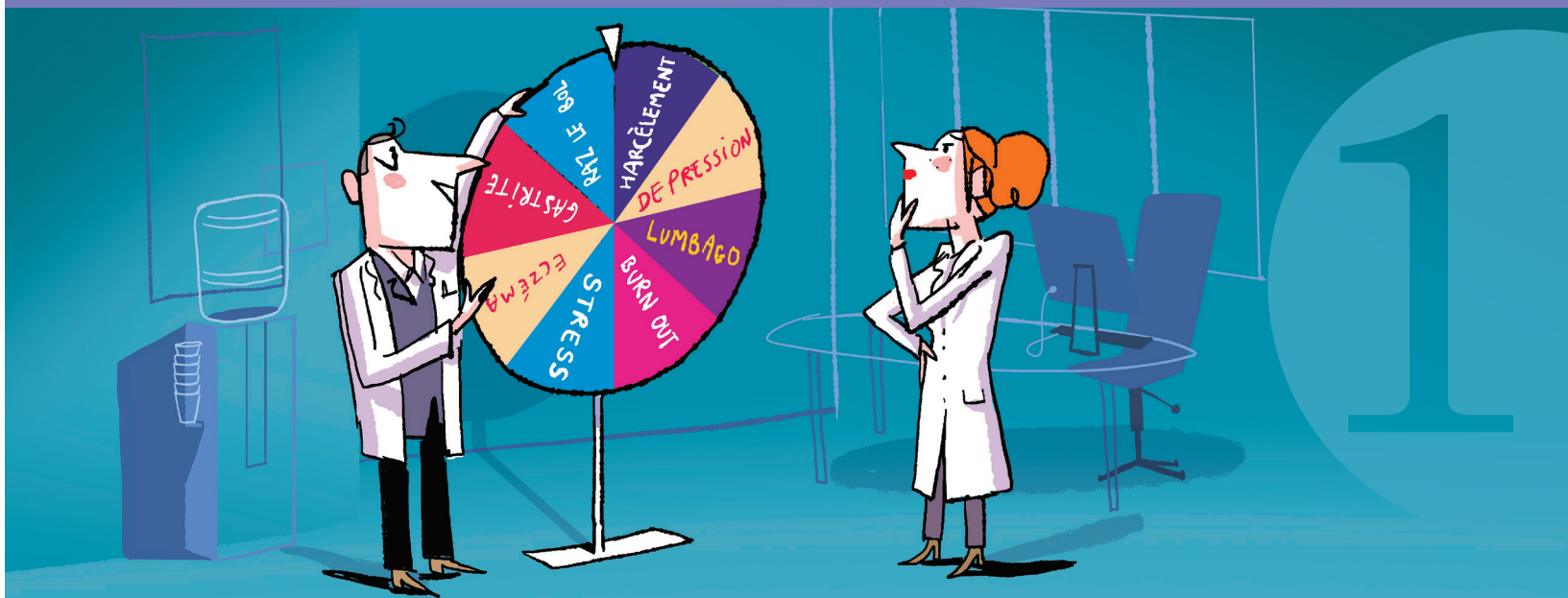


# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : L'ESSENTIEL



*Ce support a été rédigé sur la base du retour d'expériences d'un projet de prévention des risques psychosociaux mené auprès de 50 Établissements hospitaliers des régions Languedoc-Roussillon et Provence Alpes Côtes d'Azur entre 2013 et 2015. Il est le premier volet d'un triptyque composé d'un support théorique, d'un support méthodologique et d'un support illustratif de mises en œuvre d'actions préventives.*

---

# QUELQUES DÉFINITIONS

## POUR MIEUX COMPRENDRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

---

Les risques psychosociaux recouvrent plusieurs phénomènes (stress, burn out, harcèlement, violence) qui rendent leur appréhension complexe. Définir ces différentes notions permet de préciser le contour des risques psychosociaux au travail.



## LE STRESS

Le 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.

Pour accomplir son travail, l'individu évalue si les ressources dont il dispose sont suffisantes pour accomplir les tâches qui lui sont confiées. S'il perçoit que ses ressources sont inférieures aux contraintes imposées, l'agent peut se sentir stressé. Cette situation peut devenir nocive pour l'individu si elle se prolonge dans le temps et qu'il est exposé régulièrement ou de façon continue à une situation stressante.

## LE BURN OUT

Ce terme désigne un état d'épuisement extrême qui résulte d'une exposition prolongée à une situation stressante, provoquant un épuisement à la fois physique et psychique des travailleurs.

