Image not found or type unknown

Quand les processus de travail génèrent des risques psychosociaux ?

publié le **17/09/2012**, vu **2812 fois**, Auteur : NADIA RAKIB

Face aux RPS, la responsabilité de l'employeur est triple : - identifier, - prévenir et diminuer, - sinon éliminer.

Aujourd'hui, il n'est pas rare de constater que l'organisation et les processus de travail sont souvent les éléments déclencheurs de RPS dans les entreprises.

Il s'agit de problématiques relatives à l'aménagement du temps de travail, à des dépassements excessifs et systématiques d'horaires, des degrés d'autonomie en perdition, une mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, une charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne devrait pourtant pas constituer un mode de management, etc.

Dans de telles circonstances, les collaborateurs sont malmenés et cela impacte sur leur santé physique et/ou mentale.

Or, comme énoncé ci-dessus, dès qu'une situation de RPS est identifiée, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire.

Il faut savoir que la responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Cependant, les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, doivent être associés à la mise en œuvre de ces mesures.

De plus, le rôle du médecin du travail est devenu central tout comme celui du CHSCT. Afin de l'aider à conduire une politique de prévention et de traitement des risques efficace dans l'entreprise, chaque employeur a la faculté de recourir à un expert externe.

En définitive, il est fondamental de garder à l'esprit que les articles L. 4121 et suivants du Code du travail et la jurisprudence relative à l'obligation de sécurité de résultat mettent à la charge des employeurs une lourde responsabilité.

Dans une affaire datant du 4 septembre 2012, le TGI de Lyon, saisi par le syndicat SUD de la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes-Sud (CERA), a jugé qu'en instaurant comme mode d'organisation le Benchmark entre les agences, la CERA compromettait gravement la santé de ses salariés. Dès lors, l'entreprise était fautive d'avoir eu recours à une telle organisation.

En l'espèce, les juges ont souligné le fait qu'aucun objectif n'était officiellement imposé par ce système ni aux agences, ni aux salariés. Le seul objectif était de faire mieux que les autres et par conséquent, il était difficilement perceptible pour les collaborateurs de savoir s'ils avaient ou non correctement travaillé. De plus, tout était remis en question chaque jour ce qui créait un stress permanent pour eux.

Les magistrats ont également soulevé qu'en plus du stress qu'il provoque, ce système entrainait des pratiques abusives faisant passer la performance avant la satisfaction de la clientèle. L'erreur de la CERA fût notamment d'intervenir à postériori une fois que le risque avait été révélé.

Dans un contexte social tumultueux, il apparaît inconcevable de voir des patrons se désintéresser de l'impact de leurs décisions en matière d'organisation du travail et de management sur la santé mentale et physique de leurs salariés. Le cas échéant, ils s'exposent à des sanctions pénales et civiles.

Mais, le droit ne doit pas être le seul vecteur d'évolution des entreprises vers une véritable prise de conscience de leur responsabilité sociale…

Or, l'actualité (Orange, PSA, La Poste etc.) nous rappelle que c'est malheureusement souvent « l'épée de Damoclès » des sanctions juridiques qui conduit les entreprises à agir pour prévenir l'apparition de RPS. Il semble donc qu'en France, contrairement au Canada ou au Québec pays largement précurseurs en matière de réflexion sur les RPS, nous sommes encore loin d'un management par le bien-être au travail.

Nadia RAKIB
Dirigeante CLINDOEIL SOCIAL
www.clindoeil-social.com

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés