



GUEGUEN
Claude
IPRP
Formateur



Faisons connaissance

- Votre prénom
- Votre entreprise/organisation d'origine
- Vos « expériences » et « niveaux de connaissances » RPS
- Pourquoi vous êtes-vous inscrit à cette formation ?
- Vos attentes, vos besoins ?
- Des appréhensions, des questions ?

Les objectifs de la formation

- Identifier et prévenir les risques psychosociaux (RPS) :
- Connaître les différents RPS et leurs effets
- Identifier les facteurs de risques et les ressources présents dans les situations de travail
- Être capable d'évaluer l'urgence d'une situation et de mobiliser les bons interlocuteurs
- Contribuer à une démarche de prévention des RPS
- Connaître les outils disponibles et les critères de choix

Les risques psychosociaux

Programme

Jour 1

Test de positionnement.

Les obligations du dirigeant à la systémique FRAt

Origines et causes des RPS

- les 6 facteurs Gollac
- exemple pour chaque facteur et questionnaire sur leurs présence éventuelles dans l'établissement

Après-midi :

Qu'est que les RPS

- les RPS : définition, catégories, chiffres
- les différents stress, aigus, chroniques, posttraumatiques
- les violences externes et internes
- activités applicatives pour identifier les différentes catégories et les différencier
- faire le point sur leur présence éventuelle dans l'établissement

La prévention des RPS

- la réglementation des RPS , pour les salariés et employeurs
- les différents niveaux de prévention et comment agir

Les risques psychosociaux

Jour 2 :

Matin :

Les conséquences des RPS

- sur les individus
- sur les entreprises

La prévention des RPS

- que dit la réglementation ? Pour les salariés et pour les employeurs
- les 3 niveaux de prévention et comment agir en prévention

Après-midi :

- les relais internes et externes
- détecter des signaux et lanceurs d'alerte pour s'exercer à identifier en tant que manager
- 9 conseils pour agir : traduire chaque conseil par une action concrète dans son établissement

Documents:

Supports formation

Certificat de réalisation

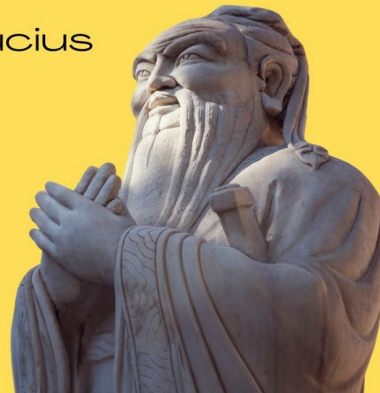
quel-est-pour-vous-un-travail-heureux?



« Choisissez un travail que vous aimez
et vous n'aurez pas à travailler un seul
jour de votre vie. » ?

Confucius

DICOCITATIONS.COM



1. Définition de la santé (OMS)

La santé est :

un état de complet de bien-être physique social et mental

et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité.

2. Définition du bien être au travail (OMS)

Le bien être au travail est :

un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre
d'un côté

les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur

et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du
travail

3. Définition Qualité de Vie et Conditions de Travail

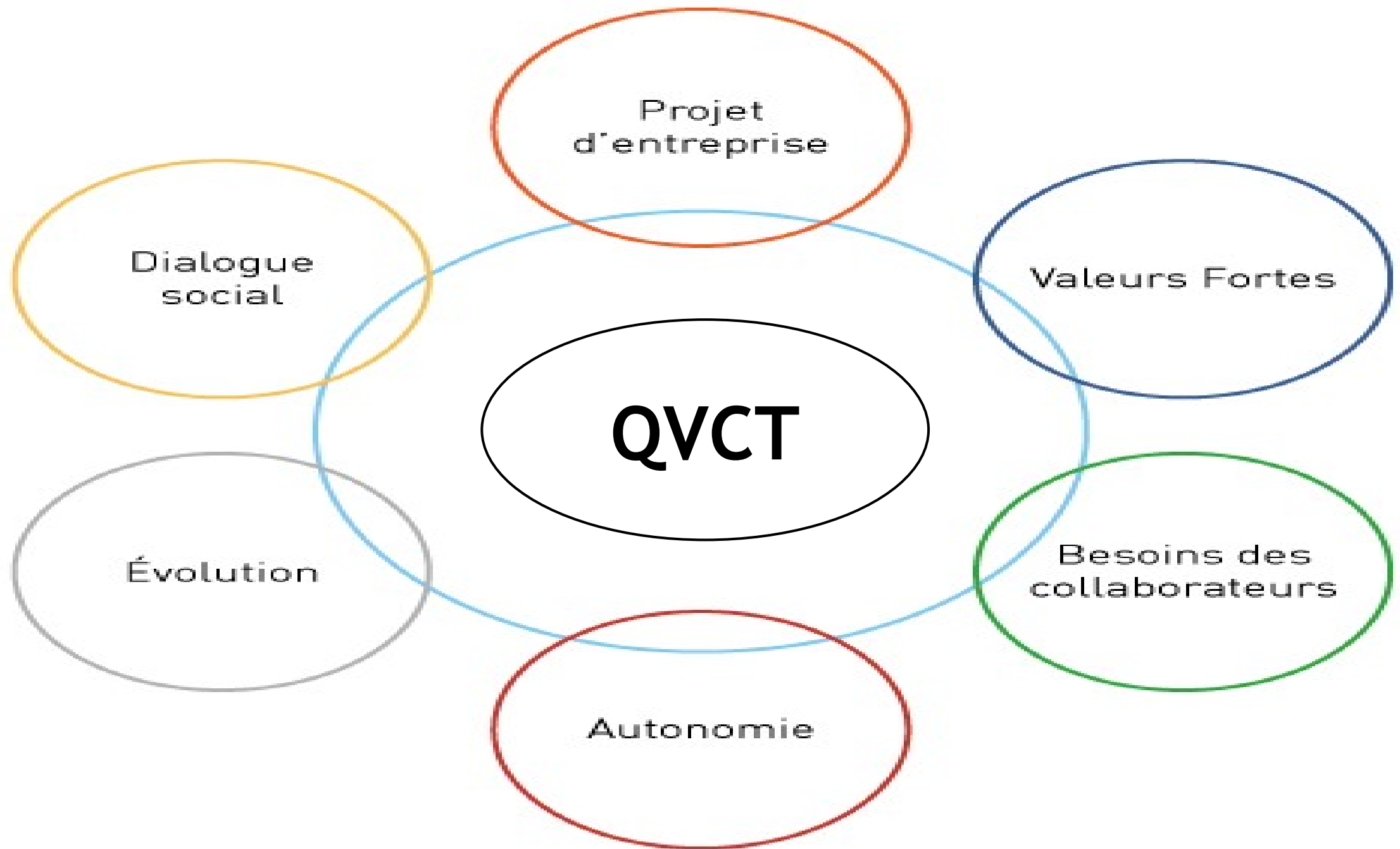
La qualité de Vie et des Conditions de Travail rassemble les actions qui permettent de concilier :

L'amélioration des conditions de travail pour les salariés
et la performance de l'entreprise

Quelles sont les obligations de l'employeur pour prévenir les RPS ?

