

# Risque & évolution

## Notions de risque psychosocial

### Des situations de mal-être au travail

L'expression « risques psychosociaux », plus large que celle de stress, désigne diverses situations de mal-être aux causes très diverses : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi pertes de repères, difficultés à trouver du sens au travail, conflits de valeurs, ...

Elle rappelle surtout que la santé, dans sa composante psychique, n'est pas uniquement la résultante de la capacité de l'individu, mais qu'elle se construit y compris dans la reconnaissance dans le travail, la possibilité d'échanges et de coopérations professionnels, le soutien des collègues et de la hiérarchie, la capacité d'implication dans son métier, le sens donné à un travail bien fait.

Pour les partenaires sociaux, et comme l'indique le Droit, les risques psychosociaux sont maintenant reconnus comme des risques professionnels qui nécessitent une action préventive en milieu de travail.

### Des conséquences néfastes pour la santé des salariés

Lorsque ces risques sont présents dans l'entreprise, ils se manifestent chez les salariés par des troubles de différentes natures : comportementaux, physiques, psychologiques, avec un impact plus ou moins grave sur le plan somatique :

- stress devenu chronique,
- fatigue, épuisement jusqu'à l'épuisement professionnel, nommé parfois « burn out »,
- troubles du sommeil ou sexuels, du comportement ou de la relation aux autres,
- différentes formes d'addiction (tabac, alcool, drogue, ...),
- aggravation de facteurs de maladies cardio-vasculaires, et ostéoarticulaires, ...
- maladies psychiques, dépression, et suicides dans les cas les plus graves.

### Des effets sur la performance des entreprises

Tous ces troubles peuvent s'accompagner d'un désengagement des salariés au travail. En conséquence, on pourra constater un absentéisme accru, une moindre coopération professionnelle dans les équipes, voire des conflits entre les personnes. Cette perte d'implication à la fois individuelle et collective crée dans l'entreprise une réelle perte de productivité, des formes de désorganisation de la production, une dégradation de qualité du service.

Lorsque les RPS impactent la santé des salariés, c'est la compétitivité qui est mise à mal. L'entreprise peut alors entrer dans un cercle vicieux d'incapacité de performance avec un collectif de travail qui n'est plus en état de relever le déficit de meilleurs résultats.

## Évolution du risque

### De la notion de stress à celle de risque psychosocial

Le concept de risques psychosociaux (RPS) pour parler du lien entre santé psychique et conditions de travail peut être replacé dans un contexte historique où dominait auparavant une représentation individuelle du stress. La notion de stress a été abandonnée pour partie au profit de celle de RPS. En effet, elle était trop centrée sur la problématique individuelle et n'intégrait pas suffisamment les composantes du travail et de son organisation.

La notion de RPS renvoie à des contextes variés de travail qui peuvent conduire à des formes de mal-être. Il est question à chaque fois des contraintes éprouvées par les salariés dans leur travail et de la dimension psychique qu'ils engagent dans leur activité professionnelle.

Cependant, le mal-être ne résulte pas seulement de l'écart entre d'une part, les exigences de l'organisation et des objectifs du travail et, d'autre part les ressources des salariés (compétences, collectif de travail, temps, ...). Il peut être aussi la conséquence d'une perte de repères, de conflits d'objectifs, de situations contradictoires à gérer, ...

### Une évolution décisive pour la prévention

La reconnaissance de ces risques comme des risques liés au travail donne au moins 3 atouts :

- Elle permet d'englober des formes variées d'expression de difficultés en matière de vécu au travail, mais aussi de prendre en compte des contextes de travail à l'origine de pathologies ou de troubles : surcharge et intensification du travail, usure au fil de l'âge, perte de repères professionnels, ... Elle invite à s'intéresser aux situations à risques dans l'organisation concrète du travail et non uniquement aux effets sur l'individu.

- Elle donne de l'importance aux liens entre l'individu et son collectif et milieu de travail. En effet, le collectif comme le milieu de travail sont des ressources professionnelles pour réussir son activité. Il permet de construire la santé (reconnaissance, soutien, développement de ses compétences, relations conviviales, ...). La santé se construit en relation aux autres et à ce que permet l'organisation du travail.
- Elle accentue implicitement la dimension psychique de la santé, présente dans l'activité de travail, y compris pour des métiers manuels qui impliquent eux aussi l'ouvrier dans le sens qu'il donne à son ouvrage. Elle donne un statut à la question du sens et de l'identité au travail, au développement personnel et aux capacités d'agir sur son propre travail.

