leur rôle au regard des situations de travail, mais aussi mise en place de procédures d'alerte...

Actions de réparation des effets des risques qui n'ont pas pu être évités : analyse, réparation des dysfonctionnements, des conflits ; organisation de la prise en charge des personnes en souffrance ; suivi, accompagnement lors de la reprise...

Le plan d'action doit investir les 4 familles de facteurs de risques vues ci-dessus et proposer des réponses construites avec les partenaires sociaux, le service de santé au travail sur les trois champs de la prévention dont le premier doit concentrer l'essentiel des décisions. C'est en cela que l'on peut parler d'une **démarche de prévention globale, paritaire et pluridisciplinaire**.

5. Organisation du suivi du plan avec transcription et mise à jour du document unique d'évaluation des risques (DUER).

Les Risques PsychoSociaux sont aujourd'hui un élément important dans les risques qu'une entreprise doit gérer : évaluation, intégration au document unique, mise en place de plan d'actions... Ces différents points nécessitent une réelle réflexion et une prise en compte de multiples facteurs. Capsecur Conseil peut vous aider dans votre gestion des RPS.

Le département prévention

04 37 53 24 30 - contact@capsecur.com