



Les risques psychosociaux

MIEUX LES COMPRENDRE POUR MIEUX LES PREVENIR

Les risques psychosociaux font maintenant partie du vocabulaire courant de la prévention des risques et de la santé au travail. Les **collectivités se doivent d'engager une démarche pour évaluer et prévenir les risques psychosociaux**. Pourtant, ces risques sont encore souvent méconnus ou appréhendés comme « trop compliqués », et encore trop peu de collectivités se sont engagées dans une dynamique de prévention.

DEFINIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



La loi considère les risques psychosociaux comme un risque professionnel parmi les autres : risque chimique, risque électrique, risque de chute, *etc.* Le concept de risques psychosociaux est relativement récent, aussi, **il peut encore être difficile de se l'approprier**.

Néanmoins, on voit émerger des **définitions qui s'accordent sur certains points**. Par exemple, le rapport **du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail s'arrête en 2011 sur la définition suivante** :

« Les RPS seront définis comme des risques **pour la santé mentale, physique (1) [...]**, engendrés par **les conditions d'emploi (2)** et **les facteurs organisationnels et relationnels (3)** susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »

Cette définition met en lumière différents points importants dans la compréhension des risques psychosociaux :

- (1) **Risques pour la santé mentale, physique** : si les risques psychosociaux sont souvent associés à leurs conséquences négatives sur la santé mentale, **le versant physique n'est pas à sous-estimer**. Les risques psychosociaux peuvent entraîner ou participer à aggraver des troubles physiques.
- (2) **Les conditions d'emploi comme source potentielle** : **l'activité elle-même** (contraintes inhérentes, horaires de travail, position dans l'organigramme, *etc.*) peut engendrer des risques psychosociaux.
- (3) **Les facteurs organisationnels et relationnels** : les facteurs de risques psychosociaux sont multiples et peuvent interagir entre eux.

Pour saisir l'impact de risques psychosociaux et pouvoir en définir les causes, **il faut s'intéresser au travail réel des agents**. Ce n'est qu'ainsi que l'employeur pourra mettre en place les actions correctives ou de prévention.



3 risques psychosociaux :



Le STRESS défini comme un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes et exigences de son environnement et la perception des ressources dont il dispose pour répondre à ces exigences (matériel, temps, ...).



La VIOLENCE INTERNE définie comme tout acte de violence commis par des agents sur d'autres agents. Elle comprend le harcèlement (moral ou sexuel), les conflits, les insultes ou moqueries ou encore l'isolation volontaire d'un employé.



La VIOLENCE EXTERNE définie comme tout acte de violence commis par une personne extérieure (administré, partenaire, etc.) sur un ou plusieurs agents. Elle comprend les actes d'incivilité, les menaces et les agressions physiques ou verbales entre autres.

LES FACTEURS DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Généralement, on s'accorde pour dire qu'il existe 6 grands facteurs de risques psychosociaux qui renvoient tous à des dimensions différentes.

Intensité et temps de travail :



Ce facteur renvoie aux contraintes en lien avec le rythme de travail, la charge de travail et les exigences.

Rythme de travail : journées longues, horaires atypiques, emploi du temps variable, planning hebdomadaire, ...

Charge de travail : surcharge ou sous charge de travail

Exigences : objectifs flous, consignes contradictoires, objectifs inatteignables, forte polyvalence, ...

Autonomie :



Ce facteur fait référence à la capacité à être acteur de ses conditions de travail, ses objectifs, ses ressources ou ses outils.

Marges de manœuvre réduite : ne pas pouvoir choisir comment faire son travail (méthodes, outils, procédures, etc.), avoir l'impression de ne pas pouvoir mettre en œuvre ou développer ses compétences, ne pas avoir la possibilité d'échanger sur son travail (réalisation et résultats)

Capacités décisionnelles réduites : ne pas être associé aux décisions concernant son travail ou son poste, chaîne hiérarchique lourde et contraignante



Si le manque d'autonomie est couramment reconnu comme un facteur de RPS, l'autonomie excessive peut aussi être considérée comme un facteur de risque. Comme pour beaucoup de facteurs de risque, il est question d'équilibre.

