

Introduction

Les symptômes du stress (troubles du sommeil, de l'appétit, agressivité, épuisement, troubles de la concentration...), touchent un nombre croissant de salariés en France et ont été considérablement accentués par la crise sanitaire engendrée par la COVID-19.

Les risques psychosociaux sont perceptibles dans les entreprises, tous secteurs confondus, dans lesquelles on constate de plus en plus régulièrement une augmentation de l'absentéisme, du turnover, des tensions internes.

Les risques psychosociaux sont difficiles à identifier dans les entreprises: d'une part parce que, souvent, elles ne disposent pas d'outils d'évaluation adaptés, d'autre part parce qu'elles conservent généralement une approche individuelle du stress, traitant au cas par cas les situations difficiles.

Or, la prévention des risques psychosociaux relève de l'obligation générale de l'employeur de protéger la santé physique et mentale des salariés.

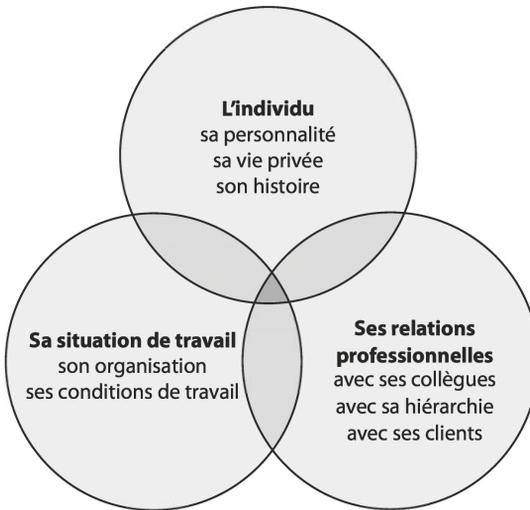
Cette obligation implique, dans un premier temps, la nécessité pour les entreprises de se soucier de la mise en conformité de leurs pratiques avec les dispositions légales et conventionnelles, et, dans un second temps, la conduite d'une réflexion interne sur les moyens d'améliorer le bien-être des salariés au travail.

À cet effet, l'objectif de cet ouvrage technique est, d'une part de proposer un accès rapide et exhaustif au cadre réglementaire des risques psychosociaux et, d'autre part, de suggérer des leviers d'actions supplémentaires possibles pour améliorer la qualité de vie au travail.

Qu'est-ce qu'un risque psychosocial ?

Définition : l'expression « risques psychosociaux » regroupe les risques résultant de l'interaction entre l'individu, son activité professionnelle et la relation aux autres (hiérarchie/collègues).

En l'absence de définition stricte dans le Code du travail, on peut les définir comme des 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 (DARES).



Les principaux risques psychosociaux

- Le stress au travail.
- Les violences internes (harcèlement sexuel ou moral, conflits, agressivité).
- Les violences externes (agressions en situation de travail, insultes, incivilités répétées, menaces).

Ces risques se traduisent par une souffrance mentale et physique et doivent être traités comme les autres risques.

Les facteurs de risque

Facteurs liés aux évolutions macroéconomiques :

- les changements fréquents dans la vie des entreprises (réorganisations, restructurations...);
- l'accélération et la culture du toujours plus ou toujours mieux;
- l'utilisation de nouvelles technologies parfois pénalisantes pour la vie privée des salariés;
- l'hyper-concurrence;
- la performance financière comme échelle de valeur souvent unique de la performance des entreprises;
- la mondialisation;
- le développement des organisations matricielles et du « reporting » permanent;
- les difficultés dans les relations de travail;
- les contraintes de transport, de déplacements;
- la diminution du collectif de travail et des coopérations entre salariés;
- l'augmentation des attentes en matière de lien social vis-à-vis des entreprises.

Facteurs liés au mode de fonctionnement de chaque entreprise

Le contenu du travail :

- fortes exigences quantitatives, rendement, pression, zapping;
- fortes exigences qualitatives : précision, qualité, vigilance;
- caractéristiques de la tâche : monotonie, absence d'autonomie, répétition, etc.

Les changements :

- nouveauté, imprévisibilité, perte de contrôle, sentiment d'insécurité;
- les frustrations :
 - absence de reconnaissance du travail accompli,
 - absence de satisfaction du travail accompli.

Les relations :

- conflits, violence, harcèlement, agressivité, manque d'aide, management autoritaire, management déficient...

L'environnement :

- bruit, chaleur, manque d'espace, de lumière...

Les facteurs de risques psychosociaux sont plus néfastes pour la santé quand :

- ils s'inscrivent dans la durée ;
- ils sont subis (un travail de nuit imposé sera beaucoup plus impactant sur la santé des salariés qu'un travail de nuit choisi parce que conforme à une organisation de vie personnelle) ;
- ils sont multiples (le cumul de facteurs de risques psychosociaux est répandu dans les entreprises) ;
- ils sont incompatibles (intensification du travail avec augmentation des objectifs de qualité).

