

Risques psychosociaux

Prévenir le stress, le harcèlement ou les violences



Troubles de la concentration, du sommeil, dépression... Un nombre grandissant de salariés déclarent souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.

Sous l'effet de mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la suppression de temps morts, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, les risques psychosociaux sont en plein développement. Ainsi, environ 20 % des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail. Et en France, un salarié sur 6 estime être l'objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail ([Enquête Sumer de 2003](#)).

Les risques psychosociaux regroupent :

- le **stress au travail**,
- les **violences internes** (commises au sein de l'entreprise par des salariés : conflit, brimades, harcèlement moral...),
- les **violences externes** (commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise),
- l'**épuisement professionnel** (ou **burn-out**),
- les formes de mal-être, de souffrance, de malaise ressenties par les salariés.

Ces risques, qui ont souvent des causes communes (charge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, intensification du travail, organisation du travail, mode de management...) peuvent interagir : ainsi le **stress au travail** favorise-t-il l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise. Mais ces risques ont également des spécificités qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Des risques difficiles à appréhender

Les acteurs de l'entreprise se sentent souvent démunis pour lutter contre les risques psychosociaux. Ils butent également sur leurs dimensions individuelles et subjectives car face à une même situation de travail « stressante » ou tendue, les salariés peuvent réagir différemment. Résultat : les actions de prévention menées sont trop souvent uniquement centrées sur les salariés. Or, pour supprimer ou réduire les effets du stress et des violences, il convient de prendre en compte les sources de risques dans l'organisation et l'**environnement du travail** de l'entreprise.

Une prévention nécessaire

Les risques psychosociaux doivent être gérés au même titre que les autres **risques professionnels**. Comme l'impose la réglementation, il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures adaptées et de donner la priorité aux mesures susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Les pages web qui suivent vous proposent des informations, des exemples d'actions et des outils pour mettre en place une **démarche de prévention collective des risques psychosociaux**.

Mis en ligne le 25 avril 2012