

RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE SOYEZ PROACTIFS

Si le travail est une ressource importante pour chacun d'entre nous, le contexte dans lequel il s'exerce génère parfois des risques susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'organisation et ceux qui la composent.

Contrairement aux risques physiques, les risques psychosociaux (RPS) relèvent des sphères mentales, psychiques, émotionnelles et sociales des individus. De ce fait, ils sont moins tangibles et plus délicats à identifier. Leurs causes sont à rechercher dans les interactions entre les individus et l'organisation, entre les individus et leurs tâches et dans les relations interpersonnelles. On parle donc ici, par exemple, de pressions temporelles, de sentiment d'insécurité, de manque de reconnaissance ou de conflit.

Les conséquences sont, elles, visibles et concrètes: stress, absences, démotivation, burnout, violence verbale, harcèlement psychologique, etc. Au-delà des atteintes individuelles à la santé, c'est toute l'organisation qui se grippe et perd en efficacité, en qualité ou en innovation, sans compter les coûts énormes que ces effets génèrent (en Suisse, env. 10 mia par an, incluant les coûts directs et indirects).

PRENDRE LES CHOSES EN MAIN: L'APPROCHE DAME

Aucune entreprise, quelle que soit sa taille ou sa branche d'activité, ne peut faire l'économie de considérer ces questions. Il en va de sa pérennité. Une direction a donc tout à gagner à décider d'intégrer la

gestion de ces risques – et donc la santé au sens large – dans sa stratégie. C'est la 1^{re} étape de l'approche «DAME», inspirée de la roue de Deming (PDCA). La suite consiste à:

- > Analyser: chaque entreprise a des contraintes et des ressources différentes. L'état des lieux, par le biais d'outils semi-quantitatifs, permet de les identifier et de définir des actions ciblées et pertinentes, à plusieurs niveaux.
- > Mettre en œuvre: pour être durables, les actions doivent porter tant sur les individus (information, soutien, suivi) que sur le contexte (tâches, équipe, management, infrastructures). En effet, le plus grand potentiel, pour l'entreprise comme pour les individus, réside dans l'évolution de la culture, des structures et des processus, afin de réduire les risques à la source et de renforcer les ressources.
- > Evaluer: l'impact de la mise en œuvre est évalué par un nouvel état des lieux. La décision est à nouveau prise de s'engager dans un nouveau cycle.

Contrairement aux idées reçues, l'investissement est à la portée de toutes les entreprises. De plus, une démarche intégrée permet un retour sur investissement d'au moins un pour trois, ainsi qu'une amélioration de la satisfaction au travail. Pourquoi s'en priver? Pour en savoir plus, le livre «Burnout, la maladie du 21^e siècle?» des auteures Anny Wahlen et Nadia Droz paraîtra le 18 avril 2018 aux éditions Favre.

*Conjuguer performance
et responsabilité sociale
des entreprises (RSE)?
Optez pour la santé au
travail!*



Anny Wahlen, psychologue du travail et des organisations
Av. Agassiz 5 / CP 369
1001 Lausanne
T. 021 341 31 50
info@crpm.ch
www.crpm.ch

