

## **RISQUES LIES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL, A LA CHARGE MENTALE ET AUX AGRESSIONS**

Ce sont les risques d'apparition de souffrance mentale et physique dus à l'activité de travail.

### **Situations dangereuses :**

- Absence de communication au sein de l'entreprise ;
- Manque d'autonomie du salarié pour prendre des décisions ;
- Charge de travail jugée trop ou pas assez importante ;
- Manque de reconnaissance dans le travail ;
- Manque de soutien de la part des collègues de travail et de la hiérarchie ;
- Travail isolé ;
- Relation et action avec divers interlocuteurs ;
- Nombreuses tâches à effectuer en même temps ;
- Objectif supérieur aux moyens de réalisation ;
- Travail dans l'urgence ;
- Matériel en mauvais état de fonctionnement ;
- Information et formation des salariés insuffisantes, inadaptées voire inexistantes ;
- Gestion du planning inadaptée : par exemple planning connu tardivement ;
- Agressions verbales ou physiques, intimidation de la part des clients, des collègues de travail, manager... (occasionnelles ou répétées) ;
- ...

### **Recommandations :**

- Mettre en place des moyens de communication interne (panneaux d'affichage) ;
- Préférer la communication directe au téléphone et au mail ;
- Mettre en place un entretien individuel annuel ;
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun ;
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux décisions et aux actions de changement qui affecteront leur travail ;
- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés ;
- Assurer la formation professionnelle ;
- Organiser le rythme de travail, permettre une flexibilité dans les horaires (pauses, rotation des salariés...) ;
- Mettre en place des procédures en cas d'agression (debriefing, orientation vers le service de santé au travail...) ;
- Mettre à disposition des salariés le matériel nécessaire et fonctionnel à la réalisation des tâches.