

LE RISQUE PSYCHOSOCIAL OU RPS



De Quoi parle-t-on ?



Définition du Collège d'expertise sur les RPS :

Les risques psychosociaux au travail sont 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.

Les facteurs professionnels

- **Contraintes du travail :** quantité de travail, pression temporelle, complexité du travail, niveau de responsabilité, changements (restructurations)
- **Contraintes émotionnelles :** dissonance émotionnelle (différence entre les émotions ressenties et le

paraître, en contact avec le public), exposition à des conflits ou des violences

- **Rapports sociaux au travail :** problèmes de coopération et de soutien des collègues ou de la hiérarchie, de qualité du management (cohérence, clarté des explications, équité)
- **Contraintes décisionnelles :** manque d'autonomie décisionnelle, de marges de manœuvre, de participation à l'organisation du travail
- **Accomplissement et développement individuel :** manque de reconnaissance des efforts, de sentiment d'utilité, de développement des compétences, de sécurité de l'emploi
- **Conflits de valeur :** qualité empêchée (outils ou procédures inadaptés), difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

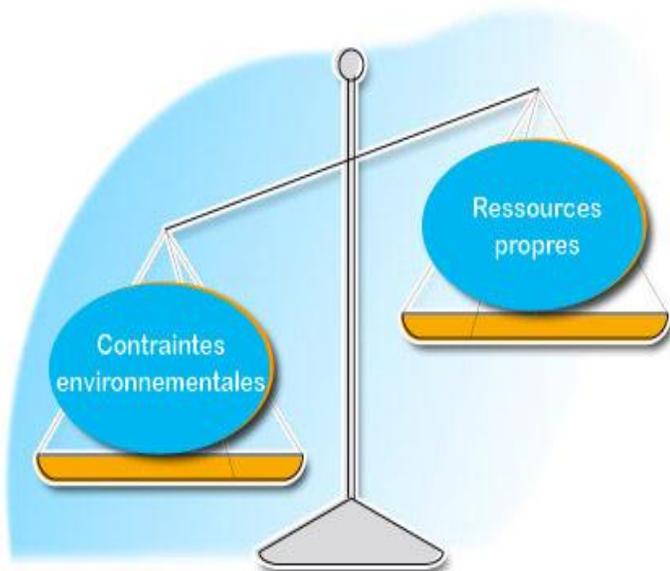
Les mécanismes d'action des facteurs de risques psychosociaux

Les facteurs professionnels sont intériorisés dans le fonctionnement mental de l'individu et interagissent avec celui-ci, avec ses particularités.

Si la sollicitation psychologique est trop importante pour le psychique et dépasse les ressources intérieures de la personne, soit par son intensité, soit par sa durée, un état de dysfonctionnement mental s'installe :

c'est l'état de stress

L'accumulation de plusieurs facteurs de risque majore le risque de stress.



« 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. L'individu est capable de gérer la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses. »

(Accord national interprofessionnel sur le stress au travail, 2008).

Une situation fréquente est celle où les facteurs professionnels sont en contradiction avec les valeurs propres à l'individu ou tout simplement déstabilisants pour le fonctionnement mental normal.

Les cas de harcèlement moral ou sexuel en représentent un exemple notoire. Les techniques de management pathogènes, les situations de travail caractérisées par des conflits de valeur ou l'absence d'accomplissement individuel en représentent un autre exemple.

L'altération de la santé mentale, physique et sociale

« Une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé. »

(Accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008)

Effets à court terme:

Augmentation du rythme cardiaque et de la pression artérielle, hyper vigilance, troubles digestifs, troubles du sommeil, tremblements, tension, oppression, sueur, peur.

Trouble de l'adaptation : se manifeste par une réaction excessive au facteur stressant et/ou un dysfonctionnement social ou professionnel.