## Compréhension des causes

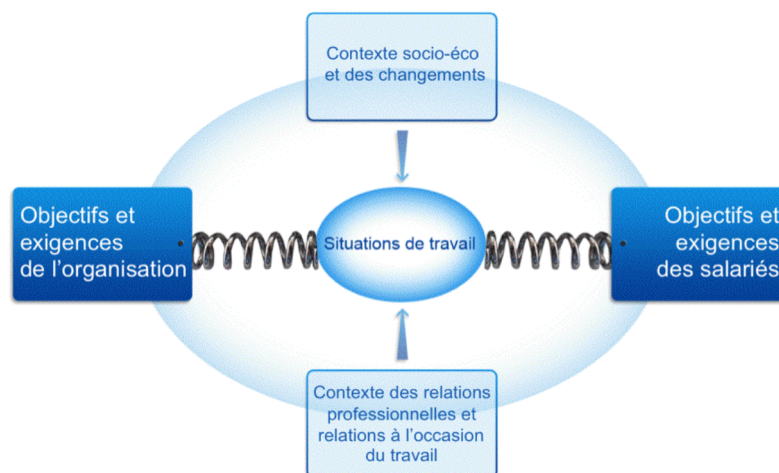
### Des tensions à l'origine de risques psychosociaux

Les risques psychosociaux ne constituent pas une mode, ni même le résultat de problèmes strictement individuels. Ils correspondent clairement à des évolutions du travail, de son contexte actuel, et de la manière dont les salariés en font résonance.

Nous pouvons expliquer cette relation par une modélisation simple proposée par le réseau ANACT. Comme l'illustre le schéma, le travail est une source permanente de "tensions" entre d'une part des éléments caractéristiques de l'entreprise et, d'autre part, des éléments relatifs aux attentes des salariés. Dans la plupart des situations de travail, des compromis acceptables sont trouvés, ces tensions sont régulées et il n'y a pas d'effets préjudiciables sur la santé des salariés.

Par contre, lorsque les tensions sont importantes et ne sont pas régulées, alors des risques psychosociaux apparaissent. Ils sont ainsi le résultat de tensions excessives entre d'une part les contraintes du travail liées à l'organisation et aux exigences de l'entreprise, d'autre part les ressources, les valeurs et les exigences des salariés pour effectuer un travail de qualité.

Ces tensions sont d'autant plus graves qu'elles ne sont pas régulées dans le cadre du travail : en particulier par le rôle de la hiérarchie, des arbitrages à propos de l'organisation, du management et des relations sociales.



### Des facteurs d'exposition aux risques psychosociaux : principaux exemples

Les tensions à l'origine des RPS sont souvent combinées et sont spécifiques selon les activités de travail et l'entreprise. Afin de les identifier, il s'agira de les diagnostiquer spécifiquement. A titre d'exemple, quelques tensions sont récurrentes dans des entreprises :

- Des changements répétés d'organisation créent des perturbations et éloignent du terrain l'encadrement de proximité : les collectifs de travail sont bouleversés, les repères professionnels doivent être reconstruits et les perspectives sont moins évidentes.
- L'intensification du travail est devenue permanente, l'entraide n'est plus possible : les salariés perdent alors le sens et la qualité de leur travail et souffrent d'un sentiment de dégradation de l'estime de soi.
- Les objectifs de l'entreprise conduisent à définir pour ses clients des règles de service ou des produits dont les conditions de réalisation n'ont pas de sens pour les salariés expérimentés : il y a tension entre les résultats attendus par la hiérarchie, et les règles et qualité du travail pour les ouvriers.

# Formes de risque

## Effets multiples sur la santé

### L'exposition aux RPS prend différentes formes chez le salarié

L'exposition de salariés aux RPS se traduit chez eux par des troubles de différentes natures : psychologiques, physiques, comportementaux, avec un impact plus ou moins grave sur le plan somatique. C'est en règle générale un médecin, principalement le médecin du travail, qui est en capacité de donner, tout en respectant l'anonymat, des indications sur la santé de la population des salariés.

Les principaux troubles psychiques constatés :

- Un état de stress devenu chronique. Le salarié a le sentiment de ne plus du tout s'en sortir et somatise.
- Une hyper sensibilité conduisant fréquemment à une irritation ou relation difficile.
- Une fatigue, un épuisement s'inscrivant parfois dans la durée, jusqu'à l'épuisement professionnel nommé aussi « burn out ».
- Des maladies psychiques, dont la dépression ; dans les cas les plus graves cela peut se traduire par le suicide.

Les principaux troubles physiques ou physiologiques constatés en lien avec les RPS :

- Tension artérielle et augmentation de problèmes cardiovasculaires.
- Migraines, troubles du sommeil ou de l'attention.
- Perte de l'appétit ou boulimie, troubles gastro-intestinaux.
- Augmentation des facteurs d'exposition aux maladies ostéoarticulaires (TMS par exemple).
- Manifestations cutanées somatiques.
- Défenses immunodéficientes augmentant le risque de maladies graves (cancer par exemple).

Les principaux troubles comportementaux constatés :

- Perte du désir, de l'empathie, et difficulté de relation aux autres.
- Aggressivité vis-à-vis d'autrui, parfois violences faites aux autres ou à soi-même.
- Différentes formes d'addiction aux psychotropes dont tabac, alcool, excès de caféine, médicaments ou drogue.

## Définitions utiles

Il est d'usage que des termes multiples soient utilisés dans le monde du travail pour parler des risques psychosociaux. Entre causes et effets, formes de manifestations, mécanismes, ... Il est utile de rappeler les définitions de termes en relation avec les RPS. En voici les principales.

