1/4 h SÉCURITÉ

Décembre 2023

Mémo Employeur
Rappel des obligations et des bonnes pratiques

Risques psychosociaux

Les RPS sont des risques pour la **santé mentale, physique et sociale** découlant de situations de travail caractérisées par du **stress** ou des **violences internes ou externes** à l'entreprise (morales ou physiques). Les RPS sont induits par l'activité propre à l'entreprise ou par les relations de travail.

On peut tous être concernés

Idée reçue : parler de RPS crée des RPS

Les RPS n'ont pas attendu que l'on parle d'eux pour exister et ne pas en parler ne les évite pas. La démarche la plus saine consiste à les **anticiper** et les **combattre à la source**.

Les RPS sont non seulement un sujet très préoccupant de **santé** et de **sécurité** des salariés mais également un frein potentiel à la **performance** dans les entreprises, tous secteurs confondus.

Quelques définitions

- **Burn-out**

Le burn-out est un phénomène caractérisé par la détérioration de la relation de l'individu avec son travail. Il se manifeste par un épuisement émotionnel, physique et psychique résultant d'un engagement prolongé dans des contextes professionnels émotionnellement exigeants. Bien qu'il puisse donner l'impression de survenir soudainement, il évolue en trois phases progressives.

- Période de suractivité
- Fatigue intense, sentiment de dévalorisation, perte de l'estime de soi
- Effondrement physique et psychologique

- **Harcèlement moral**

Selon l'***article L.1152-1 du code du travail*** : « Aucun salarié ne doit subir d'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… »

Quelles sont les obligations de l'employeur quant au salarié ?

Selon le principe de la force obligatoire des contrats *[art 1194 du Code civil]*, il est tenu de fournir au salarié les missions stipulées dans le contrat de travail.

Par ailleurs, la jurisprudence établit que toute modification des conditions essentielles du contrat de travail, en particulier celles touchant aux missions du salarié, doit obtenir l'approbation explicite de ce dernier et se formaliser sous la forme d'un avenant au contrat de travail.

Enfin, concernant la sécurité, l'employeur est tenu à une obligation de résultat envers ses salariés *[art. L. 4121-1 du Code du travail].* A ce titre, il est notamment contraint de mettre en œuvre toutes les mesures visant à prévenir des situations de harcèlement moral.

Les autres acteurs et leurs devoirs

- **DRH, encadrement, référent.e santé-sécurité**

Ils peuvent avoir, par délégation de l'employeur, des **pouvoirs décisionnaires** et ils sont les premiers **interlocuteurs** dans la ligne hiérarchique.

Acteur majeur, ils peuvent :

- Analyser des situations génératrices de RPS et mettre en place des mesures correctives
- Jouer un rôle dans l'amélioration des conditions de travail
- Orienter les salariés si besoin
- Mettre en œuvre de préconisations de la médecine du travail

- **Représentants du personnel**

Ils ont une **compétence légale** pour intervenir sur tout sujet relatif à la santé et la sécurité au travail :

- Rôle d'alerte si nécessaire
- Mènent des enquêtes liées aux conditions de travail
- Rôle de conseil aux salariés
- Proposent des mesures d'amélioration des conditions de travail

- **Service de prévention et de santé au travail**

Il a pour mission d'**éviter toute altération de la santé du fait du travail**. Il est le conseiller de l'employeur,

des salariés et des représentants du personnel.

- Evalue l'état de santé des salariés, notamment la santé mentale
- Propose des aménagements de postes
- Oriente les salariés vers d'autres acteurs spécialisés : acteurs santé, assistants sociaux

- **Médecin traitant**

- Assure le suivi et la prise en charge médicale
- Oriente les salariés vers d'autres acteurs spécialisés : acteurs santé, assistants sociaux

Les facteurs de RPS

Divers facteurs sont à l'origine de risques psychosociaux :

- **Les exigences liées au travail :**
  - Intensité
  - Complexité
  - Contraintes temporelles
- **Les exigences émotionnelles :**
  - Faire face à la souffrance d'autrui
  - Gérer les tensions au sein d'une équipe
  - Devoir dissimuler ses émotions
- **Le degré d'autonomie dans le travail** (excessif ou insuffisant)
- **Les relations sociales au travail :**
  - Absence de reconnaissance
  - Détérioration de la qualité des relations
  - Difficultés d'intégration
- **Les conflits de valeur :** accomplir des tâches que l'on désapprouve
- **L'insécurité liée à la situation professionnelle :**
  - Changements organisationnels
  - Précarité de l'emploi.