Effets à long terme:

- Troubles du sommeil, fatigue physique et psychologique

- Troubles digestifs, maux de tête, tension musculaire et douleurs dorsales

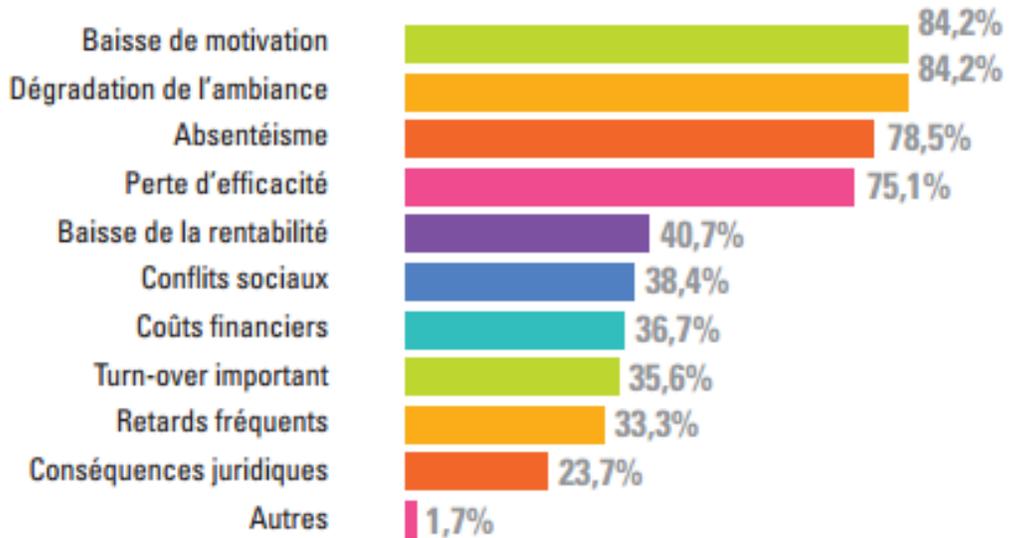
- Symptômes anxieux (irritabilité, nervosité, crises de panique, crises de larmes)
- Symptômes dépressifs (mauvaise humeur, ralentissement mental, pessimisme, abandon des loisirs et des activités habituelles)



- Burn-out (épuisement professionnel)
- Maladies cardiovasculaires : hypertension artérielle, infarctus du myocarde
- Troubles musculo-squelettiques
- Pathologies de grossesse
- Augmentation du taux de cholestérol dans le sang
- Problèmes dermatologiques
- Augmentation de la consommation de tabac, alcool, substances illicites, médicaments anxiolytiques, antidépresseurs ou hypnotiques.

Conséquences socioprofessionnelles:

> Conséquences pour l'entreprise des troubles psychosociaux



• **Dysfonctionnements sociaux :**

Difficultés relationnelles, isolement, phobies.

• **Au niveau du collectif de travail :**

Mauvaise ambiance de travail, irritabilité et conflits, sentiment d'injustice organisationnelle.

• **Dysfonctionnements professionnels :**

Baisse de la capacité de concentration et de l'efficacité au travail, désengagement (présentéisme), absentéisme.

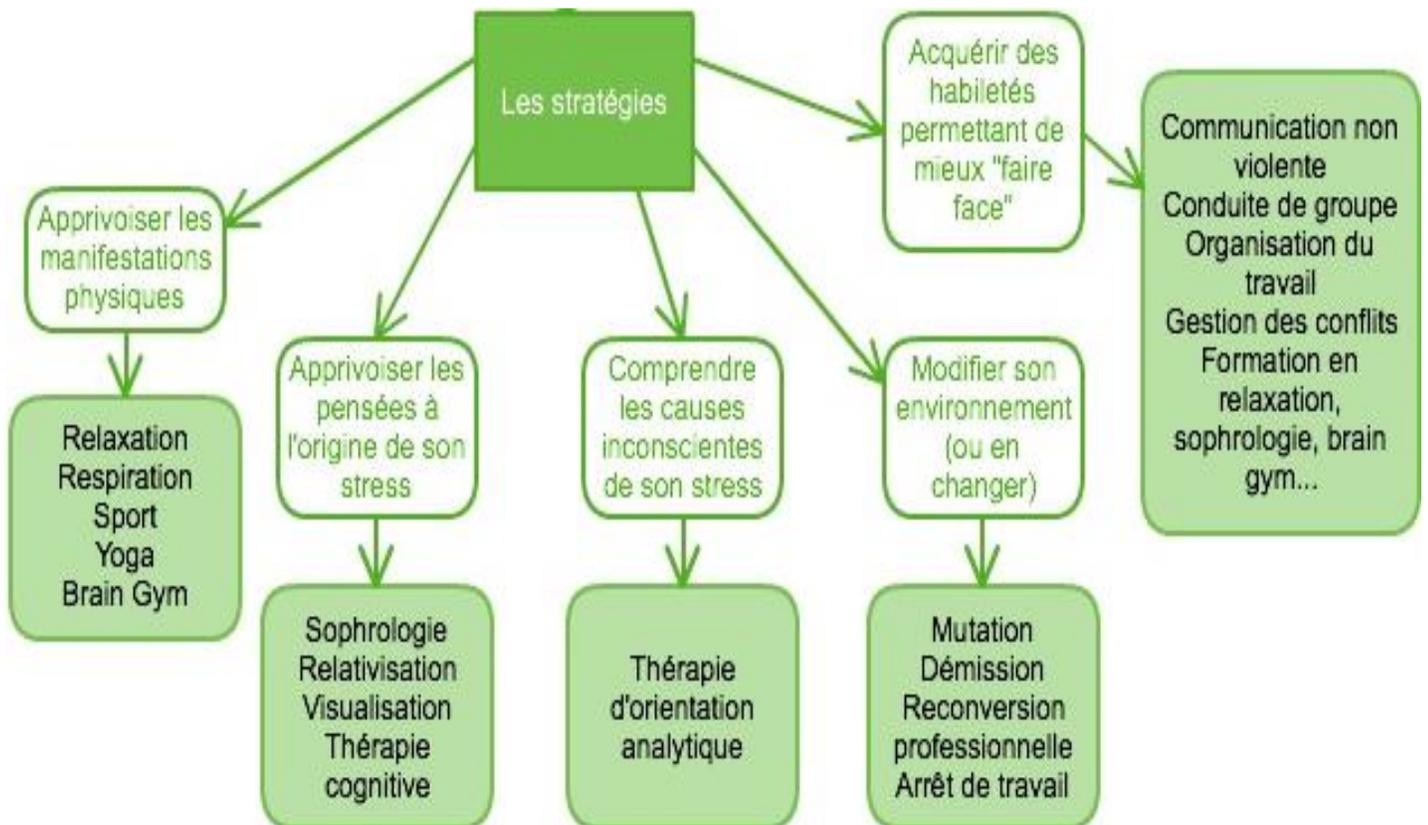
• **Pour l'entreprise :**

Risque accru de contentieux, coûts juridiques, mouvements de protestation sociale, altération de l'image externe de l'entreprise.

Je suis confronté(e) au risque psychosocial

Que faire ?

➤ Je peux renforcer mes ressources personnelles



Sachez que certaines formations sur la gestion du stress, l'organisation du travail, la hiérarchisation des priorités... peuvent être financées par votre employeur.

Pensez également à maintenir ou enrichir votre vie sociale en dehors de l'entreprise. Les amis et la famille peuvent être de bons soutiens sur le plan personnel et peuvent vous aider à mieux supporter les contraintes liées à la vie professionnelle.

➤ Je peux en parler

Pourquoi en parler ?



- **Pour éviter que la situation ne s'aggrave.**

Il est parfois possible d'agir seul sur ses conditions de travail en vue de les améliorer. Lorsque cela n'est pas possible, ou lorsque nos actions sont inefficaces, il faut chercher de l'aide auprès d'un interlocuteur.

Un conseil : n'attendez pas qu'il soit trop tard pour ne pas risquer de craquer ou de tomber dans la dépression.

- **Pour ne pas être seul.**

L'isolement et l'absence de soutien social sont des facteurs aggravants du risque psychosocial.

On pense souvent, à tort, que ce qui nous pose problème est visible, évident, flagrant.

On utilise parfois des sous-entendus ou l'humour pour faire passer le message à notre entourage ou à notre manager que quelque chose ne va pas. C'est malheureusement trop souvent à l'origine de malentendus.

Mieux vaut dire les choses simplement telles qu'elles sont ou telles qu'on les ressent. Un bon dialogue permet généralement de régler bon nombre de situations.

Un conseil : préparez-vous et abordez le sujet avec calme. Ne le faites pas lorsque vous êtes agacé(e) ou en colère ou que votre interlocuteur ou vous-mêmes n'avez pas le temps.

A qui en parler ?

Le choix de l'interlocuteur se fera en fonction des problèmes que vous rencontrez, de vos attentes, de votre état de santé, des répercussions sur votre vie professionnelle ou privée, de l'urgence de la situation.

En tant que témoin, si vous êtes inquiet pour l'un de vos collègues, vous pouvez également alerter sur sa situation.

