

Note de synthèse : Conditions de travail et risques psychosociaux

Une double conception entoure la notion de travail. D'un côté le travail est vertu, il affranchit car il permet de subvenir à ses besoins de manière autonome. D'un autre côté, il peut être facteur d'aliénation et de souffrance.

La société française a connu des évolutions liées au monde du travail. Celui-ci, à dominante agricole puis industriel est à présent marqué par une économie tertiaire fondée sur les services. Parallèlement, à l'aune de la société, les conditions de travail évoluent, ce qui suppose adaptation et réorganisation permanentes. Le marché du travail se caractérise également par un taux de chômage important (10.9% en 2013).

L'environnement du travail est ainsi confronté aux risques psychosociaux, qui touchent à la fois le secteur privé et le secteur public.

Les conditions de travail renvoient à la fois à l'ensemble des règles en vigueur et à l'environnement immédiat propre à chaque lieu de travail. Les risques psychosociaux sont caractérisés par des troubles plus ou moins précis de l'état psychique des employés qui se traduisent par des risques pour la santé mentale, physique et sociale.

Des conditions de travail satisfaisantes et épanouissantes permettent normalement une meilleure créativité et une meilleure productivité. A contrario, les risques psychosociaux génèrent paralysie, tension et débouchent parfois sur des absences. L'employeur comme l'employé ont intérêt à prévenir et à éviter les risques psychosociaux. Cependant, les cas liés aux risques psychosociaux semblent se multiplier.

Dès lors, il est possible de s'interroger, les conditions de travail sont-elles génératrices de risques psychosociaux, ou participent-elles à leur prévention ?

En effet, si les risques psychosociaux se sont multipliés, ils sont également identifiés. De même, des dispositifs et études se développent pour les prévenir.

Nous constaterons dans un premier temps que les risques psychosociaux se sont multipliés et sont générés par les conditions de travail (I). Dans un second temps, nous analyserons comment l'amélioration des conditions et du cadre de travail participent à la prévention des risques psychosociaux (II).

I. Les risques psychosociaux se multiplient et sont générés par les conditions de travail.

L'évolution des conditions de travail a eu pour effet l'apparition de formes variées de risques psychosociaux (A). Ces risques génèrent des conséquences qui se répercutent sur les conditions et l'organisation du travail (B).

A. L'évolution des conditions de travail a pour effet l'apparition de diverses formes de risques psychosociaux

L'évolution du monde du travail génère de nouvelles pratiques et de nouveaux rythmes de travail. Les demandes de flexibilité, d'adaptation, le recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication génèrent des tensions personnelles et interpersonnelles. Celles-ci peuvent être renforcées par le chevauchement du temps de travail avec la vie privée et une demande renforcée de résultats.

Les risques psychosociaux prennent de ce fait des formes variées, différentes selon les cas de figure et les situations rencontrées. Suite au rapport Nasse-Légeron de 2008, un collège d'experts a établi des typologies propres aux publics des risques psychosociaux. Ces derniers peuvent résulter des exigences du travail, des exigences émotionnelles, du manque d'autonomie, d'un manque de reconnaissance, de conflits de valeur et d'insécurité liée à l'emploi. Les risques psychosociaux varient selon les catégories socio professionnels (cadres, non cadres) et les fonctions exercées (contact ou non avec le public...). Ils prennent des formes diverses qui vont du stress, aux maladies chroniques et jusqu'au harcèlement. La manifestation la plus ultime est le suicide au travail.

Les risques psychosociaux sont ainsi liés aux conditions de travail et influent sur l'organisation du travail.

B. Les risques psychosociaux affectent les conditions et l'organisation du travail.

Les risques psychosociaux entraînent des pathologies qui peuvent prendre la forme de maladies cardiovasculaire, ou de santé mentale. Ils génèrent des absences et des dysfonctionnements qui affectent l'organisation des services. Outre les questions de santé publique,

les risques psychosociaux sont aussi des questions sociales et politiques. Ils soulèvent une émotion forte au sein ou en dehors de la collectivité et de l'entreprise.

