

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'accroissement de la productivité, la pression de la concurrence, la circulation incessante et rapide d'informations, autant de facteurs qui augmentent la charge mentale de travail.

Le **stress** au travail, quand il est intense, peut aboutir au burn out ou à des accidents. Plus couramment, il affecte le bien-être et la santé générale.

Autres situations psychiquement dommageables : l'exposition à des **agressions** verbales ou physiques (de la part de clients, d'usagers, de malfaiteurs ou encore de collègues ou de supérieurs hiérarchiques).

Le **harcèlement moral** défini par l'art. L. 1152-1 du Code du travail est un cas particulier de violence : il s'installe souvent insidieusement et consiste en brimades répétées et constantes, avec pour effet une souffrance psychique et une détérioration de l'estime de soi de la victime.

Ces risques complexes et difficiles à appréhender sont souvent passés sous silence (déli) ou mal interprétés. Le harcèlement, par exemple, peut entraîner des dégâts psychiques se traduisant par la prise de médicaments ou de toxiques, un comportement délirant, une dépression grave, etc. La tentation est alors grande de rejeter sur la victime la responsabilité de ses problèmes de santé.

### Quelques questions à se poser

Comment la réception du public est-elle organisée ? Y a-t-il des incidents ? Des insultes, des violences ? L'ambiance de travail est-elle bonne ? Y a-t-il des travailleurs qui paraissent exagérément isolés ? Des conflits ? Des « coteries » ? Les conditions de travail sont-elles une cause d'accrochages entre travailleurs (promiscuité, outils de travail non personnels...) ? Les relations entre salariés sont-elles dominées par la compétition ou la collaboration ?

### La maîtrise des risques psychosociaux signifie :

- concevoir les locaux d'accueil des usagers de façon à minorer les conduites agressives (délais d'attente modérés, confort, box permettant de faire asseoir l'utilisateur, éclairage doux, couleurs apaisantes...), protéger le travailleur par un obstacle matériel (vitre incassable, comptoir...) mais sans créer un inconfort qui augmenterait l'agressivité, organiser le travail pour alterner réception du public et autres tâches, former les travailleurs à la maîtrise des conflits,
- s'appuyer sur le médecin du travail qui, sans trahir le secret médical, pourra synthétiser et relayer les plaintes des salariés,
- améliorer l'organisation du travail, la circulation des informations, la transparence des circuits de prise de décision et des mécanismes de promotion interne,
- améliorer les conditions de travail, fixer aux salariés des objectifs de production précis et réalistes, faire des réunions d'équipe régulières, créer des moyens d'expression qui permettent aux salariés de faire des propositions d'amélioration.