Les troubles psychosociaux :

- les pathologies liées au stress (insomnies, maux de tête, maux d'estomac, troubles de l'appétit...);
- les conduites addictives;
- les tentatives de suicide, les suicides;
- le burnout.

1^{re} partie

**LES OBLIGATIONS
DE L'EMPLOYEUR**

Chapitre 1

L'obligation générale de protéger la santé physique et mentale des salariés

Le cadre légal et réglementaire relatif aux obligations de l'employeur en matière de protection de la santé mentale des salariés est relativement fourni. Il comprend toutes les mesures de prévention qui découlent légalement de l'obligation générale de protéger la santé physique et mentale des salariés mais comporte également les dispositions spécifiques au harcèlement ainsi que celles relatives à la consommation de substances psychoactives au travail.

L'article fondateur : l'article L. 4121-1 du Code du travail

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

L'obligation de protection de la santé mentale introduite dans le Code du travail par la loi de modernisation sociale du 19 janvier 2002 a la même force que l'obligation de protection de la santé physique même si les entreprises ont mis plus de temps à en prendre conscience.

La Cour de cassation considère qu'il s'agit également pour l'employeur d'une obligation de moyens renforcée.

Selon le Code du travail, les mesures de prévention impliquent :

- l'organisation d'actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ;
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ;

- la prise en compte des changements susceptibles d'intervenir (nouveaux produits, nouveaux rythmes de travail...);
- l'amélioration des situations existantes.

Respecter les principes généraux de prévention

L'employeur doit intégrer dans son processus de décision et d'organisation les principes de prévention suivants qui concernent la santé mentale autant que la santé physique :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'homme ;
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou moins dangereux ;
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel que le définit l'article L.1152-1 du Code du travail ;
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- donner des instructions appropriées aux travailleurs.

Les trois niveaux de prévention

Les différentes mesures de prévention que l'employeur peut prendre peuvent être classées en trois niveaux :

- le niveau de prévention primaire : il consiste à éliminer les sources de risques psychosociaux dans l'entreprise, par exemple : campagnes de communication et d'information internes, formations de sensibilisation, réflexions en amont sur l'impact psychosocial des mesures prises par l'entreprise, études d'ergonomie organisationnelle préventives. C'est le niveau de prévention le plus efficace ;
- le niveau de prévention secondaire : il consiste à aider les salariés à faire face aux situations de travail à risque déjà identifiées comme existantes, par exemple : formation à la gestion des conflits, sensibilisation au stress ;

- le niveau de prévention tertiaire : il consiste à aider les salariés déjà en difficulté (assistance psychologique des salariés en difficulté ou en choc post-traumatique suite à une agression ou un événement difficile dans l'entreprise, numéros verts, etc.). C'est aujourd'hui le niveau de prévention le plus répandu.

Intégrer les RPS¹ dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

La première étape de prévention des RPS va consister à évaluer les risques (manque d'autonomie, changements d'organisation fréquents, forte pression quantitative ou qualitative, etc.) et à les intégrer dans le document unique.

La loi du 2 août 2021 complète les dispositions du Code du travail relatives au DUERP (L.4121-3) en précisant que le CSE et le service de santé au travail apportent leur contribution à l'évaluation des risques professionnels dans l'entreprise.

Elle ajoute que le CSE est consulté sur le DUERP et ses mises à jour.

Ainsi, quels que soient la taille de l'entreprise et son secteur d'activité, l'employeur doit transcrire dans un document unique, les résultats de l'évaluation des risques à laquelle il a procédé dans le cadre de son obligation générale de prévention (article R. 4141-2 du Code du travail) :

- inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. Au même titre que pour les risques physiques, il conviendra de préciser, pour chaque risque identifié, les mesures de prévention d'ores et déjà mises en œuvre, le niveau de risque et les nouvelles mesures ou actions envisagées ;
- sources d'informations disponibles dans l'entreprise : analyse des risques par le CSE, liste des postes de travail à risques particuliers, fiche d'entreprise établie par le SST ;
- le document unique est tenu à la disposition du médecin du travail, des salariés, du CSE, de l'inspection du Travail, des agents des services de prévention des organismes de Sécurité sociale ;
- le document unique doit faire l'objet d'une mise à jour régulière (au moins une fois par an) ;
- le document unique sert à l'élaboration du programme annuel de prévention des risques professionnels.

1. Risques Psycho-Sociaux. Vous trouverez en fin d'ouvrage un index de tous les sigles utilisés.

La nécessité d'intégrer les risques psychosociaux dans le DUERP fait aujourd'hui l'unanimité chez les professionnels de la prévention.

Exemples de risques :

- les risques liés aux agressions verbales et incivilités répétées dans des métiers en relation avec le public tels que conducteur de bus, agents d'accueil CAF ou CPAM, salariés au guichet des agences bancaires, etc. doivent être évalués dans le document unique ;
- les horaires irréguliers, travail répétitif, horaires de travail atypiques, déplacements fréquents, etc ;
- les risques liés au télétravail et plus précisément les risques liés à l'éloignement du salarié de la communauté de travail et à la régulation de l'usage des outils numériques.

