

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 du travailleur.

Autres situations psychiquement dommageables pour le travailleur : l'exposition à des agressions verbales ou physiques (*de la part de clients, d'usagers, ou encore de collègues ou de supérieurs hiérarchiques*). Le harcèlement moral défini par l'article 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 sont complexes et difficiles à appréhender. Ils sont souvent passés sous silence (déli) ou mal interprétés. Le harcèlement, peut, par exemple, entraîner des dégâts psychiques qui se traduisent par la prise de médicaments ou de toxiques, un comportement délirant, une grave dépression,..... La tentation est alors grande d'attribuer à la victime elle-même 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 salariés qui paraissent exagérément isolés ? des conflits ? des «coteries» ?
- Les conditions de travail sont-elles une cause/source d'accrochage(s) entre travailleurs (promiscuité, outils de travail non personnels...) ?
- Les relations entre travailleurs sont-elles dominées par la compétition ou la collaboration ?

La maîtrise des risques psychosociaux signifie :

- Concevoir les locaux où les travailleurs reçoivent le public de façon à minorer les conduites agressives des usagers (*délais d'attente modérés, confort, box permettant de faire asseoir l'usager, éclairage doux, couleurs apaisantes...*),
- Protéger le salarié d'une éventuelle agression en interposant un obstacle matériel (*vitre incassable, comptoir...*) mais sans créer un inconfort qui augmenterait l'agressivité,
- Organiser le travail pour alterner réception du public et les autres tâches,
- Former le personnel à la conduite à tenir en cas d'incident et à la maîtrise des conflits ;
- S'appuyer sur le médecin du travail qui, sans trahir le secret médical, pourra se faire l'écho des plaintes des travailleurs,
- Améliorer l'organisation du travail, la circulation des informations, la transparence des circuits de prise de décision et celle des mécanismes de promotion interne,
- Améliorer les conditions de travail, fixer aux travailleurs des objectifs de productivité précis et réalistes, organiser des réunions d'équipe régulières, créer des moyens d'expression qui permettent aux travailleurs de faire des propositions d'amélioration.