Image not found or type unknown

# Comment gérer les risques psychosociaux en entreprise

**Fiche pratique** publié le **23/09/2024**, vu **848 fois**, Auteur : Consilium Investigation

**La gestion des risques psychosociaux (RPS) est un enjeu majeur pour les entreprises. Les RPS sont souvent liées à la charge de travail, aux relations interpersonnelles ou à l'organisation du travail.**

La gestion des risques psychosociaux (RPS) est un enjeu majeur pour les entreprises, afin de garantir la santé et le bien-être des salariés. Une gestion efficace permettra une nette amélioration des indicateurs de performance et de productivité.

Les RPS regroupent des comportements et des situations de travail pouvant porter atteinte à l'intégrité physique et mentale des employés. Elles sont souvent liées à la charge de travail, aux relations interpersonnelles ou à l'organisation du travail. Les RPS en entreprise sont des facteurs qui peuvent nuire à la santé mentale et physique des employés. Ces atteintes se caractérisent notamment par le stress, le harcèlement, les conflits interpersonnels, la charge de travail excessive, le manque de reconnaissance, et l'insécurité de l'emploi.

## Le volet juridique des RPS

Les dispositions du droit du travail :

- *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ; – 2° Des actions d'information et de formation ; – 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes*. (Article L4121-1 du Code du travail)

- *Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. (*Article L.1152-1 du Code du travail)

Les dispositions du droit pénal :

***-** Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de 2 ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende.* (Article 222-33-2 du Code pénal)

# Méthodes de gestion des risques psychosociaux

**1. Évalutaion des risques :**

La première étape consiste à identifier et évaluer les RPS au sein de l'entreprise. Pour ce faire, il sera nécessaire de procéder à des enquêtes internes et des entretiens individuels. Ensuite, il sera recommandé de mettre en place des groupes de travail, afin de réaliser une analyse des indicateurs de santé au travail.

Ces données mesureront le taux d'absentéisme, le turn-over, et les accidents de travail. Ces indicateurs seront mis en perspective avec le nombre de plaintes pour harcèlement.

En outre, il est recommandé de mettre en œuvre une étude opérationnelle. En effet, les remontées de terrain sont très précieuses pour l'évaluation des RPS. Elle seront réalisées à l'aide de questionnaires et d'audits/diagnostics :

- **Questionnaires** : utilisation du questionnaire *Karasek* ou *Siegrist*. Il s'agit d'un outil qui a prouvé son efficacité dans l'évaluation de l'équilibre ou le déséquilibre « efforts-récompenses ». Ainsi, il permettra de mesurer la charge de travail, l'autonomie, le soutien social, etc.
- **Audits et diagnostics** : réalisation de diagnostics RPS par des experts ou des consultants spécialisés, qui peuvent identifier les causes structurelles.

**2. Analyse des facteurs de risques :**

Les risques psychosociaux sont souvent multifactoriels, et leurs causes peuvent être d'ordre organisationnel, relationnel ou lié aux conditions de travail. Parmi les facteurs à analyser :

- Conditions de travail : charge mentale, physique, rythme, exigences de production.
- Organisation du travail : horaires, marges de manœuvre, définition des rôles.
- Relations professionnelles : conflits, harcèlement, qualité du management.
- Climat social : sentiment de reconnaissance, sécurité de l'emploi.

**3. Élaboration d'un plan d'action :**

Une fois les risques identifiés, il est essentiel de mettre en place des actions correctives. Ces actions doivent être adaptées au contexte de l'entreprise et viser à réduire les risques à la source. Quelques exemples :

- Amélioration de l'organisation du travail : ajustement des charges de travail, clarification des rôles, flexibilité dans les horaires.
- Formation et sensibilisation : former les managers à la gestion des RPS et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs.
- Amélioration de la communication interne : favoriser l'échange et la transparence dans les décisions.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

- Soutien individuel : mettre en place des services de soutien psychologique ou de médiation pour résoudre les conflits.

## Solutions pour prévenir et gérer les RPS

**1. Formation des managers et encadrants :**

Former les cadres à la gestion des conflits, au respect et à la communication non-violente. La formation inclura également la reconnaissance des signes de mal-être et le développement des compétences, de leadership empathique, et de pratiques managériales plus inclusives et collaboratives.

