

POURQUOI CETTE FICHE ?

Le stress, le mal-être et la souffrance au travail ont des impacts directs sur la santé, avec de graves conséquences. Le stress entraîne à terme des affections pathologiques, qui peuvent être de type cardiovasculaire et des perturbations du système immunitaire. Il renforce également les risques de TMS (troubles musculo-squelettiques). Ces risques représentent une part importante des risques professionnels.

Quand les risques psycho-sociaux peuvent-ils apparaître ?

Plusieurs raisons peuvent entraîner les risques psycho-sociaux :

- ✓ Le contrôle du travail ;
- ✓ la pression relative aux objectifs ;
- ✓ les moyens matériels insuffisants ;
- ✓ le travail sous pression du temps ;
- ✓ le temps de travail (durée de travail variable selon les semaines ou les jours, travail le week end, coupure de travail dans la journée...)
- ✓ le contact avec le public et les risques d'agression verbale ou physique ;
- ✓ les conflits entre salariés ou entre le salarié et sa hiérarchie.

Comment prévenir le risque ?

Textes de références du Code du travail

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. L'évaluation des risques professionnels doit porter également sur les risques psycho-sociaux.

Article L. 4121-1 du Code du travail

Circulaire DRT 2002-6 du 18 avril 2002 d'évaluation des risques



QUELLES MESURES FAUT-IL APPLIQUER DANS LES BOUTIQUES ?

	Mesures techniques	Mesures organisationnelles	Information et Formation
Travail sous pression de client		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renforcement de l'équipe en fonction des événements prévisibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informer le salarié sur la disponibilité du médecin du travail.
Vigilance permanente pour éviter les vols	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garde de sécurité. ✓ Système antivol. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formation à la gestion du stress et à l'affirmation de soi.
Pression relative aux objectifs		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Favoriser la communication à travers : des réunions d'échange permettant de faire le point sur l'activité professionnelle, les difficultés éventuelles rencontrées (contraintes, temps de travail, etc). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informer le salarié sur la disponibilité du médecin du travail. ✓ Formation sur les bonnes pratiques managériales.
Temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vidéo-surveillance. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiser des plannings pour permettre une certaine régularité de vie. 	
Agression verbale		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire appel à la hiérarchie quand la situation dépasse ses propres responsabilités. ✓ Renvoyer vers la personne compétente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formation à la gestion des comportements inadaptés des clients.