L'employeur a l'obligation de mesurer les risques psychosociaux liés au stress et aux organisations du travail anxiogènes ainsi que le risque de burn-out liés à une surcharge de travail, et cela, au titre de son obligation de sécurité de résultat.





CHIFFRES CLÉS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

45 %

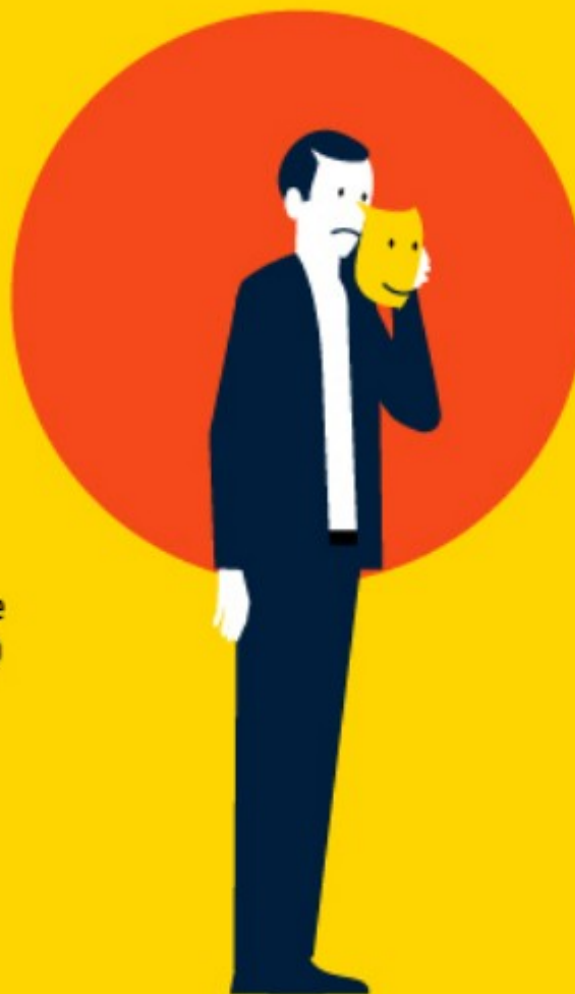
déclarent devoir
(toujours, souvent)
se dépêcher
(2019)

27 %

déclarent devoir cacher leurs
émotions, faire semblant d'être de
bonne humeur (toujours, souvent)
(2019)

9 %

disent devoir faire
des choses dans leur travail
qu'ils désapprouvent
(2019)



30 %

signalent avoir subi au moins
un comportement hostile dans
le cadre de leur travail au cours
des 12 derniers mois
(2018)

25 %

disent devoir faire appel
à d'autres en cas d'incident
(2018)

20 %

craignent de
perdre leur emploi
(2019)

Quelles sont les qualités d'un bon manager?



8 Erreurs des MANAGERS DÉBUTANTS

1 Penser qu'il sait tout

Son rôle est de débloquer des solutions, pas de toutes les maîtriser.

2 Confondre performance et pression exagérée

Embarquer une équipe est plus efficace que passer en force.

4 Suivre aveuglément les idées de la direction

Il est important aussi de protéger ceux qui contribuent à votre succès.

6 Résoudre les problèmes pour votre équipe

Votre équipe doit apprendre à résoudre les problèmes.

3 Jouer au "meilleur ami"

Être apprécié·e n'est pas la même chose qu'être respecté·e.

5 Monter trop fortement le curseur de l'exigence

Trop de perfectionnisme décourage, même les meilleurs.

7 Micromanager les tâches simples

Donnez de la liberté sur le comment, soyez clair sur le quoi.

8 Faire tout pour prouver qu'il est à la hauteur

Le sur-stress ne crée pas la confiance, qui est le moteur de la performance



F.R.At

6 Facteurs GOLLAC

RPS

Conséquences pour les salariés

- Épuisement professionnel (burnout)
- Maladies cardiovasculaires
- Troubles musculosquelettiques
- Dépression
- Anxiété
- Suicide

Atteintes

Facteurs de risques

- Intensité et temps de travail
- Exigences émotionnelles
- Faible autonomie au travail
- Rapports sociaux dégradés
- Conflits de valeur
- Insécurité de la situation de travail

Risques psychosociaux

- Stress
- Violences internes (tensions, conflits, harcèlement...)
- Violences externes (insultes, incivilités, agressions...)

Conséquences pour l'entreprise

- Absentéisme
- Turnover
- Dégradation de la productivité
- Démotivation des équipes
- Atteinte de l'image de l'entreprise

Quels sont les principaux facteurs ?

Les risques psychosociaux ont pour spécificité de multiples origines communes à connaître dans un objectif de prévention. [L'étude coordonnée par la Dares, publiée en novembre 2016](#) sur les conditions de travail et la santé au travail, qui consacre un volet à **l'exposition aux risques psychosociaux**, dresse le constat suivant :

- 31% des actifs occupés déclarent devoir cacher ou maîtriser leurs émotions.
 - 47% des actifs occupés estiment qu'ils doivent « toujours » ou « souvent » se dépêcher dans leur travail.
 - Au moins 64% des actifs occupés déclarent être soumis à un travail intense ou subir des pressions temporelles.
 - Enfin, 64% des actifs occupés déclarent manquer d'autonomie dans leur travail.
- Quels sont les principaux facteurs des risques psychosociaux ? Six axes se distinguent.

F.R.At



RPS - Définition

Collège d'experts Gollac (2011)

« Les risques psychosociaux sont définis comme les risques pour:

La santé mentale, physique et sociale, engendrés par les facteurs organisationnels et relationnels et les conditions d'emploi susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Il convient de considérer que ce qui fait qu'un risque pour la santé est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation mais son origine »



Facteurs GOLLAC

Quels sont les 6 facteurs de risques psychosociaux

Six axes particuliers sont à traiter :

- Les exigences au travail ;
- Les exigences émotionnelles ;
- Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre ;
- Les mauvais rapports sociaux et relations de travail ;
- Les conflits de valeur et la qualité empêchée ;
- L'insécurité de la situation de travail.