Vous pouvez vous adresser à :

- Votre manager
- Un collègue de travail
- Un représentant du personnel
- Un membre du CHSCT
- Votre médecin du travail ou à l'infirmière du travail
- Votre responsable des ressources humaines
- L'assistante sociale
- La psychologue du travail
- Votre médecin traitant, un médecin spécialiste
- Un service d'urgence



Mes contacts ALE International Illkirch :

UN RESEAU D'ALERTE POUR PREVENIR

Instances Représentatives du Personnel

Secrétaire du CSSCT :
Jonathan PETIT – 03 90 67 67 06

Secrétaire du CSE :
Agnès BARROUX – 03 90 67 78 92

Direction d'Etablissement

Dany JENNEVE – 03 90 67 70 36 / 06 12 83 82 27

Direction des Ressources Humaines

Xavier THOMAS – 03 90 67 76 50 / 06 74 35 96 28
Nadia BEKIR – 03 90 67 52 96

Service de Santé au Travail

Médecin du Travail :
Sarah VINCENT-SADOK – 03 88 65 08 83
S.VincentSadok@ast67.org

Service Social

Clara KOHL – 06 99 50 61 01
Clara.kohl@ssce.eu

Vos contacts

sur ILLKIRCH

Soyons tous acteurs, agissons à temps !

Alcatel-Lucent 
Enterprise

Autres :

- **La psychologue du travail** : Faire une demande auprès du Dr VINCENT-SADOK
- **Service d'urgence de proximité** :
SAMU

➤ Je suis manager, comment puis-je agir pour diminuer le risque psychosocial au sein de mon équipe ?

« Il n’y a de travail qu’humain. La machine est capable d’exécution. L’homme seul travaille... Travailler impose de sortir de l’exécution pure et simple. Il faut interpréter, improviser, ruser, faire appel à l’intelligence pratique, à l’intelligence de l’action. »

Philippe Davezies, enseignant-chercheur en médecine et santé au travail à l’université Lyon1 et chercheur associé au CNAM

En tant que manager, vous pouvez jouer un grand rôle dans la prévention du risque psychosocial.

Sachez que nous ne sommes pas tous égaux face au stress.

Nous avons tous un seuil de tolérance individuel qui dépend de nos ressources personnelles. Chacun réagira donc différemment devant une même quantité de travail, une même cadence, ... Il ne faut donc pas s’étonner qu’une situation de travail convienne aux uns mais pas aux autres.

Voici quelques pistes d’actions visant à améliorer les conditions de travail au sein de votre équipe et à prévenir le risque psychosocial :

- **Humanisez le travail.** N’oubliez pas qu’il n’y a une production que parce qu’il y a un producteur. Le sujet producteur existe avant l’objet production et pour exister, il doit se sentir considéré.
- Sachez être à l’écoute de vos collaborateurs et **instaurez un dialogue** au sein de l’équipe.
- **Favorisez le lien social** et évitez l’isolement de vos collaborateurs. Créez des lieux et des temps d’échange sur le travail, les méthodes, les produits, les améliorations possibles. Mettez les idées en commun. Favorisez la coopération et **le travail d’équipe.**

- Déléguez, favorisez l'initiative, **l'autonomie**, la créativité, faites confiance à vos collaborateurs.
- Partagez l'information, rendez lisible les objectifs, les projets, les orientations, **donnez du sens** au travail.
- Ne transmettez pas votre stress. Apprenez à prendre du recul, adoptez une vie saine, pratiquez la relaxation.
- **Associez l'équipe** à vos prises de décision en leur demandant leur avis et argumentez vos décisions.
- Faites progresser vos collaborateurs.
- Ne soyez pas avare de **reconnaissance** et de considération. Améliorez les retours sur l'efficacité, la qualité du travail, l'effort, la satisfaction de la clientèle.
- **Ne surchargez pas** certains postes ou certains salariés.
- Traitez les membres de votre équipe de façon équitable.
- Différenciez fautes et erreurs. Ne sanctionnez pas les erreurs. Ce sont des sources d'amélioration. Analyser le pourquoi vous fera progresser.
- Soyez exemplaire. Le Docteur Albert Schweitzer disait : « l'exemplarité n'est pas une façon de changer les choses, c'est la seule ».
- Formez-vous à la prévention des risques psychosociaux.



Pour plus d'informations, vous pouvez vous rapprocher
de votre médecin du travail.

AST67

Dr Sarah VINCENT-SADOK

Tél. : 03 88 65 08 83