

Les risques psychosociaux, quels sont-ils ?



La définition de référence des Risques Psychosociaux a été établie en 2011 par un collège d'experts sur le sujet présidé par Michel Gollac : « ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

On distingue plusieurs risques psychosociaux.

Le stress au travail se caractérise par un déséquilibre entre les contraintes de l'activité professionnelle et les ressources dont une personne dispose pour travailler dans cet environnement. Ainsi, chaque personne a un ressenti différent d'une situation en fonction de son parcours professionnel et personnel.

Il existe deux formes de stress :

- **Le stress aigu** : la personne doit affronter un stress ponctuel,
- **Le stress chronique** : la personne fait face à des situations de stress à répétition.

Sur le long terme, les situations stressantes au travail peuvent entraîner des répercussions négatives sur le fonctionnement des collectivités et établissements publics (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité, démotivation, etc.).

Les violences internes sont commises au sein de la collectivité par des personnes internes à la collectivité ou l'établissement public et peuvent se caractériser par des agressions verbales ou physiques.

Les violences externes sont commises par des personnes extérieures à la collectivité (usagers). Tout comme les violences internes, les violences externes peuvent se caractériser par des agressions verbales ou physiques.

Le harcèlement « se définit comme un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Aujourd'hui, le harcèlement peut aujourd'hui être puni par la loi.

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out se traduit par un « épuisement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel ». L'épuisement professionnel est considéré comme la phase pathologique du stress chronique au travail. Il peut se manifester de la manière suivante : désintérêt pour le contenu de son travail, épuisement physique, mental, émotionnel ou encore dépréciation de ses propres résultats.

Les risques psychosociaux peuvent être combinés et interagir les uns avec les autres. Les sources de ces risques professionnels sont multiples et sont appelés « facteurs de risques ».

Quels sont les facteurs de risques ?

Les facteurs de risques prennent naissance dans l'activité réelle de travail. Afin de faciliter leur identification, les facteurs de risques ont été catégorisés en 6 axes distincts.

L'intensité et la complexité du travail : contraintes de rythmes de travail, niveau de précision des objectifs de travail, adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités, compatibilité des instructions de travail entre elles, gestion de la polyvalence, interruption dans le travail, attention et vigilance dans le travail, durée hebdomadaire du travail, travail en horaires atypiques, extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail, prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement, conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Les exigences émotionnelles : tensions avec le public, confrontation à la souffrance d'autrui, maîtrise des émotions.

L'autonomie au travail : autonomie dans la tâche, autonomie temporelle, utilisation et développement des compétences.

Les conflits de valeur : qualité empêchée, utilité au travail.

L'insécurité de l'emploi et du travail : insécurité socio-économique, conduite du changement dans la collectivité.

Les rapports sociaux au travail : relations entre collègues, soutien de l'encadrement, respect mutuel et courtoisie, reconnaissance du travail.

Quelles sont les conséquences des risques psychosociaux dans les collectivités ou dans les établissements publics ?

L'impact sur la santé des agents :

Selon l'intensité et la durée d'exposition aux facteurs de risques, l'histoire personnelle et professionnelle de chacun, le contexte de la collectivité ou de l'établissement public, l'appui et le soutien dont disposent les agents, les RPS peuvent occasionner des problèmes de santé chez un agent ; on parle alors de troubles psychosociaux. Il peut s'agir de :

- Troubles musculosquelettiques,
- Maladies cardiovasculaires,
- Troubles de la santé mentale (épisode dépressif, troubles anxieux, état de stress post-traumatique, tendances suicidaires, etc.),
- Développement ou aggravation de conduites addictives,
- Aggravation ou rechute de maladies chroniques.

L'impact sur la collectivité ou l'établissement public :

Les collectivités ou établissements de la fonction publique territoriale sont également touchés par l'apparition des risques psychosociaux dans leurs effectifs. Plusieurs effets peuvent être observés :

- Le non-respect des horaires ou des exigences de qualité,
- Une dégradation du climat social,
- Des problèmes de discipline,
- La réduction de l'efficacité des agents,
- Une augmentation des accidents de travail et des incidents,
- Une augmentation de l'absentéisme,
- Un taux élevé de turnover.

Le service Santé Prévention du CDG se tient à votre disposition pour vous accompagner dans l'élaboration d'un diagnostic d'évaluation des risques psychosociaux ainsi que dans la définition d'un plan d'actions :

prevention@cdg46.fr