



## Les risques psychosociaux (RPS)

L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs conformément aux dispositions du Code du travail (article L.4121-1).

Les risques psychosociaux peuvent se présenter sous différentes formes (stress, agression physique ou verbale, harcèlement, etc.). Comme pour tout autre risque professionnel, il convient de les évaluer et de mettre en place des mesures de prévention adaptées.

### Les facteurs de risques psychosociaux

Six catégories de facteurs de risques psychosociaux sont mises en évidence :

- **L'intensité du travail** : charge de travail importante, niveau d'exigence élevé, contrainte de rythme, manque de moyens, polyvalence, etc.
- **Les exigences émotionnelles** : relations tendues ou conflictuelles avec le public, contact avec la souffrance d'autrui, peur au travail, etc.
- **L'autonomie** : absence de marge de manœuvre dans l'organisation du travail, objectifs imposés sans concertation, faible mobilisation des compétences, etc.
- **Les rapports sociaux au travail** : absence de soutien de la part de ses collègues et/ou de sa hiérarchie, absence de reconnaissance du travail accompli, conflits interpersonnels, etc.
- **Les conflits de valeurs** : défaut de moyens nécessaires pour un travail de qualité, désaccord entre ses obligations professionnelles et ses valeurs personnelles, etc.
- **L'insécurité de l'emploi** : changements fréquents (organisationnels, techniques), pérennité du poste, etc.

L'apparition de troubles psychosociaux est le résultat d'une exposition combinée à plusieurs de ces facteurs. Ainsi, une forte exigence de travail associée à une faible autonomie et un manque de soutien social entraînera un niveau élevé de probabilité d'effets sur la santé.

### Les conséquences

Les premiers symptômes d'atteinte de la santé peuvent être :

- **Physiques** : fatigue générale, douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit, de la digestion, etc.
- **Emotionnels** : nervosité, irritabilité, anxiété, tristesse, abattement, etc.
- **Intellectuels** : perturbations de la concentration, difficultés à prendre des décisions, des initiatives, etc.
- **Comportementaux** : modification de la conduite alimentaire, agressivité, violence, repli sur soi, isolement, etc.

Si la situation se prolonge ou s'aggrave, la dégradation de l'état de santé des agents concernés pourra prendre la forme de :

- **Différentes pathologies (plus ou moins réversibles)** : maladies coronariennes et cardio-vasculaires, dépression, troubles musculo-squelettiques (TMS), diminution des défenses immunitaires, ulcères, etc.
- **Atteintes irréversibles** : incapacité permanente, mortalité prématurée (en lien avec les pathologies), suicide.

## Les indicateurs

Pour dépister les risques psychosociaux, et donc prévenir l'apparition des troubles associés, l'employeur peut s'appuyer sur certains indicateurs :

Les indicateurs liés au fonctionnement de la collectivité :

- **Temps de travail** : nombre d'arrêts de travail, durée moyenne des absences, type d'absentéisme.
- **Mouvements de personnel** : turn-over important, fréquence des mutations, nombre de demandes de mutation.
- **Activité, organisation du travail** : baisse de la productivité concernant un ou plusieurs services, ou l'ensemble de la collectivité.
- **Relations sociales** : nombre de signalements relatifs aux conditions de travail auprès des acteurs de la prévention ou du CHSCT, nombre de recours sur la notation, nombre de recours sur les fiches d'évaluation, revendications sur les rémunérations (primes, promotions).

Les indicateurs liés à la santé et à la sécurité :

- **Accidents de service** : augmentation du nombre d'accidents de service en lien avec les conditions de travail ou les tensions ressenties au cours de l'activité professionnelle.
- **Maladies professionnelles** : augmentation des examens médicaux ou des orientations médicales à l'occasion du suivi périodique d'aptitude des agents.
- **Situations de travail dégradées** : difficultés relationnelles, conflits répétés, actes de violence (verbale ou physique), tentative de suicide.
- **Pathologies diagnostiquées** : augmentation du nombre de troubles de la santé provoqués par les conditions de travail (TMS, dépressions, maladies cardio-vasculaires, conduites addictives, etc.), augmentation du nombre de visites spontanées auprès du service de médecine préventive pour signaler une situation de souffrance au travail.

## La démarche de prévention

Trois niveaux de prévention des risques psychosociaux peuvent être mis en pratique :

- **La prévention primaire** consiste à combattre le risque à la source en agissant sur les conditions et l'organisation du travail. Cette démarche nécessite un diagnostic approfondi centré sur le travail réel des agents de manière à intervenir en amont pour éviter l'apparition des troubles de la santé.
- **La prévention secondaire** permet de limiter les conséquences des risques psychosociaux sur la santé des agents présentant déjà des symptômes en mettant en place des actions d'information, de formation ou d'accompagnement. Cette démarche est davantage centrée sur les conséquences que sur les causes du problème.
- **La prévention tertiaire** vise la prise en charge des agents en souffrance. L'objectif est curatif en agissant sur les différents préjudices et dommages. Il s'agit dans ce cas d'une réponse d'urgence à un événement traumatique (cellule de soutien psychologique, prise en charge médicale, etc.).