Les exigences émotionnelles :



Les exigences émotionnelles renvoient à la nécessité de maîtriser ses émotions, de les dissimuler, de les restreindre ou même de les simuler. Sont particulièrement exposées les professions :

En contact avec le public : accueil, service aux usagers ou à la personne, école, ...
En contact avec la souffrance humaine ou animale : service de santé, assistance sociale, service vétérinaire, ...
Nécessitant de dissimuler ses émotions : service de santé, accueil, service à la personne, force de l'ordre, ...
En contact avec la peur (pour soi ou autrui) : force de l'ordre, sauveteurs, pompiers, ...



Cela ne concerne pas que les émotions négatives ! Les environnements de travail imposant une attitude positive, **constante (à l'excès) peuvent aussi entrer** dans cette dimension.

Conflits de valeur (=sens du travail) :



Le conflit de valeur se **réfère à la notion de sens au travail**. Cela peut aussi englober l'appréciation de la qualité de son travail et les conflits éthiques.

Manque de sens au travail : considérer que ce qui est fait est inutile ou inefficace
Qualité du travail empêchée : considérer son travail comme insuffisant, bâclé ou de mauvaise qualité par rapport aux attendus fixés.
Conflits éthiques : aller à l'encontre de ses valeurs personnelles ou professionnelles, aller à l'encontre de l'éthique et la déontologie de la fonction publique

Rapports sociaux :



Le facteur des rapports sociaux représente une catégorie assez vaste qui comprend plusieurs dimensions toutes relatives aux relations au sein du milieu professionnel.

La reconnaissance du travail fourni : reconnaissance monétaire (paie, primes), reconnaissance du supérieur hiérarchique (compliments), soutien des collègues et des supérieurs, ...
Les relations professionnelles : le climat de travail, la cohésion d'équipe, la confiance en la hiérarchie, ...
La justice organisationnelle : répartition équitable des ressources (financières, accès à la formation, conditions de travail), application des mêmes règles et procédures pour tous les agents, favoritisme, ...

Insécurité de la situation de travail :



Ce facteur renvoie aux incertitudes concernant la sécurité et la stabilité de l'emploi.

Sentiment d'insécurité : contrats précaires, crainte de ne pas être renouvelé
Stabilité des conditions de travail : modification du poste (missions, horaire, environnement), conduite du changement, changement d'équipe, changement d'élus
Changement du Conseil municipal : instabilité de la direction des collectivités inhérente, possibilité de changement drastique de politique



Spécificités de la fonction publique territoriale :



Au-delà de ces facteurs de risques généraux, il existe des facteurs spécifiques à la Fonction Publique Territoriale.

Double hiérarchie élus/direction : flou sur les consignes, sur les niveaux d'autorité de chacun
Stéréotypes sur les fonctionnaires : fainéantise, « la planque »
Exigence des usagers : augmentation de l'exigence du public, particulièrement depuis la crise sanitaire
Lourdeur administrative : chaîne décisionnelle longue, pluralité d'interlocuteur, ...

Risques ou ressources :



Ces facteurs peuvent constituer tout autant un risque qu'une ressource pour les agents. L'impact négatif d'un facteur pourrait être compensé par la ressource que représente un autre. Par exemple, une grande **autonomie dans l'organisation de son travail peut pallier** une charge de travail importante.

Si ces différents facteurs peuvent s'équilibrer entre eux, ils peuvent aussi s'aggraver. En effet, **plus les facteurs de risques psychosociaux s'accumulent, plus ils sont dangereux**. De plus, certains facteurs de RPS sont « incompatibles » comme une forte exigence couplée à un sentiment de non-reconnaissance du travail.