<https://travail-emploi.gouv.fr/>

Exigences du travail

- ☐ Quantité de travail

Sentiment d'avoir « trop » de travail ; questions liées à la charge de travail...

- ☐ Pression temporelle

Sentiment de manquer de temps, de devoir se dépêcher ; imposition de rythmes, cadences, délais ; interruptions de tâches fréquentes ; horaires atypiques...

- ☐ Complexité du travail

Attention et vigilance dans le travail, gestion de la polyvalence...

- ☐ Equilibre vie professionnelle / vie privée

Difficultés à concilier travail et obligations familiales

Exigences émotionnelles

- ☐ Tensions avec le public, violences externes
Travailler en contact direct avec un public ; vivre des tensions avec les usagers/clients (agressions verbales, physiques, menaces, incivilités...)
- ☐ Contact avec la souffrance
Être en contact avec des personnes en situation de détresse ; avoir à « calmer » des personnes dans le travail...
- ☐ Devoir cacher ses émotions
- ☐ Peur au travail

Les mauvais rapports sociaux et relations de travail

- ☐ Soutien social au travail

Relations avec les collègues/la hiérarchie ; soutien dans les tâches ; attention, aide et accompagnement au quotidien...

- ☐ Violences internes

Exposition à des agressions physiques, verbales, des comportements agressifs... de collègues/hiérarchie

- ☐ Reconnaissance des efforts

Sentiment d'utilité ; sentiment que le travail n'est pas reconnu à sa juste valeur ; reconnaissance symbolique au-delà du salaire...

- ☐ Pilotage de l'activité

Ordres contradictoires ; clarté des missions

Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre

- ☐ Autonomie procédurale

Choix ou non dans la façon de travailler (liberté pour décider) ; prise d'initiatives ; pouvoir ou non interrompre momentanément sa tâche...

- ☐ Utilisation des compétences

Pouvoir ou non apprendre au travail ; utiliser pleinement ses compétences ; évoluer et développer ses compétences...

- ☐ Prévisibilité du travail

Possibilité d'anticiper le travail

- ☐ Participation aux changements

Être suffisamment consulté en cas de changements

Les conflits de valeur et la qualité empêchée

- ☐ Conflits éthiques

Devoir faire des choses (tâches) que l'on n'approuve pas dans le travail ; devoir tricher, mentir et ainsi trahir ses valeurs personnelles...

- ☐ Qualité empêchée

Difficultés à pouvoir faire du « bon travail »...

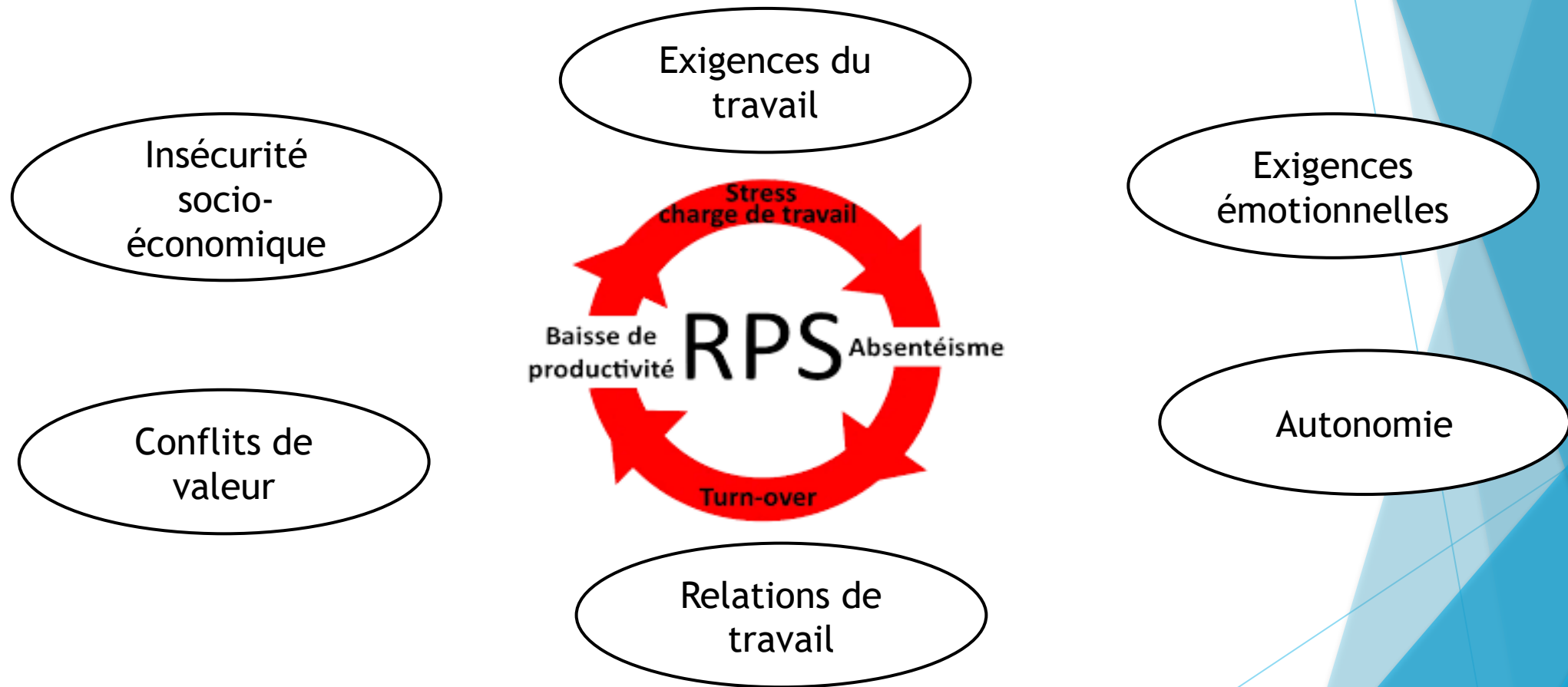
- ☐ Sens du travail

Travail qui ne fait pas sens, tâches absurdes/inutiles...