Risques psychosociaux

Une obligation d'évaluer les RPS, au même titre que l'ensemble des risques professionnels

Afin de vous accueillir dans vos démarches, une grille d'évaluation des RPS est mise à disposition par l'INRS (extrait) :

Grille d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux (outil RPS-DU) de l'INRS

Intensité et complexité du travail

1 - Contraintes de rythmes de travail	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?	☺	😐	☹	☹

Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver

2 - Niveau de précision des objectifs de travail	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?	☹	☹	😐	☺

Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver

3 - Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ?	☹	☹	😐	☺

Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver

https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206403

Risques psychosociaux

Un plan d'actions construit autour de principes simples

L'étape suivant toute évaluation consiste à mettre en œuvre un plan d'actions. Afin de vous orienter dans cette démarche, voici quelques principes simples à adopter selon les résultats de l'évaluation des RPS :

- **Donner des objectifs smart**

- **Donner de l'autonomie aux salariés**
  - Ecouter et impliquer ses salariés
  - Laisser des marges de manœuvre aux salariés
  - Permettre la prise d'initiatives
  - Développer les compétences
- **Soutenir les salariés**
  - Être présent en cas de difficulté
  - Faire preuve de discernement en cas d'erreur
  - Être à l'écoute
- **Témoigner de la reconnaissance**
  - Faire preuve de reconnaissance quand les résultats sont bons
  - Reconnaître les savoir-faires
- **Donner du sens au travail**
  - Expliquer les objectifs des tâches confiées
  - Veiller au respect des valeurs des salariés
  - Donner une place aux salariés dans les décisions
  - Débattre des critères de qualité
  - Donner les moyens d'effectuer un travail de qualité
- **Communiquer sur les changements**
  - Anticiper les changements
  - Annoncer clairement les changements et rester disponible pour en discuter

Risques psychosociaux

- **Faciliter la conciliation travail et vie privée**
  - Adapter les horaires autant que possible
  - Rester vigilant quant au respect du temps de travail
- **Bannir toute forme de violence**
  - Intervenir au plus vite en cas de conflit
  - Eviter de mettre les salariés en concurrence
  - Permettre des temps de convivialité
  - Faire appel à un tiers en cas de difficulté
- **Apprendre à son encadrement à formuler des critiques constructives ou opportunités d'amélioration**
  - NE JAMAIS FAIRE de reproches en public
  - EXPRIMER la critique quand on est calme
  - FORMULER un seul reproche à la fois
  - ETRE BREF, précis, ferme, courtois, sans agressivité
  - RECHERCHER le dialogue, écouter et reconnaître le point de vue de l'autre
  - NE PAS CHERCHER à l'emporter à n'importe quel prix
  - INSISTER sur l'intérêt d'avoir pu discuter ensemble du problème

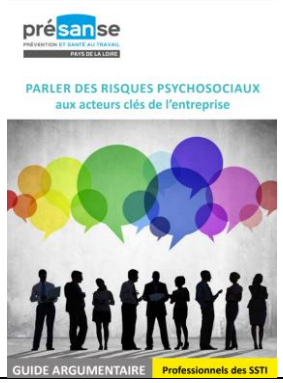
1/4 h SÉCURITÉ

Décembre 2023

Mémo Employeur
Rappel des obligations et des bonnes pratiques

Risques psychosociaux

Ressources à disposition et sources de ce document : *(cliquez sur l'image pour y accéder)*

Outil INRS – Faire le point RPS	Brochure INRS – Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU	Brochure INRS – 9 conseils pour agir au quotidien

Présance – Parler des risques psychosociaux	Dossier INRS – Risques Psychosociaux	Dépliant INRS – Stress, harcèlement, agression, burn-out