Les travailleurs peuvent subir sur leur lieu de travail des **violences** verbales (ex : insultes), physiques (ex : coups) et psychologiques (ex : menaces). Elles peuvent être **externes** (violences commises par un usager) ou **internes** (violences commises entre les travailleurs).

## LE HARCÈLEMENT MORAL

Il se manifeste par des "agissements répétés qui ont pour objet ou effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits du salarié, au travail et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel".  
*(code du travail et code pénal)*

Le harcèlement moral est un type de violence interne ; il peut être **horizontal** (entre collègues de travail), **vertical descendant** (supérieur hiérarchique envers un subalterne), **vertical ascendant** (subalterne envers un supérieur hiérarchique).

Ces différentes notions autorisent la reconnaissance de cas de souffrance au travail mais restent très centrées sur les individus et ne remettent que très peu en cause l'organisation du travail.

---

# AU COURS DES ANNÉES 2000 APPARAÎT POUR LA 1<sup>ÈRE</sup> FOIS EN FRANCE, LE CONCEPT DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux se définissent 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”<sup>(1)</sup>.

Cette notion est venue englober les phénomènes de stress, burn out, violence et harcèlement.

Elle met clairement en évidence le lien entre les situations de travail et leur potentiel impact sur la santé, encourageant ainsi la mise en place d'actions de prévention collectives, axées sur l'organisation du travail.

(1) Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail “Mesurer les facteurs de RPS au travail pour mieux les maîtriser”, 2011



*La notion de risques psychosociaux englobe les phénomènes de souffrance au travail.*

# LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

**LES SIX FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX  
ISSUS DU RAPPORT PRODUIT EN 2010 PAR LE COLLÈGE  
D'EXPERTISE SUR LE SUIVI ET LA MESURE DES RPS.**

**Les exigences du travail** font référence à l'exécution du travail en termes :

- D'intensité et de complexité : complexité des tâches, demandes contradictoires, exercice de responsabilités, interruptions fréquentes, insuffisance de temps pour effectuer correctement son travail.
- De temps de travail : contraintes de rythme, nombre d'heures, travail de nuit, sollicitation des individus pendant leurs congés/jours de repos, heures supplémentaires.

**L'autonomie et la marge de manœuvre** font référence au manque d'autonomie dans la façon de réaliser et d'organiser son travail, à la monotonie des tâches, à la forte présence de procédures, au manque de participation dans la prise de décisions qui concernent son travail, à l'absence de possibilité de développer ses compétences.

L'ANFH a réalisé en 2013 un diagnostic des facteurs de RPS auprès de plus de 20 000 agents des établissements hospitaliers publics des régions Languedoc-Roussillon et PACA.

**ILLUSTRATIONS DANS LA FONCTION PUBLIQUE  
HOSPITALIÈRE PAR DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE  
CONDUITE PAR L'ANFH**

**77%**

**DES AGENTS**  
déclarent  
devoir travailler  
intensément et  
78% déclarent  
devoir travailler  
très vite.

**69%**

déclarent que leur  
tâches sont souvent  
interrompues avant d'être  
achevées, nécessitant  
de les reprendre plus  
tard et **51%** déclarent  
que leur travail est sans  
cesse chamboulé.

**40%**

déclarent  
recevoir des  
ordres contra-  
dictoires.

**75%**

**DES AGENTS**  
déclarent effectuer  
des tâches  
répétitives.

**40%**

**DES RÉPONDANTS**  
déclarent ne pas être  
libres pour décider  
comment faire leur  
travail.

**37%**

déclarent ne  
pas avoir la  
possibilité  
d'influer sur le  
déroulement  
de leur travail.

**Les relations de travail et le management** recouvrent :

- Les relations avec l'équipe, les collègues et le public : non coopération, absence de soutien dans les situations difficiles, manque de concertation au sein de l'équipe dans la prise de décision, isolement, violences internes.
- Les relations avec la hiérarchie : manque de clarté des informations transmises, insuffisance d'espaces d'échanges et de débats sur le travail (ex : réunions de travail), absence de reconnaissance, mauvaise gestion des conflits.

**Les exigences émotionnelles** font référence aux situations de tensions avec le public, au contact avec la souffrance (gestion de la douleur, de la peine...), à la dissimulation et simulation des émotions, à la crainte de violences externes et à la peur de l'erreur...

**Les conflits de valeurs** interviennent lorsque le travailleur effectue un travail qui entre en contradiction avec ses convictions et ses valeurs personnelles (conflit éthique) et/ou qu'il a l'impression de mal faire son travail du fait des moyens dont il dispose pour le réaliser.

**L'insécurité de la situation de travail** recouvre :

- L'insécurité liée à l'emploi : contrats à durée déterminée, contrats précaires, temps partiels subis...
- L'insécurité liée aux changements : fréquence, manque de sens et d'accompagnement dans la mise en œuvre...

**59%**

**DES AGENTS**  
déclarent que la charge de travail est équitablement répartie

**59%**

déclarent que soignants et médecins coopèrent bien

**58%**

revendiquent l'absence de réunions régulières dans leur équipe où ils peuvent s'exprimer

**39%**

déclarent bénéficier d'un soutien suffisant pour faire face au conflit, **38%** au risque d'agression

**45%**

au risque d'erreur,

**39%**

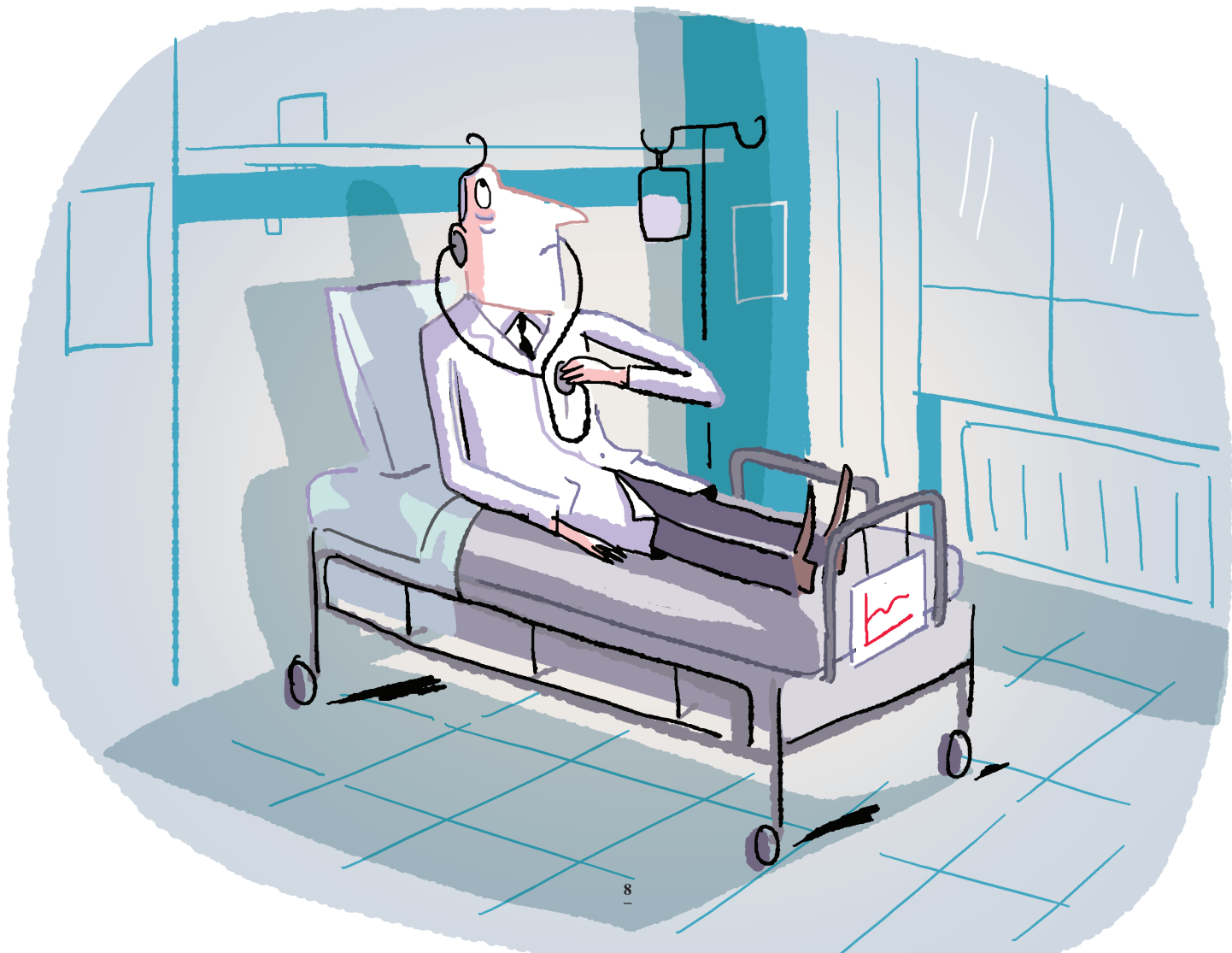
au décès d'un patient.

**36%**

déclarent que leur travail ne leur permet pas d'être en cohérence avec leurs valeurs personnelles

**49%**

déclarent ne pas comprendre les décisions prises dans l'établissement





---

# LES MANIFESTATIONS ET LES ENJEUX DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les facteurs de risques psychosociaux peuvent générer des troubles aux manifestations plurielles et recouvrent ainsi plusieurs enjeux.

## **LES MULTIPLES FACETTES DES MANIFESTATIONS DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX :**

### **Les manifestations sur l'individu :**

Les dommages sur l'individu peuvent être d'ordre psychologique (stress, troubles anxieux et dépressifs, surinvestissement et épuisement professionnel, agressivité et irritabilité, troubles du sommeil, difficultés de concentration, erreurs, oublis, addictions) ou physiques (maux de tête, fatigue, troubles musculo-squelettiques, troubles digestifs et alimentaires, maladies cardio-vasculaires).

Les manifestations individuelles peuvent ainsi avoir des répercussions sur le collectif et l'organisation.

### **Les manifestations sur le collectif et sur l'organisation :**

Un lien peut être fait entre les troubles psychosociaux et un taux élevé d'absentéisme, de turn-over, un non respect des horaires, des problèmes de discipline, une augmentation des accidents de travail, une dégradation du climat social et de l'ambiance de travail, une atteinte à la qualité du service à l'utilisateur...

---

*Les risques psychosociaux cumulent ainsi des enjeux humains et économiques, auxquels s'ajoutent des enjeux médiatiques (ex : mauvaise image de l'établissement) et juridiques.*

---

# LE CADRE RÈGLEMENTAIRE

---

Une réglementation générale sur la prévention des risques professionnels. Depuis 1991 et en application de la directive cadre européenne de 1989, les Chefs d'établissements privés et publics doivent répondre à une obligation générale de sécurité : "L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs" (art. L. 4121-1 du Code du travail).

## DES DISPOSITIONS RÈGLEMENTAIRES SPÉCIFIQUES AU STRESS, AU HARCÈLEMENT ET AUX VIOLENCES :

Accord national interprofessionnel (ANI) en matière de stress du 2 juillet 2008 et ANI sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2008.

## DES INCITATIONS RÈGLEMENTAIRES SPÉCIFIQUES À LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIÈRE :

- Accord du 20 novembre 2009 sur la [santé et la sécurité au travail](#) dans la fonction publique.
- Accord de prévention des [risques psychosociaux](#) dans la fonction publique du 22 octobre 2013 puis circulaire de mise en œuvre du 20 mars 2014 : élaboration d'un diagnostic et mise en place d'un plan de prévention sur la base d'une démarche participative, formation des acteurs de la prévention (CHSCT, encadrement).

4 [indicateurs de diagnostic](#) et de suivi sont définis par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) :

- Taux d'absentéisme pour raisons de santé,
  - Taux de rotation des agents,
  - Taux de visite sur demande au médecin de prévention,
  - Taux d'actes de violences physiques envers le personnel.
- Inscription d'un volet "Qualité de Vie au Travail" dans le manuel de certification de la Haute Autorité de Santé.

---

# ANNUAIRE

## POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT

**Des financements peuvent être sollicités auprès des partenaires suivants :**

- Agences Régionales de Santé
- Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail (FACT) mobilisables auprès de l'ANACT
- Fonds National de Prévention de la Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales (FNP CNRACL)

## DES "CONTACTS RESSOURCES" EN MATIÈRE DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

---

## POSSIBILITÉS DE FORMATION

- ANFH (selon l'offre de formation des délégations régionales)
- Universités (certaines Universités proposent des Diplômes Universitaires)

## DOCUMENTATION

**Pour aller plus loin, différents supports sont publiés par les acteurs de la santé au travail :**

- Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT)
- Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP)
- Fonds National de Prévention de la Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales (FNP CNRACL)
- Haute Autorité de Santé (HAS)
- Institut National de la Recherche Scientifique (INRS)
- Ministère des Affaires Sociales et de la santé
- Ministère du travail et de l'emploi



WWW.ANFH.FR

### **ANFH LANGUEDOC-ROUSSILLON**

Le Fahrenheit,  
120 avenue Nina Simone  
34000 Montpellier  
Tél : 04 67 04 35 12 - Fax : 04 67 04 35 18  
*languedocroussillon@anhf.fr*

### **ANFH PACA**

2, rue Henri Barbusse  
Immeuble CMCI  
CS 20297  
13232 MARSEILLE CEDEX 01  
Tél : 04 91 17 71 30 - Fax : 04 91 83 05 19  
*provence@anhf.fr*