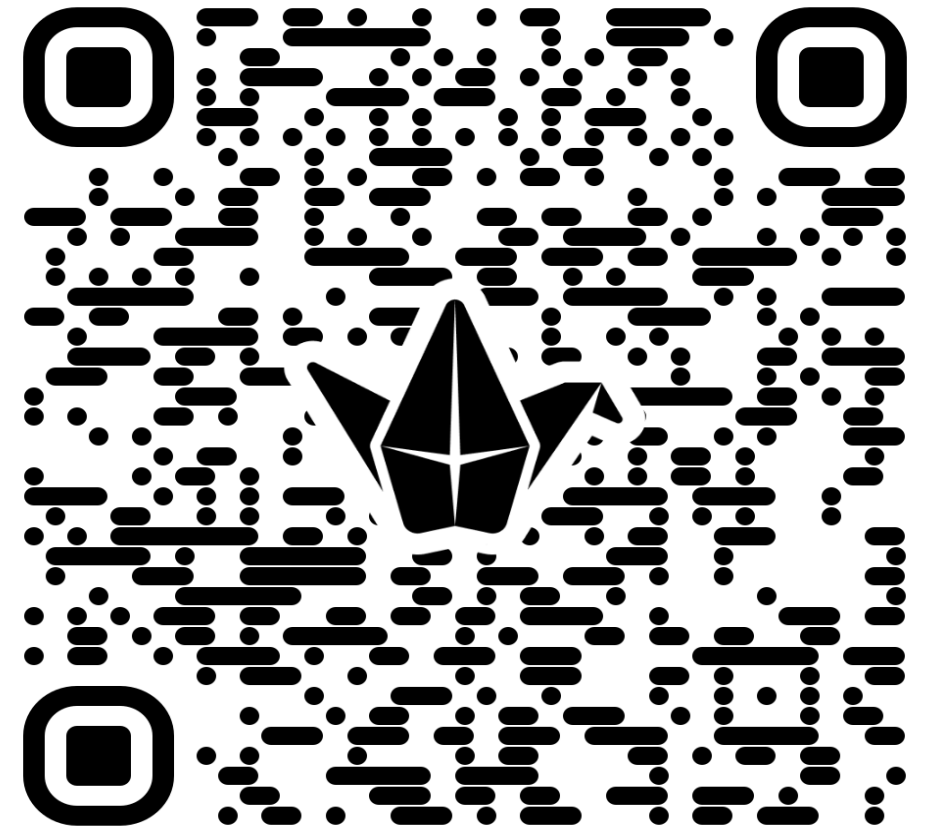
L'insécurité de la situation de travail

- ☐ Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière
Fragilité voire précarité de l'emploi ; avoir à changer de qualification/métiers ; salaires et perspectives d'évolution.
- ☐ Situation de l'entreprise
Changements, restructurations, réorganisations, incertitude économique...
- ☐ Soutenabilité du travail
Sentiment de ne pas pouvoir faire le même travail qu'actuellement jusqu'à la retraite

Rapport GOLLAC



Donner des exemples avec des situations qui peuvent causer des RPS



F.R.At



Et les risques **INVISIBLES ?**



Qu'est ce que les RPS





RPS - Définition

Institut National de Recherche et de Sécurité

Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail où peuvent être présents :

1. Du stress
2. Des violences externes
3. Des violences internes

Ce sont des risques qui peuvent être **induits par l'activité elle-même** ou **générés par l'organisation et les relations de travail**.

On les appelle psychosociaux car ils sont à **l'interaction entre l'individu et sa situation de travail**

- ➔ Ils peuvent être **combinés ou non**
- ➔ Ils sont **multifactoriels**

4. Définitions des risques psychosociaux (RPS)

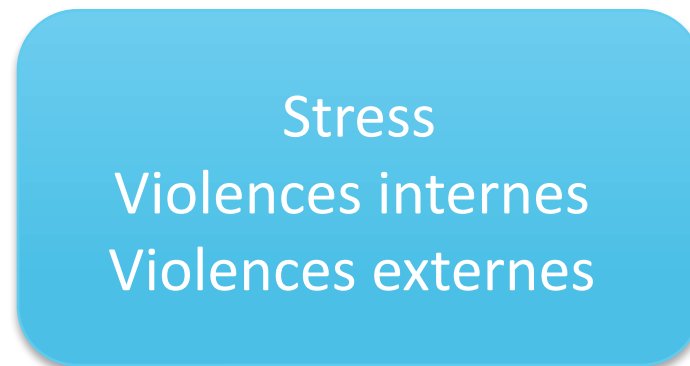
Les risques psychosociaux correspondent à des situations de travail où sont présents :

- du stress
- des violences internes
- des violences externes

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations au travail.

4. Définitions des risques psychosociaux (RPS)

Les risques psychosociaux



Induisent

Des troubles



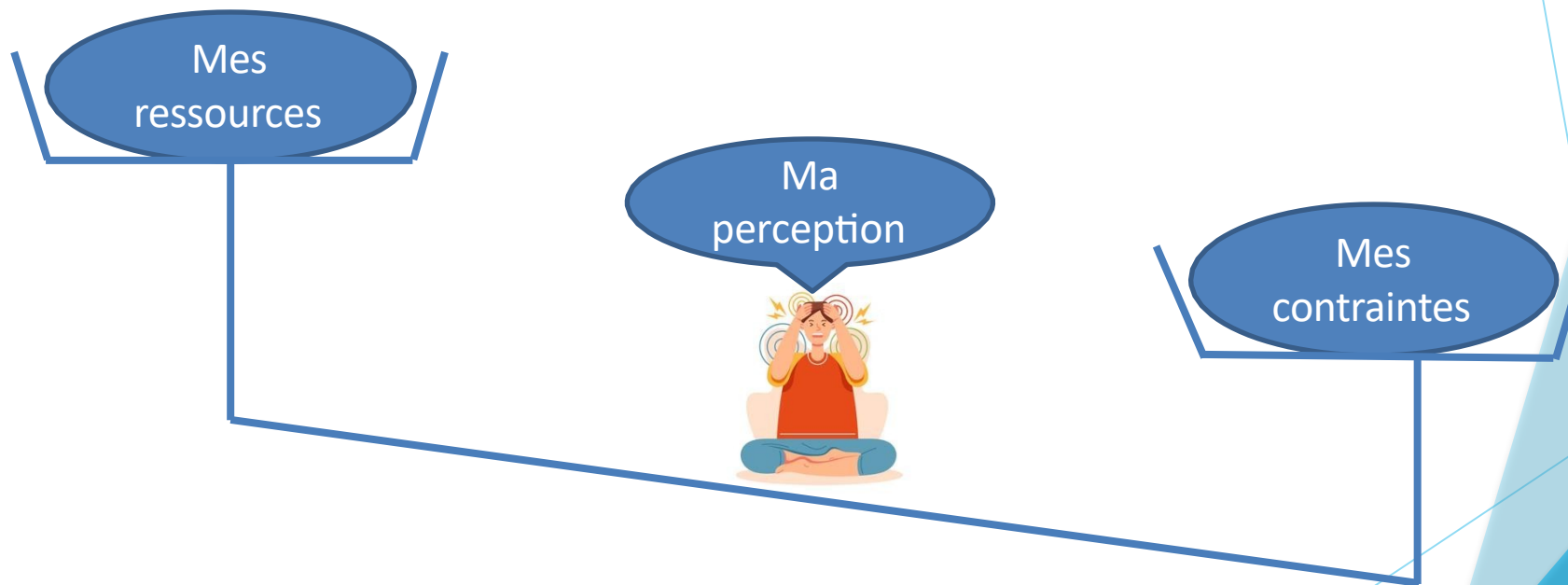
4. Définitions des risques psychosociaux (RPS)



Le stress au travail

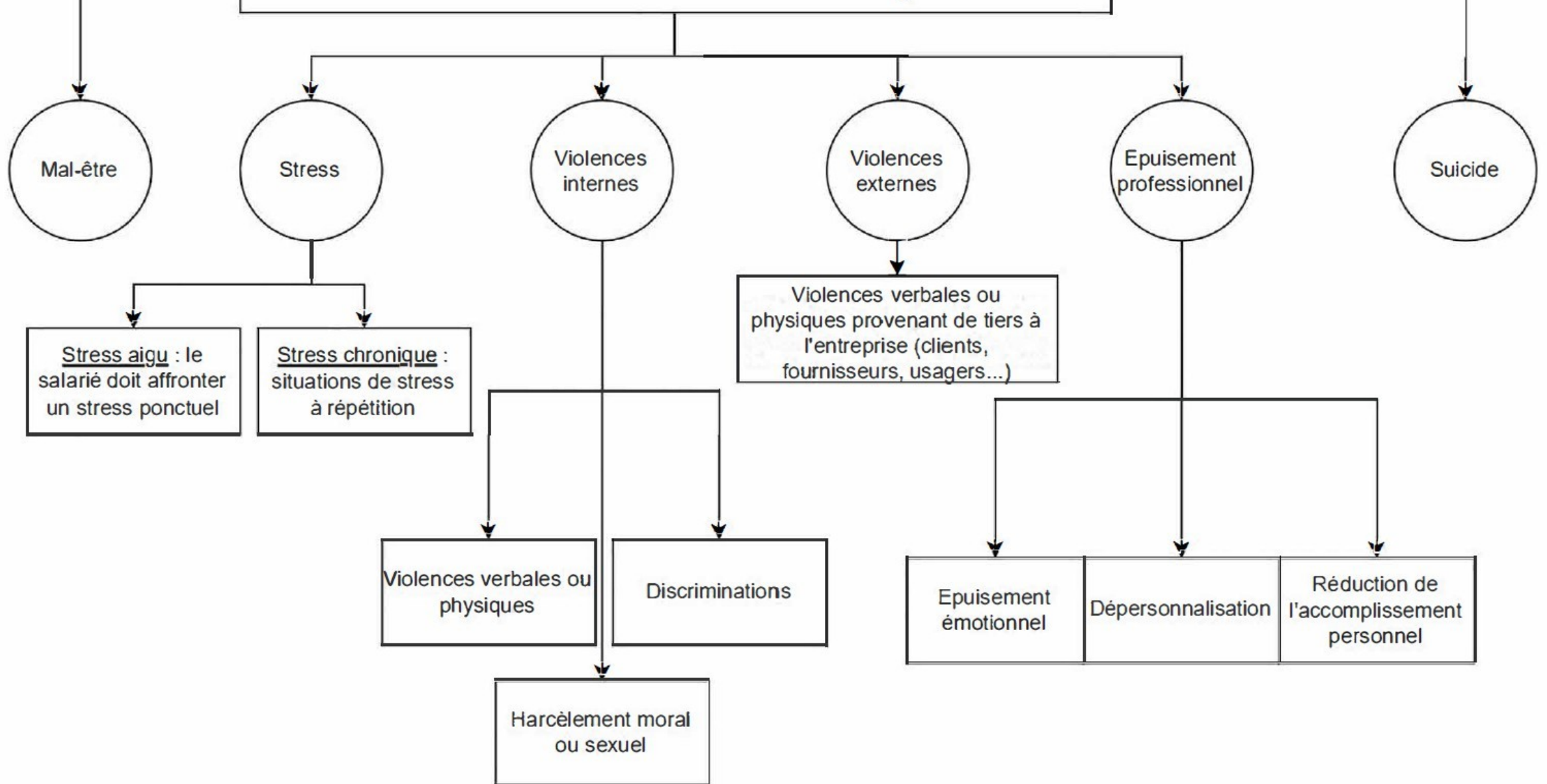


- **Définition** : perception d'un **déséquilibre** entre les contraintes imposées par l'environnement de travail et les ressources pour y faire face

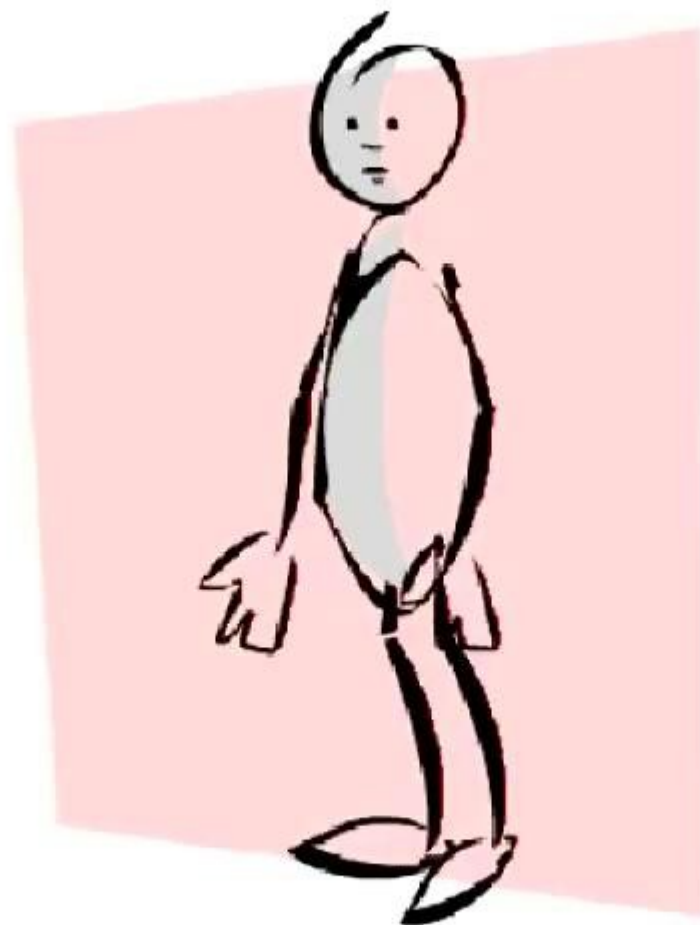


- Différentes formes de stress : post-traumatique, aigu, chronique

Les différents facteurs de risques



LES MÉCANISMES



DU STRESS AU TRAVAIL

[CLIQUEZ ICI POUR LANCER L'ANIMATION](#)

Les différents stress

3 types de stress : **physique, émotionnel et comportemental**

Le stress aigu

Des symptômes de **stress** apparaissent au cours du premier mois suivant l'événement.

Permet de faire face à des « challenges », est stimulant, il est ponctuel

Le stress post-traumatique.

Les symptômes s'installent et durent plus d'un mois. ...

Il est négatif, est paralysant, il est toujours néfaste pour la santé

= **SUBJECTIF** car appréhendé selon la perception de la personne

L'état de stress post-traumatique chronique.

La personne a été exposée directement ou indirectement

Evènement traumatique, stress dépassé

- Il s'agit d'un **évènement extrême et brutal** se produisant de façon inhabituelle. Il **porte atteinte à la vie humaine** ou constitue une **menace** à sa préservation, mettant les personnes en présence de scènes choquantes de **mort** ou de **blessures**.
- Ce type de situation peut blesser psychiquement voire provoquer un psycho-traumatisme

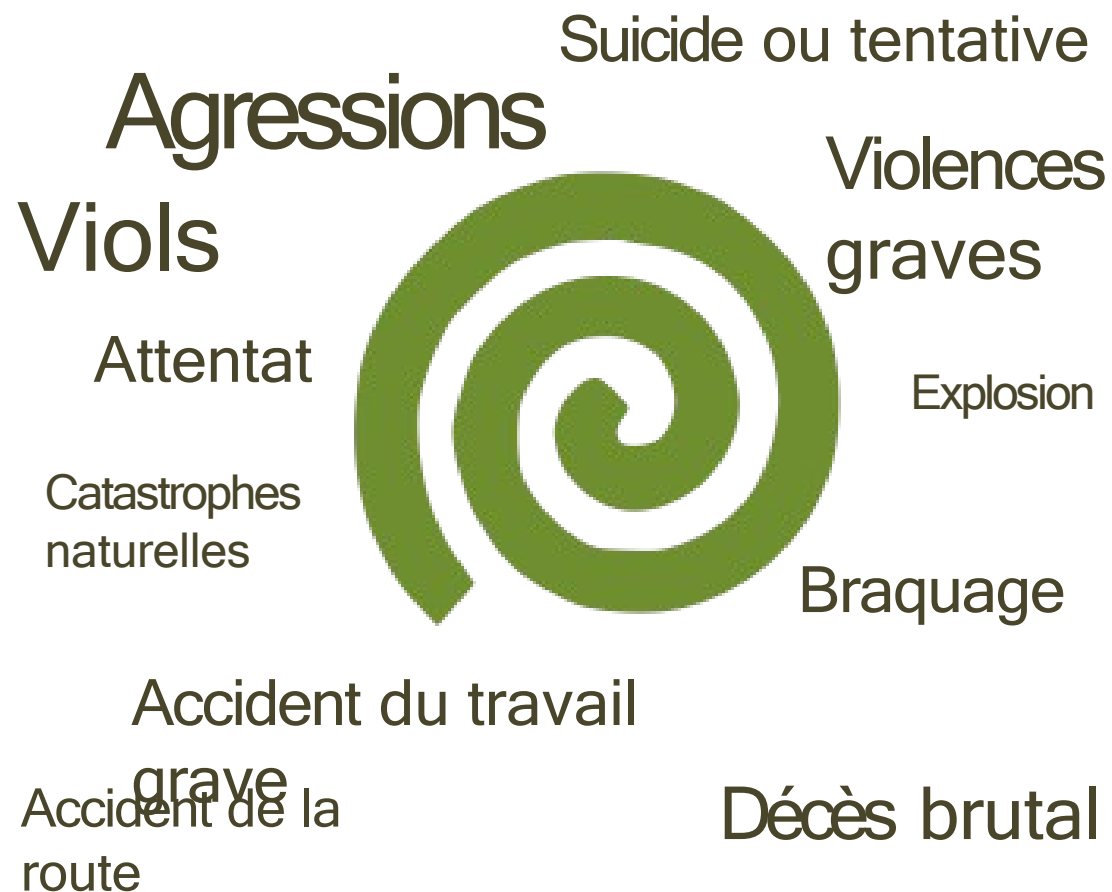
❑ **Le stress dépassé** = quand le sujet est débordé

- **Sidération**
- **Agitation**
- **Fuite panique**
- **Actes automatiques**



4 états de
traumatiques *dissociation*

Evènement traumatique ou à fort retentissement émotionnel



3. Les violences internes



**Harcèlement moral ou sexuel,
agissements sexistes...**



**Situations de conflits exacerbés
entre collègues, équipes de
travail...**

Les violences internes

Quelques chiffres...

46,6 % déclarent avoir parfois des désaccords avec leurs collègues sur la façon de bien faire leur travail

23,7 % déclarent vivre des situations de tension dans leurs rapports avec leurs collègues
27,1% avec leurs supérieurs hiérarchiques

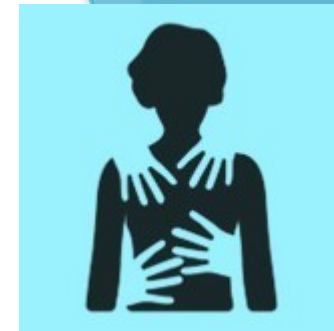
11 % déclarent avoir été victime d'une agression verbale de la part de collègues ou supérieurs

0,5 % déclarent avoir été victime d'une agression physique de la part de collègues ou supérieurs

Enquête Conditions de Travail – Risques Psychosociaux (2016)

Dares, Drees, DGAFP, Insee

Le harcèlement sexuel



- ❑ Il se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, **des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste**, qui :
 - soit portent atteinte à la dignité du salarié en raison de caractère dégradant ou humiliant ;
 - soit créent à l'encontre de cette personne une situation intimidante, hostile ou offensante

- ❑ Y est également assimilé toute forme de **pression grave** (même non répétée) dans le but réel ou apparent **d'obtenir un acte de nature sexuel**, au profit de l'auteur des faits ou d'un tiers.

Le harcèlement moral



❑ Il se caractérise par :

- une intention de nuire
- des agissements répétés
- une dégradation des conditions de travail
- une atteinte aux droits, à la dignité, à la santé physique ou mentale ou à l'avenir professionnel du salarié.

► N'est pas lié à un « diagnostic médical »

► Dispose d'un encadrement juridique propre*

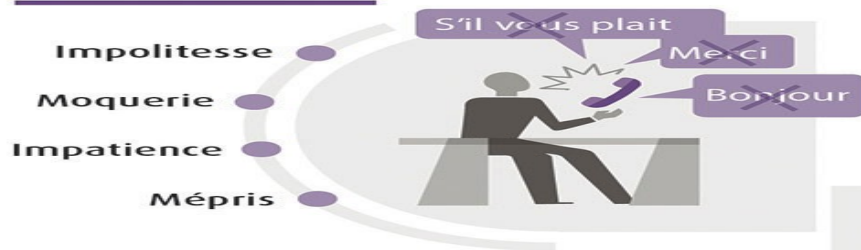
► Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être systématiquement assimilé à du harcèlement

VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Ce sont des actes commis envers les salariés par des clients, des usagers, des patients...

INCIVILITÉS



AGRESSIONS VERBALES



VANDALISME



AGRESSIONS PHYSIQUES



8 ACTIONS POUR PRÉVENIR LES VIOLENCES



Définir clairement les engagements de l'entreprise envers ses clients.



Améliorer la gestion des relations avec les clients.



Optimiser les modes de fonctionnement de l'entreprise et son organisation du travail.



Renforcer les liens avec la clientèle.



Aménager les espaces d'accueil du public.



Assurer la protection des salariés et sécuriser les locaux et les espaces de travail.



Dissuader des actes de violence.



Former les salariés en contact avec le public et leur encadrement.

Plus d'informations dans notre brochure :

« *Travailler en contact avec le public.
Quelles actions contre les violences ?* »

www.inrs.fr/violence



Les violences externes

Quelques chiffres...

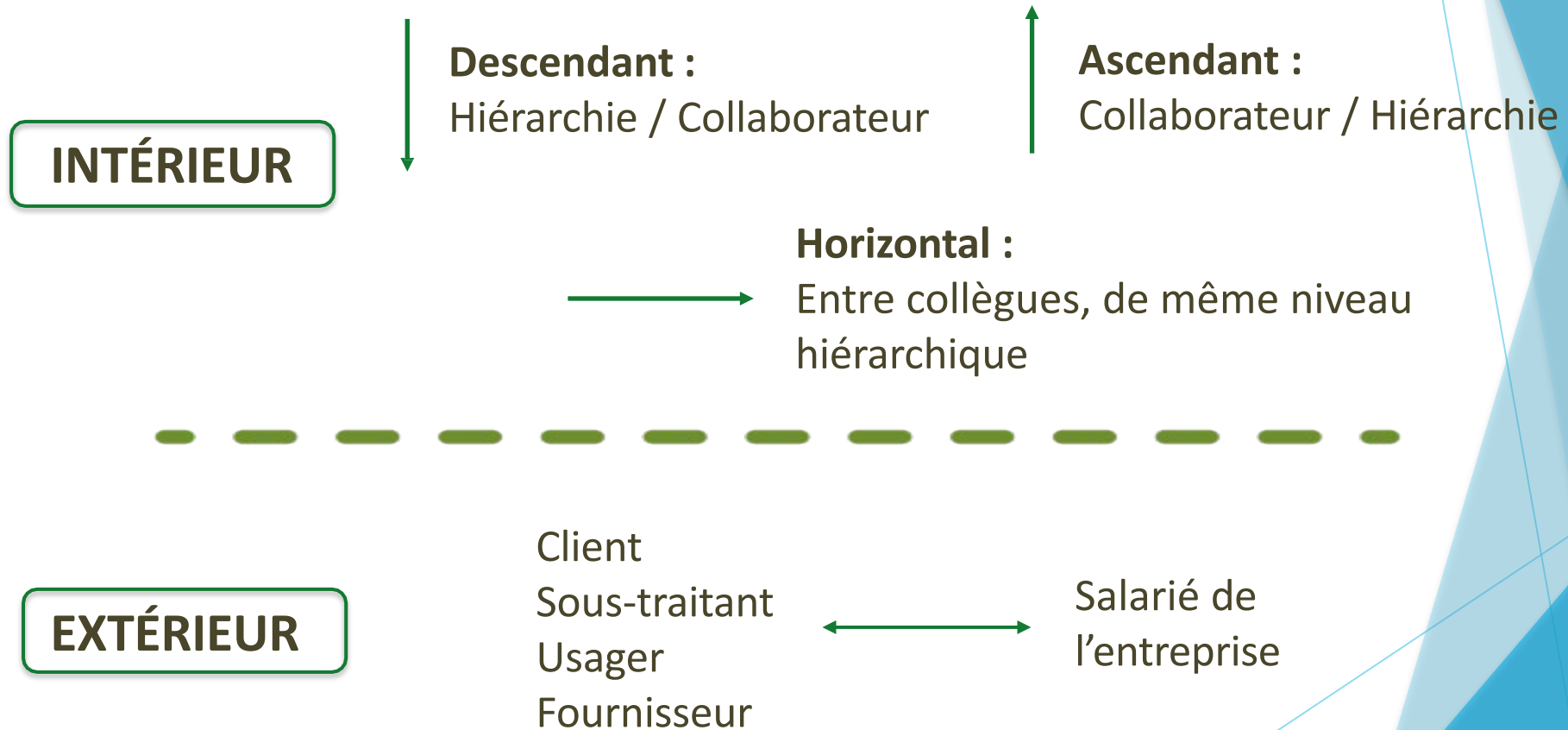
43,7 % déclare vivre des situations de tension dans leur rapport avec le public
47,5% dans le secteur Commerce