Dans le cadre de la prévention des RPS, les managers doivent être sensibilisés à la détection des signaux faibles. Il sera, ainsi, nécessaire de favoriser l'échange régulier avec les collaborateurs pour comprendre leurs ressentis et leurs difficultés. Voici les signes à l'égard desquels, les managers et les RH doivent être attentifs : **l'absentéisme fréquent**, **la baisse de performance**, ou **les tensions entre collègues**.

**2. Promouvoir le bien-être au travail :**

Mettre en œuvre des politiques de qualité de vie au travail (QVT), incluant des initiatives comme le télétravail, la gestion du temps de travail, et des espaces de détente pour réduire le stress.

**3. Développer le soutien social :**

Encourager les interactions positives et créer un environnement de travail collaboratif. Cela passe par la création de groupes de travail, de mentorat, ou encore des activités de team-building pour renforcer la cohésion d'équipe.

La mise en place un système de reconnaissance et de valorisation pourra également être envisagé pour développer l'esprit de bienveillance au sein des équipes. Ce système aura pour but de récompenser le travail bien fait et de reconnaître les efforts consentis.

**4. Améliorer les conditions de travail :**

Assurer un environnement physique et psychologique sain. Cela comprend l'adaptation des espaces de travail, la gestion ergonomique des postes, mais aussi une meilleure gestion du rythme et de la charge de travail.

**5. Accompagnement individuel :**

Offrir aux salariés un soutien psychologique par l'intermédiaire de psychologues du travail ou de services extérieurs d'écoute (cellules d'écoute). Certains programmes peuvent inclure des suivis individuels en cas de burn-out ou de mal-être prolongé.

**6. Surveillance et réévaluation régulière :**

Il sera nécessaire de procéder à une réévaluation régulière des mesures prises pour s'assurer de leur efficacité et ajuster les actions si nécessaire. Des comités internes sur la santé et la sécurité au travail composés des anciens CHSCT, remplacés par le Comité Social et Économique (CSE), peuvent apporter leur contribution. Ainsi, les membres du CSE seront régulièrement conviés à

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

participer à ce processus.

**7. Promouvoir les mesures de lutte contre le harcèlement :**

Mettre en place et communiquer une politique de tolérance zéro envers le harcèlement, avec des procédures claires de signalement et de traitement.

## L'intervention du détective privé dans la gestion des RPS

Le recours à une agence de recherche privée pourra être d'une aide précieuse pour les entreprises. En effet, certains détectives sont dotés d’une expertise en matière de gestion de risques psychosociaux.

En premier lieu, il interviendra en qualité de tiers indépendant. Il effectuera sa mission en toute objectivité et mènera ses investigations avec une grande impartialité. Pour ce faire, il réalisera un audit social et des enquêtes internes.

Dans les cas de harcèlement, le travail du détective débutera par l’audition du plaignant afin d’évaluer le préjudice. Il va, ensuite, diriger l’ensemble des entretiens et rassembler toutes les déclarations des parties prenantes.

Pour ce faire, il s’appuiera sur l’audit social préalablement constitué grâce, notamment, à la contribution des RH, des managers et des membres du CSE. Cet audit permettra d’évaluer le climat social de l’entreprise et de mieux comprendre le contexte et l’environnement de travail.

Le consultant-détective procèdera ensuite au recueil de témoignages. Il sera nécessaire d’entendre l’ensemble des témoins potentiels pour recouper les informations. Une fois avoir collecté l’ensemble des informations utiles à l’enquête, le détective pourra procéder à l’audition du présumé harceleur.

La phase dédiée à l’analyse des faits succèdera celle dédiée au recueil de l’information. Le détective recoupera les renseignements issus des investigations et effectuera un travail de comparaison de l’ensemble des témoignages. Les déclarations de chacun seront confrontées aux éléments de preuve rassemblés au cours de l’enquête et un rapport d’enquête pourra être remis au chef d’entreprise.

## Bénéfices d’une bonne gestion des RPS

• Réduction de l’absentéisme et du turnover.

• Amélioration de la productivité et de la motivation des salariés.

• Climat social apaisé, avec des relations professionnelles plus harmonieuses.

• Réduction des coûts liés à la santé et aux accidents de travail.

La gestion des risques psychosociaux est un processus continu qui nécessite l’engagement de

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

tous les acteurs de l’entreprise. Il s’agit d’une démarche proactive visant à prévenir les risques, à améliorer les conditions de travail et à favoriser un environnement où chacun peut s’épanouir.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés