

## Les risques psychosociaux, qu'est-ce que c'est ?

Les risques psychosociaux sont définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels (INSEE).

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs...  
(article L4121-1 du Code du travail)



Les résultats de la campagne de contrôle d'évaluation des RPS menée par la Direction Générale du Travail fin 2012 auprès des commerces de détail alimentaire montraient que moins de la moitié des établissements (41%) ont engagé une évaluation des RPS sur un ou plusieurs facteurs de risques. Parmi ces derniers, 82% ont évalué les facteurs liés aux exigences émotionnelles et 42% ceux en lien avec l'intensité et le temps de travail



www.stsa.fr



### Siège et administration

**Maison du Bâtiment**  
12, Allée Nathan Katz  
68 100 Mulhouse  
Tél. 03 89 36 30 15  
Fax 03 89 36 30 16



Contact : votre **Médecin du travail**  
Prestation : **Cellule psychosociale**

### Pour en savoir plus

- Guide INRS ED 6140 : « Evaluer les facteurs de RPS : l'outil RPS pour le DU »
- Brochure INRS ED 6139 : « Risques psychosociaux et Document unique. Vos questions, nos réponses »
- Outil INRS : « FAIRE LE POINT. Une aide pour évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises »
- Plateforme documentaire de STSA : [www.stsa.fr](http://www.stsa.fr)

# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

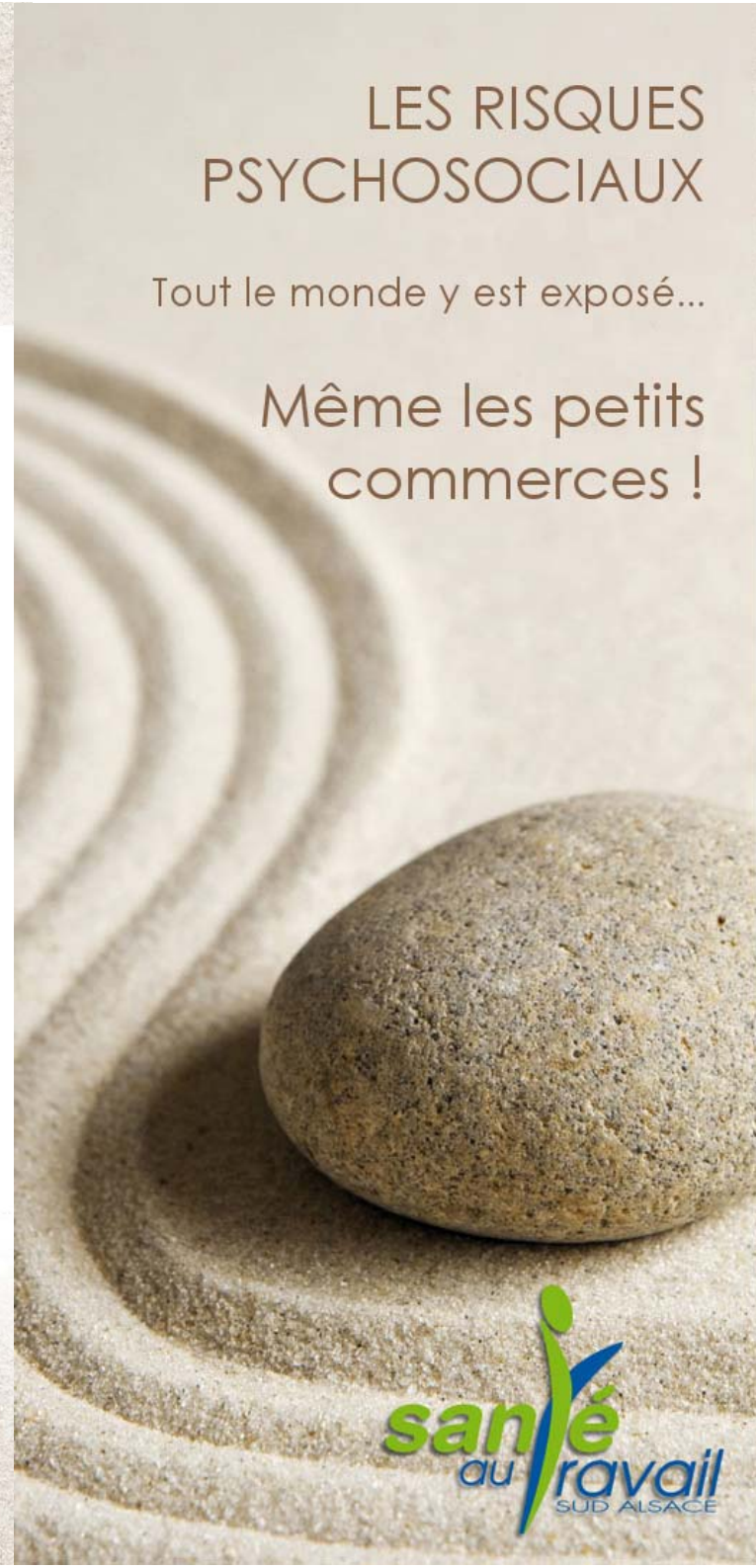
Tout le monde y est exposé...