Si le risque psychosocial est avéré, la question de l'imputabilité de l'affection au service se pose. Le rôle de la médecine du travail qui donne un avis sur l'imputabilité au service est important. Ainsi, de nombreux dossiers présentés en commission de réforme sont des demandes de reconnaissance en imputabilité au service de risques psychosociaux. La question se pose également des modalités et de l'accompagnement des agents de retour au travail.

Les risques psychosociaux affectent ainsi l'organisation des entreprises et collectivités publiques à trois niveaux : avant l'occurrence du risque, pendant (gestion de la situation) et après (retour ou non de l'agent concerné). Cette situation se constate notamment dans le cas du stress, qui est souvent le premier risque psychosocial.

Les risques psychosociaux étant souvent générés par les conditions de travail, de nombreux dispositifs sont organisés afin de les prévenir. Suite aux nombreuses études, ces dispositifs s'appuient sur une meilleure connaissance des risques psychosociaux.

II. La prévention des risques psychosociaux est liée à l'amélioration des conditions de travail

L'amélioration du cadre de travail permet de prévenir les risques psychosociaux (A). La prise en compte des facteurs psychologiques et humains permettent également une telle prévention (B).

A. L'amélioration du cadre de travail comme moyen de prévention des risques psychosociaux

De nombreux dispositifs ont été mis en œuvre, d'un point de vue réglementaire, et au sein des organisations.

L'article L4121.1 du code du travail oblige l'employeur à préserver la santé physique et mentale des salariés. La loi du 17 janvier 2002 protège du harcèlement et la loi du 3 janvier 2003 introduit la possibilité de faire appel à un médiateur. Un protocole d'accord a été signé le 22 octobre 2013 par les employeurs publics, relatif à la prévention des risques psychosociaux. C'est surtout au sein des organisations que des actions sont menées. Ainsi, les établissements doivent prévoir un document unique d'évaluation des risques (DUER). Les employeurs publics et les collectivités territoriales sont tenus d'élaborer des plans d'évaluation et de prévention des risques. Les membres des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) bénéficieront de moyens en heures de délégation et en formation.

Surtout au sein de nombreuses collectivités locales, l'encadrement est sensibilisé aux questions des risques psychosociaux. Le manager et le cadre sont en effet au cœur des dispositifs de prévention. Plusieurs leviers existent : création d'espaces de dialogue, régulation des tensions de l'équipe, mise en avant de l'intelligence collective.

La prévention des R.P.S, nécessite en effet la prise en compte de facteurs psychologiques et humains.

B. La prise en compte de facteurs psychologiques et humains pour prévenir les risques psychosociaux

Dans le cadre des conditions de travail, et suite notamment aux travaux d'Yves Clot, la psychologie du travail laisse entrevoir de nouvelles possibilités pour prévenir les risques psychosociaux.

L'architecture métier permet ainsi une grille de lecture pour repérer les ressources psychosociales à développer, notamment pour les cadres. Elle permet de construire un processus d'intervention. D'autres outils existent, tel le questionnaire de Karasek qui permet d'évaluer les risques psychosociaux au travail. La psychologie au travail permet de valoriser le travail bien fait, le collectif au travail et ouvre des espaces de discussion. Cette approche préconise d'abord la reconnaissance dans ce que l'on fait, avant la reconnaissance par les autres.

La reconnaissance au travail et du travail permet en effet des conditions propres à prévenir les risques psychosociaux. Il s'agit de rappeler le sens du travail et d'œuvrer sur la possibilité de se reconnaître au travail, notamment par les autres. Mais avant la reconnaissance sociale, c'est la reconnaissance de soi qui prime.

Les conditions de travail et les risques psychosociaux sont liés. Les conditions de travail favorisent l'apparition de risques psychosociaux dont la forme varie selon les situations. Ces risques perturbent l'organisation et les conditions de travail en retour. Cependant la prise en compte des risques psychosociaux et une meilleure connaissance de leur nature, permettent la mise en place de plans d'action pour les prévenir. Les conditions de travail, repensées et qui s'appuient sur le facteur humain, deviennent alors en partie la solution pour limiter les risques psychosociaux.