



# MÉMOPREV

## SECTEUR DE LA LOCATION DE LOGEMENTS

### RISQUES PSYCHOSOCIAUX



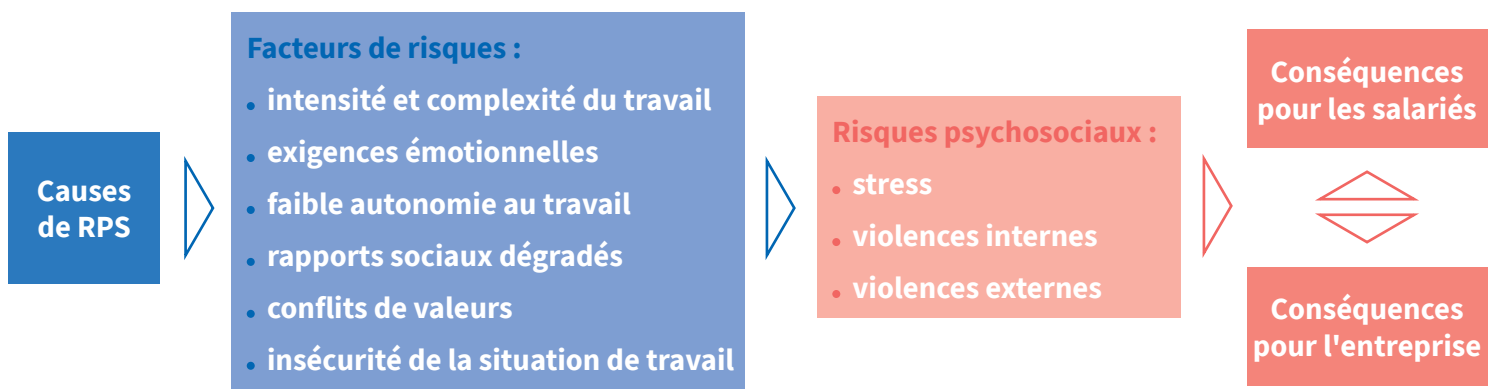
## STRESS/RPS : DE QUOI PARLE-T-ON ?

La tendance est d'expliquer les risques psychosociaux en invoquant les caractéristiques et situations individuelles des salariés, leur personnalité, leurs relations ou encore de considérer que ce sont les risques du métier et que par définition « on n'y peut rien ». Prendre en compte les risques psychosociaux, c'est interroger, pour les situations de travail rencontrées, les causes. Elles sont à chercher dans l'organisation du travail, dans les évolutions et les difficultés que l'entreprise traverse, qui peuvent remettre en cause l'équilibre de son fonctionnement et générer des tensions.

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents :

- du stress ;
- des violences externes (insultes, incivilités, agressions, etc.) ;
- des violences internes (harcèlement moral ou sexuel, conflit exacerbé, etc.).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'évaluation des risques psychosociaux passe donc par l'identification et l'évaluation des facteurs de risque de stress, de violences externes et de violences internes (Source INRS).



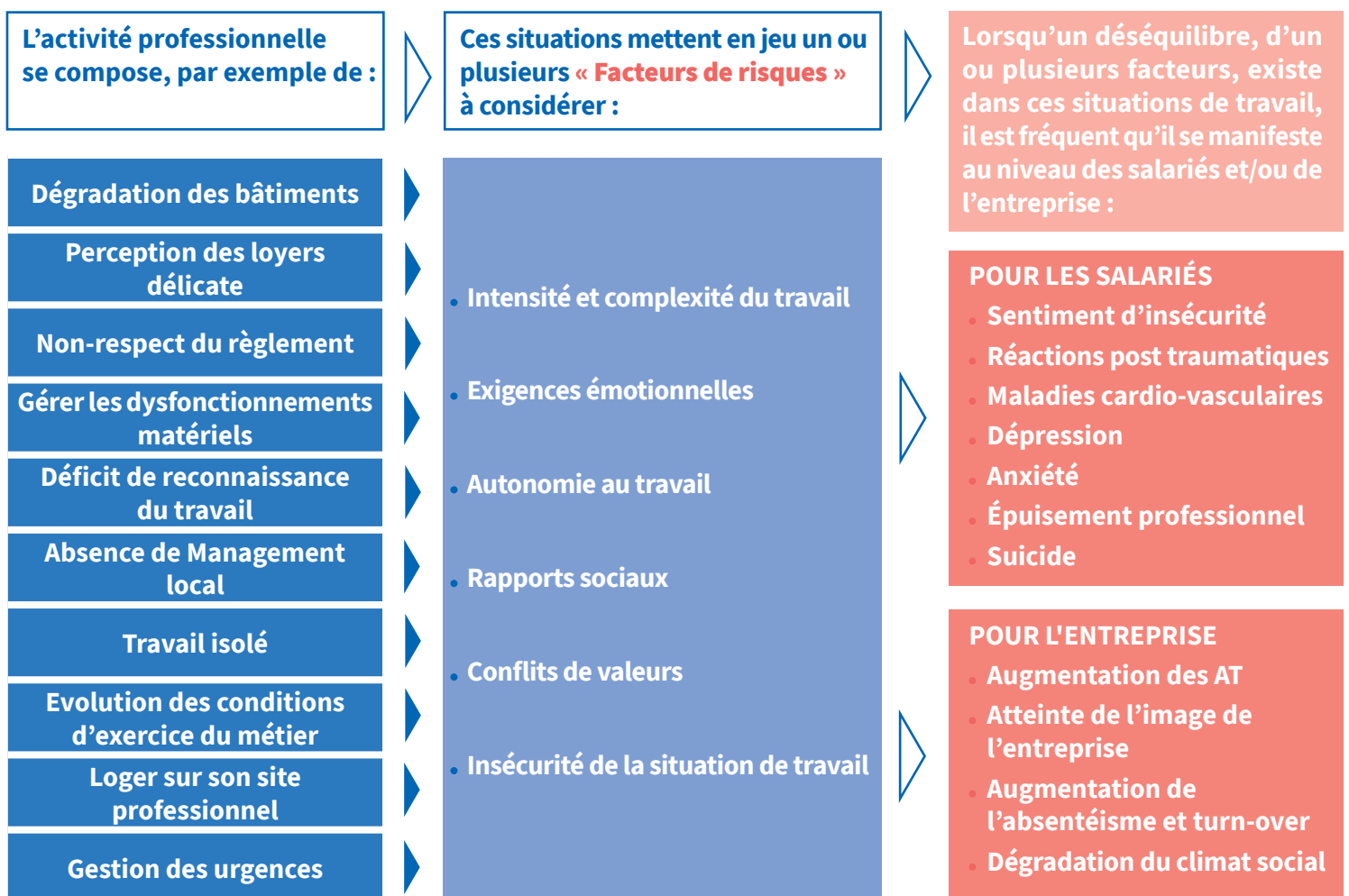
L'ensemble de ces éléments produit sur la durée un travail stressant, source de conflits et d'agressivité susceptibles de générer pour ces salariés des troubles physiques et psychologiques mais également d'impacter l'entreprise (conséquences organisationnelles et financières).



# CONDITIONS D'EXERCICE ET SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER : LES SOURCES DE RPS IDENTIFIÉES POUR LES GARDIENS D'IMMEUBLE

Les contextes dans lesquels exercent les gardiens d'immeuble présentent des différences susceptibles de modifier de manière significative leur métier (recours à la sous-traitance, gestion de proximité, informatisation du personnel, etc.) Néanmoins, des problématiques communes à l'ensemble des métiers indépendamment du contexte d'exercice ont pu être identifiées.

Les sources de RPS auxquelles sont confrontées les gardiens d'immeuble sont multiples ; elles sont liées au contexte (exigences croissantes des locataires, non reconnaissance du travail accompli, fusion et réorganisations, etc.), aux organisations de travail (travail isolé, isolement vis-à-vis de la hiérarchie) et à leurs conditions de travail (difficulté à concilier vie professionnelle et vie personnelle, amplitude horaire, gestion des situations d'urgence (pannes, faits divers) et des imprévus, etc.).

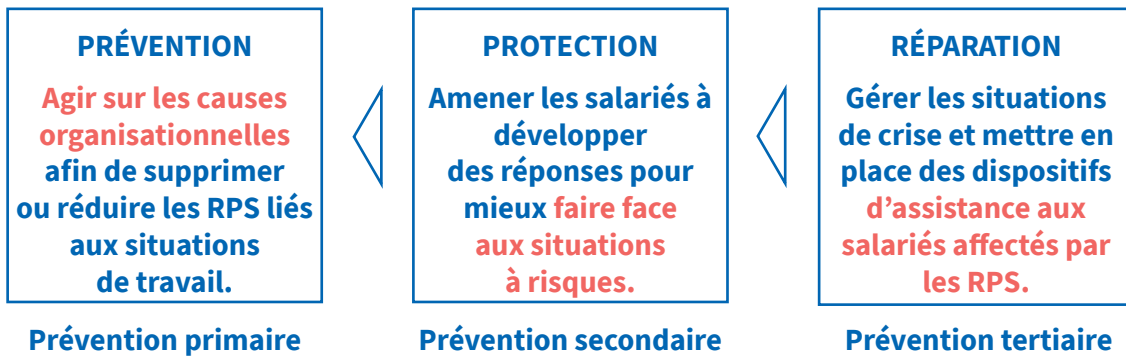


**Ces facteurs ne représentent pas nécessairement un risque, leur influence sur l'activité professionnelle peut être délétère ou bénéfique. C'est pourquoi il convient de regarder ces situations au travers de chaque facteur pour détecter les éventuels effets positifs ou négatifs.**



## POUR AGIR EN PRÉVENTION DES RPS

Agir en prévention, c'est agir sur les sources identifiées, c'est agir le plus en amont possible.



## UN EXEMPLE DE PRÉVENTION : LES VIOLENCES EXTERNES

Incivilité, agressions verbales, dégradation de matériels ou encore agressions physiques, les gardiens subissent dans le cadre de leur activité différents types d'agressions qu'il est nécessaire de prévenir.

Les violences externes sont des violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail (ou tout autre lieu dans lequel il est amené à se rendre pour des motifs professionnels), par un ou des individus extérieurs à l'entreprise (clients, usagers, patients, etc.).

Cette violence trouve son origine dans différentes situations à risque prétexte à disputes, contestations telles que les dysfonctionnements matériels, le non-respect du règlement intérieur ou cas particulier, la perception des loyers.

### > QUELLE PRÉVENTION ?

La politique de prévention concernant les situations de violences externes doit en premier interroger les origines professionnelles des conflits. Prendre en compte les risques psychosociaux dans ces situations de violence c'est se poser systématiquement la question des causes.

Une politique de prévention et gestion des violences externes doit également anticiper les mesures permettant d'en réduire l'impact quand malgré tout elles surviennent.

### > EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Réaliser un diagnostic global dans l'entreprise sur les questions d'agressivité et sécurité.
- Dresser en liaison avec le CSE la liste des postes concernés (gardiens, personnel d'accueil, contentieux, attribution, etc.).
- Collecter et enregistrer tous les incidents afin de suivre leur évolution (tableau de bord).
- Inciter le personnel à faire un rapport à sa hiérarchie au moindre incident.
- Analyser les agressions avec le personnel, le médecin, le CHSCT.
- Prise en compte du risque d'agression et mise en place de mesures de prévention des locaux et du personnel, renforcement de la sécurité d'accès.
- Éviter l'isolement des salariés.
- Améliorer l'accueil du public, planifier les rendez-vous dans les points d'accueil.