### Le stress

L'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé de Bilbao le définit ainsi : *"Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumis"*.

Le stress est donc une réponse physiologique adaptée à une sollicitation de l'environnement. Il se manifeste par une activation des fonctions cérébrales, cardiaques, respiratoires, ... Et notamment par une sécrétion hormonale qui permet de fournir un effort de courte durée.

Il existe 2 modes d'expression du stress : aiguë et chronique. Un stress aigu particulier (agression par exemple) peut entraîner un traumatisme nécessitant traitement (accompagnement post-traumatique). Mais c'est aussi l'installation d'un stress chronique chez l'individu qui est préoccupant.

### Le harcèlement moral

C'est une relation répréhensible d'un individu envers un autre qui, dans le Code du Travail est clairement définie (Art. L.1152-1 2-3) : *"Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral 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, ..."*.

Pour les partenaires sociaux, "*Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétées et délibérées dans des circonstances liées au travail, ...*". Cf. Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le harcèlement et les violences au travail (2010).

Impliquant souvent un individu pervers et narcissique, le harcèlement moral est favorisé dans des situations où, le plus souvent, il n'y a plus de projet commun, de possibilités d'échanges à propos du travail. La dimension affective entre les individus prend une place prédominante. Cependant, toutes les oppositions, contradictions au sein des collectifs de travail, toutes les tensions relationnelles ne relèvent pas du harcèlement.

### **La violence au travail**

Des situations de violence au travail sont présentes du fait du travail, en relation avec des collègues ou des hiérarchiques, ou en relation avec des personnes extérieures, bénéficiaires ou non des services de l'entreprise. Les partenaires sociaux européens la définissent ainsi : "*La violence au travail survient lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail*". Cf. Accord européen sur le harcèlement et les violences au travail (2007).

La violence s'exprime dans ce cadre par des "*(...) insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail, par des personnes internes ou externes à l'entreprise - y compris les clients - et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être*".

### **L'usure professionnelle**

L'usure professionnelle peut être définie comme un épuisement de la personne dans le cadre de son travail qui, après avoir investi son travail, s'en retrouve déçue par les résultats et la reconnaissance reçue en retour. Cet épuisement est d'autant plus important que le salarié a été investi dans son travail et attaché à sa qualité et son éthique. Le terme anglo-saxon de burn-out désigne des éléments proches de l'usure professionnelle.

Le syndrome d'épuisement professionnel vise principalement des personnes dont l'activité professionnelle implique un engagement relationnel significatif. C'est par exemple le cas des travailleurs sociaux, de certains professionnels du soin, de la relation d'aide ou de l'enseignement.

## **Références & juridique**

### **Textes de la connaissance**

#### **Principaux écrits de connaissance des RPS**

De nombreux ouvrages et rapports sont produits depuis quelques années, nous vous en proposons quelques uns :

- Ouvrage « Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail », Sahler (Benjamin), Berthet (Michel), Douillet (Philippe), Mary Cheray (Isabelle), éditions de l'ANACT, 2008.
- Ouvrage « Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux », Clot (Yves), éditions La Découverte, 2010.
- Rapport Nasse & Légeron sur les indicateurs de suivi et de mesure du stress : 9 mesures proposées pour renforcer la connaissance et l'action publique, 2008.
- Rapport "Bien-être et efficacité au travail" piloté par Lachmann, Larose & Penicaud, définit 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail, 2010
- Rapport du collège d'experts piloté par Gollac : mesure des facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. 6 familles : intensité du travail et du temps, exigences émotionnelles, autonomie insuffisante, mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, conflits de valeur, insécurité de la situation de travail, 2011.

### **Textes de Droit**

#### **Principaux textes utiles en droit français**

Des textes de natures différentes constituent la base de la prévention des RPS. Certains relèvent du Droit et sont spécifiquement opposables, d'autres relèvent d'accord entre les partenaires sociaux européens ou nationaux et donnent un cadre aux négociations d'entreprises.

Les principales évolutions sont les suivantes :

- 1991 Réglementation générale sur la prévention et l'obligation d'évaluation des risques professionnels notamment sur la "santé mentale (art. L 4121-1 C.Tr.).

- 2001 : Transcription obligatoire de l'évaluation des risques dans un Document Unique révisé annuellement.
- 2004 Accord européen sur le stress au travail.
- 2007 Accord européen sur le harcèlement et les violences au travail.
- 2008 Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail signé par l'ensemble des partenaires sociaux français.
- 2009 (mai) Arrêté d'extension en France.
- 2009 (octobre) Plan d'urgence Xavier Darcos : incitation à la négociation sur les risques psychosociaux pour les entreprises de plus de 1000 salariés.
- 2010 (mars) Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le harcèlement et les violences au travail.
- Des textes spécifiques sur le harcèlement moral (art. L. 1152 -1 & suivants C.Tr.), une jurisprudence confirmée et des sanctions pénales possibles.