Élaborer le programme annuel de prévention

Le document unique doit notamment contribuer à l'élaboration du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Ce document fixe la liste détaillée des mesures à prendre au cours de l'année à venir en matière de protection des salariés et d'amélioration des conditions de travail notamment en lien avec la santé mentale des salariés (mise en œuvre de formations, changements d'organisation, étude de la charge de travail...).

La loi du 2 août 2021 complète l'article L. 4121-3-1 en précisant que pour les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à cinquante salariés, l'évaluation des risques professionnels débouche sur un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail qui :

- fixe la liste détaillée des mesures devant être prises au cours de l'année à venir, qui comprennent les mesures de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution, des indicateurs de résultat et l'estimation de son coût ;
- identifie les ressources de l'entreprise pouvant être mobilisées ;
- comprend un calendrier de mise en œuvre.

Rappelons que l'employeur établit un rapport écrit sur le bilan de la situation générale en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions

de travail ainsi que sur les actions menées au cours de l'année écoulée, qui est présenté au moins une fois par an au CSE (ou aux DP, en cas d'absence de CSE dans un établissement d'au moins 50 salariés).

Informer les salariés

Le législateur a renforcé les informations que l'employeur se doit de communiquer aux salariés quant aux risques liés à leur santé physique et mentale ainsi qu'à leur sécurité.

Cette information doit être compréhensible pour chacun. Elle est dispensée lors de l'embauche et chaque fois que nécessaire².

Elle porte sur :

- les modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- les mesures de prévention des risques identifiés dans le document unique ;
- le rôle du service de santé au travail.

Le cas échéant les dispositions contenues dans le règlement intérieur relatives à la sécurité et aux conditions de travail.

L'Accord National Interprofessionnel du 20 décembre 2020 recommande un traitement en amont des risques: il souligne notamment l'importance, en cas de changement d'organisation du travail, de mettre en place une méthode de conduite du changement permettant « d'expliquer, d'informer et d'associer les salariés ».

L'ANI rappelle également que la prévention des RPS passe notamment par la prévention du stress au travail ainsi que du harcèlement et de la violence au travail.

Le médecin du travail est associé par l'employeur à la détermination du contenu de cette information et à l'élaboration des actions de formation à la sécurité.

Rappelons qu'un avis précisant les modalités d'accès des salariés au document unique, doit être affiché à une place convenable et accessible sur les lieux de travail. Dans les entreprises qui possèdent un règlement intérieur, l'avis sera affiché au même endroit.

2. Article R. 4141-2 du Code du travail.

Désigner un salarié relais

L'employeur désigne un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise³.

Sont concernés les risques pour la santé physique et mentale :

- ce ou ces salariés bénéficient à leur demande d'une formation en matière de santé au travail ;
- les salariés concernés sont désignés après avis du CSE ou à défaut des DP ;
- ils disposent du temps nécessaire et des moyens requis pour exercer leurs missions ;
- ils ne peuvent subir de discrimination en raison de leurs activités de prévention.

Toutefois, si les compétences dans l'entreprise ne permettent pas d'organiser ces activités l'employeur peut faire appel, après avis du CSE :

- aux IPRP appartenant à son service de santé au travail interentreprises ;
- ou à un IPRP dûment enregistré auprès de l'autorité administrative ;
- aux services de prévention des caisses de Sécurité sociale ;
- à l'organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics ;
- à l'ANACT.

Recourir à un Intervenant en Prévention des Risques Professionnels

Définition de l'IPRP : Un IPRP est une personne, physique ou morale, dotée de compétences techniques, organisationnelles ou médicales (hors médecine du travail), et dont la mission consiste à participer à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail, en complément de l'action conduite par le médecin du travail.

Désormais les IPRP peuvent être « tout intervenant ayant des compétences techniques ou organisationnelles en matière de santé et de sécurité au travail ».

3. Article L. 4644-1 du Code du travail.

L'obligation d'une habilitation pour pouvoir exercer disparaît au profit d'un simple enregistrement auprès de la DIRECCTE.

Lorsque l'employeur décide de recourir à un intervenant extérieur, il conclut une convention précisant :

1. les activités confiées à l'intervenant ainsi que leurs modalités d'exercice ;
2. les moyens mis à la disposition de l'intervenant ainsi que les règles définissant son accès aux lieux de travail et l'accomplissement de ses missions, notamment la présentation de ses propositions dans des conditions assurant son indépendance.

Cette convention ne peut comporter de clause autorisant l'IPRP à réaliser des actes qui relèvent de la compétence du médecin du travail.

Grâce à leur pluridisciplinarité, de nombreux services médicaux interentreprises proposent à leurs clients un panel assez large d'intervenants potentiels.

Les domaines d'intervention des IPRP