Même les petits commerces !

Évaluez vous-même l'existence de RPS dans votre entreprise

| FACTEURS DE RPS   | NIVEAUX D'INTENSITÉ |                    |                   |                  |
|---|---------------------|--------------------|-------------------|------------------|
|   | Risque nul<br>0     | Risque faible<br>1 | Risque moyen<br>2 | Risque fort<br>3 |
| Intensité et complexité du travail                                  |                     |                    |                   |                  |
| Horaires de travail difficiles                                      |                     |                    |                   |                  |
| Exigences émotionnelles (contact public)                            |                     |                    |                   |                  |
| Autonomie au travail  |                     |                    |                   |                  |
| Rapports sociaux au travail (collègues, hiérarchie, reconnaissance) |                     |                    |                   |                  |
| Conflits de valeurs (qualité de travail inatteignable)              |                     |                    |                   |                  |
| Insécurité de l'emploi et du travail                                |                     |                    |                   |                  |

Cotez chaque facteur de RPS selon le risque dans votre entreprise. Les facteurs cotés 2-3 méritent attention.



### Intensité et complexité du travail :

Le fait de "courir partout", de travailler intensément et de "ne pas avoir assez de temps pour faire tout ce qui devrait être fait dans une journée". Etre toujours interrompu (téléphone, arrivées des fournisseurs ou clients).

55,5% des employés du commerce doivent fréquemment interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue et 66,9% ont un rythme de travail imposé par une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate (Sumer 2010).

### Horaires de travail difficiles :

Grande amplitude horaire, semaine > 45h, week-end, jours fériés, non planifiés à l'avance. Difficultés de conciliation vie professionnelle/vie familiale.

18,2% des employés du commerce déclarent avoir travaillé plus de 40h la semaine précédente et 29% ne pas disposer d'au moins 48h consécutives de repos au cours d'une semaine (Sumer 2010).

### Exigences émotionnelles Contact avec le public :

Clients « de plus en plus exigeants ». Il peut être parfois compliqué de cacher ses émotions pour paraître souriant, attentionné. Aggravation du risque d'agression verbale voir physique en particulier dans les petits commerces. Les salariés doivent maîtriser leurs émotions pour faire bonne figure auprès des clients.

18% des employés du commerce déclarent avoir été victimes d'au moins une agression verbale de la part du public dans le cadre du travail, au cours des 12 derniers mois (Sumer 2010).

### Rapports sociaux au travail :

Convivialité entre les membres de l'équipe, bonne ambiance dans le travail grâce à « une petite équipe », sentiments d'entraide et de soutien entre les salariés, et entre salariés et commerçants (pour des problèmes professionnels comme personnels).

### Insécurité :

Ne pas pouvoir envisager un avenir dans l'entreprise, avec un emploi sûr. Difficultés pour pouvoir « rester compétitif », faire face à la concurrence de plus en plus accrue à cause des discount, des grandes surfaces qui cassent les prix, des charges qui augmentent et un pouvoir d'achat qui diminue.



- ▶▶ Accompagner la polyvalence par du tutorat.
- ▶▶ Analyser les causes et sources d'interruption (inévitables ou non).
- ▶▶ Mettre à jour régulièrement les consignes de travail
- ▶▶ Anticiper le recours à des ressources supplémentaires formées en cas d'augmentation de la charge de travail.
- ▶▶ Penser l'organisation et la répartition du travail en fonction de la fréquentation et des tâches à réaliser.



- ▶▶ Déterminer un planning à l'avance en collaboration avec les salariés et respecter les délais de prévenance.
- ▶▶ Limiter la durée d'exposition aux horaires atypiques (roulements).



- ▶▶ Donner la possibilité de faire appel à un collègue ou un supérieur hiérarchique pour prendre le relais auprès d'un client en cas de difficultés.
- ▶▶ Analyser les situations à l'origine des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service...) pour y apporter des réponses structurelles ou organisationnelles.
- ▶▶ Garder le minimum d'argent en espèces.
- ▶▶ Donner les consignes appropriées en cas de vol (ne pas opposer de résistance)
- ▶▶ Définir les plannings en s'assurant de la présence systématique d'un responsable et/ou d'un nombre suffisant de salariés pouvant être appelés en renfort en cas de tension ou d'agressions (notamment aux heures d'ouverture et de fermeture).



- ▶▶ Bannir la violence sous toutes ses formes et favoriser le respect.
- ▶▶ Faire un retour régulier auprès des salariés sur la qualité de leur travail et les appréciations de la clientèle.



- ▶▶ Expliquer les décisions et répondre aux préoccupations des salariés.
- ▶▶ Tenir informé les salariés de la situation de l'entreprise.
- ▶▶ Communiquer avant tout changement afin de réduire les risques de désinformation et de rumeurs.