LES CONSEQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Sur la santé des agents :

L'exposition aux risques psychosociaux est susceptible d'impacter la santé physique et mentale des agents : souffrance au travail, stress, anxiété, dépression, burn-out, suicide, troubles cardio-vasculaires, troubles intestinaux, *etc.*



L'exposition à un / plusieurs facteur(s) de risques psychosociaux n'entraîne pas automatiquement l'apparition de troubles sur la santé. Cela dépendra :

- Des ressources professionnelles (soutien de ses collègues, plaisir de travailler en contact avec les usagers, **sentiment d'utilité du service public, etc.**) ou personnelles (appui de la famille, des amis, **pratique d'un sport, engagement associatif, etc.**) de l'agent,
- De la durée d'exposition aux facteurs de risques psychosociaux. **Plus un facteur perdure, plus il a de chance d'impacter la santé de l'agent,**
- Des actions de prévention mises en place. Comme pour les autres risques professionnels, il est parfois difficile de supprimer entièrement un facteur de risques, mais cela ne veut pas pour autant dire **qu'il n'y a pas des actions possibles pour en limiter l'impact.**

Sur le fonctionnement des collectivités :



Arrêts de travail, turn-over, inaptitudes, climat social dégradé, conflits, procédures juridiques, hausse des cotisations assurance, difficultés de recrutement, mauvaise image auprès des usagers et autres collectivités, *etc.* **Les risques psycho-sociaux ont des conséquences négatives sur le fonctionnement et les finances d'une collectivité.**



PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les enjeux de la prévention des risques psychosociaux

Comme pour les autres types de risques professionnels, la prévention des risques psychosociaux constitue une obligation légale, qui appartient à l'employeur.

Mais au-delà de la conformité avec la réglementation, la prévention des risques psychosociaux a des enjeux multiples : la protection de la santé des agents, l'apaisement du climat au sein de la collectivité, amélioration du fonctionnement et de l'organisation du travail, etc.

Evaluer les risques psychosociaux ... et après ?

Quand on pense à la prévention des risques psychosociaux, on pense souvent à la démarche d'évaluation. En effet, Dans le cadre de sa responsabilité en matière de prévention, l'employeur doit évaluer l'ensemble des risques psychosociaux auxquels sont exposés les agents (comme pour les autres risques), et prévoir des actions de prévention à mettre en place. L'ensemble de ces éléments doit être consigné dans le document unique.

Ce document doit être présenté au CST ou F3SCT et mis à jour en même temps que le document unique : l'évaluation des risques est donc un processus dynamique.

L'objectif de l'évaluation des risques psychosociaux est de faire une photographie, un état des lieux des risques auxquels sont exposés les agents, afin de définir un plan d'actions qui permettra de supprimer les risques qui peuvent l'être et de réduire ceux qui ne peuvent être supprimés. C'est donc bien le changement qui est visé puisque l'évaluation n'est pas une fin en soi, mais le point de départ d'un processus d'amélioration de l'organisation du travail et des conditions de travail.

 Vos outils pour aller plus loin :
[Les interventions du psychologue du travail](#)

Nos fiches :

- [Fiche réglementation R50](#) Le stress au travail
- [Fiche réglementation R51](#) L'épuisement professionnel
- [Fiche réglementation R52](#) Le harcèlement moral
- [Fiche réglementation R53](#) Les violences au travail
- [Fiche réglementation R54](#) Les comportements sexistes au travail
- [Fiche réglementation R55](#) Le harcèlement sexuel
- [Fiche réglementation R56](#) La discrimination au travail
- [Fiche pratique P33](#) Le diagnostic des risques psychosociaux

Communication à l'intention des agents :

[Affiches INRS](#)

Communication à l'intention des managers / agents chargés de la prévention :

- [Livret INRS](#) « Risques psychosociaux, 9 conseils pour agir au quotidien »
- [Brochure INRS](#) « Risques psychosociaux : Comment agir en prévention ? »
- [Brochure INRS](#) « Méthode d'analyse de la charge physique de travail »
- [Brochure INRS](#) « Travailler en contact avec le public : quelles actions contre les violences ? »