

Définition

Les Risques Psycho-Sociaux (RPS) renvoient à différentes problématiques :

- Le stress au travail (déséquilibre entre les contraintes et les ressources pour y faire face),
- Les violences internes au travail (conflits, harcèlement...),
- Les violences externes (insultes, incivilités, agressions...).

Effets sur l'Homme et sur l'entreprise

Les effets des RPS ne sont pas uniquement de nature psychologique, ils affectent également la santé physique. Les premiers signes apparaissent en quelques jours :

- Signes physiques : fatigue, douleurs, troubles du sommeil...
- Signes émotionnels : sensibilité, angoisse, irritabilité, sensation de mal-être...
- Signes comportementaux : violence, agressivité, repli sur soi, difficultés à coopérer...
- Signes intellectuels : oublis, difficultés à prendre des décisions ou des initiatives...



En quelques mois, des pathologies peuvent apparaître, tels que dépression, épuisement professionnel, maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques...

Les RPS ont également un impact sur l'entreprise. On peut noter un lien entre l'apparition de ces risques et l'absentéisme, le taux élevé de rotation du personnel, la réduction de la productivité, des accidents du travail, une démotivation, une dégradation du climat social, des atteintes à l'image de l'entreprise...

Facteurs de risques

Risques liés à l'intensité du travail et au temps de travail



- Les contraintes de rythmes élevés qui exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanentes, notamment en période de forte affluence,
- Les objectifs difficiles ou impossibles à atteindre (chiffre d'affaires, panier moyen, indice de vente, taux de transformation...),
- Les demandes de polyvalence au pied levé,
- La gestion de plusieurs demandes de clients sans droit à l'erreur,
- Les horaires de travail atypiques (horaires décalés, fractionnés...), l'incertitude des horaires de travail, les changements inopinés dans les plannings...

Insécurité de la situation de travail

- Les risques pesant sur la pérennité de l'emploi, sur l'évolution de la carrière,
- La crainte de voir son revenu baisser.

Conflits de valeur

- Effectuer un travail qui entre en contradiction avec ses convictions personnelles ou faire un travail que l'on juge de mauvaise qualité (ne pas pouvoir prendre suffisamment de temps pour s'occuper de ses clients, être incité à recourir à une pratique commerciale déloyale ou trompeuse...).

Rapports sociaux dégradés au travail

- Les mauvaises relations entre collègues, l'absence de possibilité d'entraide, la mise en concurrence,
- Le manque de soutien de la part de la hiérarchie, le manque de disponibilité, l'absence de dialogue,
- Les violences internes au travail, c'est-à-dire les attitudes ou comportements hostiles entre les salariés de l'entreprise, quels que soient leurs niveaux hiérarchiques (propos dégradants, comportements méprisants, discriminatoires...),
- Le manque ou l'absence de reconnaissance du travail.

Manque d'autonomie

- Le manque d'autonomie organisationnelle (faibles marges de manœuvre dans la manière de faire son travail, d'organiser ses tâches...),
- Le manque d'autonomie temporelle (rythme de travail imposé, pas de possibilité de prendre de pause en cas de besoin...).

Exigences émotionnelles

Le travail émotionnel consiste à maîtriser et façonner ses propres émotions lors des échanges avec les interlocuteurs (faire bonne figure en toute circonstance !).

Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale forte dans la réalisation du travail.



Certaines situations peuvent devenir éprouvantes ou générer de la souffrance, par exemple :



- Les relations peuvent devenir tendues avec certains clients lorsque les temps d'attente sont trop longs,
- Des situations de violences externes peuvent apparaître sous différentes formes : incivilités, remarques méprisantes qui peuvent être discrètes, répétées, usantes... D'autres violences peuvent se révéler de façon brutale et traumatisante (vol, agression, braquage...).

Démarche de prévention

La prévention des risques psychosociaux se fonde sur les mêmes principes et processus que les autres risques professionnels.

Quelques exemples d'améliorations possibles

- Informer les salariés le plus en amont possible de leur planning ou d'un changement de celui-ci,
- Evaluer régulièrement la charge de travail de chacun et revoir si besoin la répartition des tâches,
- Fournir les moyens humains et matériels ainsi que des délais suffisants pour réaliser le travail,
- S'assurer de la connaissance du fonctionnement du matériel (caisse, système d'alarme...),
- Assurer une présence minimale de deux personnes à la fermeture du magasin,
- Donner la consigne de ne pas résister et de garder son calme en cas d'agression et former les salariés sur la conduite à tenir en cas d'incivilité, de braquage...,
- Favoriser le travail d'équipe et l'entraide,
- Favoriser le dialogue avec la hiérarchie ainsi qu'avec les différents services,
- Rendre visibles les perspectives de carrière et d'évolution professionnelle dans l'entreprise,
- Développer la formation et l'information des salariés.