15 % déclare avoir été victime d'une agression verbale de la part du public
23,6% dans le secteur Santé et Social

1,7 % déclare avoir été victime d'une agression physique ou sexuelle de la part du public
3% dans le secteur Hébergement et Restauration

Le harcèlement

Sens possibles du harcèlement



6 Les effets du stress

Trois phases « d'adaptation »

Phase 1 : Réaction d'alarme

Prépare l'organisme à réagir :
sécrétion de catécholamines



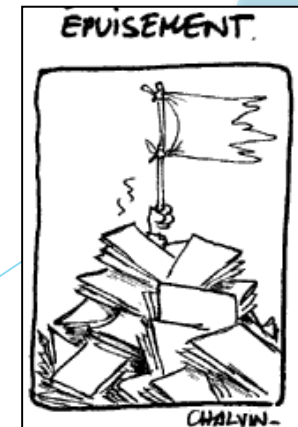
Phase 2 : Résistance

Quand le stimulus persiste dans le temps: sécrétion de corticoïdes pour apporter l'énergie à l'organisme



Phase 3 : Epuisement

L'organisme est submergé
d'hormones activatrices



La prévention des RPS



Obligations de l'Employeur:

L'employeur a une **obligation générale de sécurité** envers ses salariés, inscrite à l'**article L. 4121-1 du Code du travail**. Cela implique qu'il doit prendre "les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs". Cette obligation est une obligation de résultat, ce qui signifie que l'employeur doit non seulement mettre en place des mesures de prévention, mais aussi s'assurer de leur efficacité.

Les mesures à prendre par l'employeur doivent respecter les **neuf principes généraux de prévention** énoncés à l'**article L. 4121-2 du Code du travail** :

Les salariés ont plusieurs droits en matière de prévention des RPS :

- **Droit à la protection de leur santé physique et mentale** : L'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer cette protection.
- **Droit d'alerte et de retrait** : Un salarié peut exercer son droit d'alerte s'il constate une situation de travail présentant un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. Il peut se retirer de cette situation s'il estime que le danger persiste et que l'employeur ne prend pas les mesures nécessaires.
- **Droit d'être informé et formé** : Les salariés doivent être informés sur les risques liés à leur poste de travail, y compris les RPS, et recevoir les formations nécessaires pour les prévenir.
- **Droit de consulter le DUERP** : Les salariés et leurs représentants peuvent consulter le DUERP.
- **Droit à la reconnaissance des RPS comme accident du travail ou maladie professionnelle** : Si un RPS entraîne une atteinte à la santé, il peut être reconnu comme accident du travail ou maladie professionnelle sous certaines conditions.
- **Droit à la non-discrimination et à la non-violence** : Les salariés sont protégés contre le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et toute forme de violence au travail.
- **Droit de saisir les instances représentatives du personnel** : Le CSE peut être sollicité par les salariés pour toute question relative à leur santé et sécurité, y compris les RPS.
- **Droit de saisir l'inspection du travail ou la médecine du travail** : En cas de manquement de l'employeur à ses obligations, les salariés peuvent alerter ces autorités.

Les conséquences des RPS



F.R.At

BURNOUT

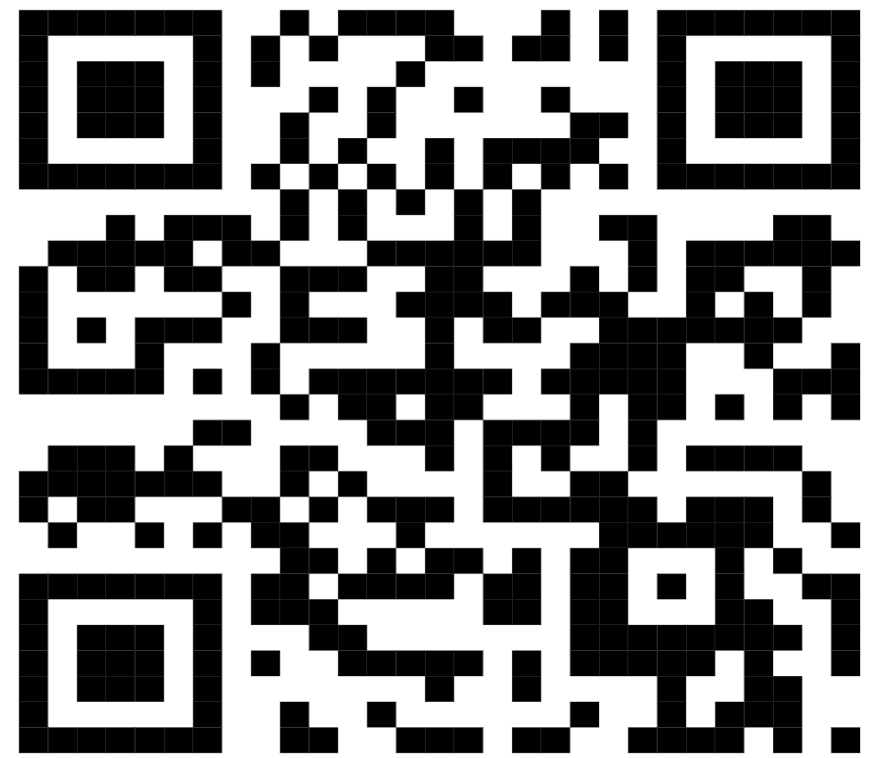
et OBLIGATIONS
de L'EMPLOYEUR



- Obligation de prévention
- Obligation de sécurité

Santé au travail

Quels sont pour vous, les risques d'RPS pour un salarié?



- **Les conséquences des RPS**
 - **sur les individus**



Symptômes intellectuels

Symptômes Emotionnels

6. Les effets du stress

Symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux

- Douleurs (musculaires ou articulaires, maux de tête)
- Sentiments de mal-être ou de souffrance
- Crises de nerfs ou de larmes sur le lieu de travail
- Troubles du sommeil
- Symptômes digestifs (coliques, gastralgies)
- Malaises sur le lieu de travail
- Consommation de médicaments psychoactifs
- Conduites addictives
- Idées mortifères
- Etc.

Symptômes physiques

6. Les effets du stress

Pathologies diagnostiquées pouvant être en lien avec les risques psychosociaux

- Hypertension
- Coronaropathies
- Diabète
- Troubles lipidiques
- Troubles musculosquelettiques
- Pathologie mentale
- Dépression
- Burn-out
- Infections à répétition
- Dermatoses
- État de stress post-traumatique
- Etc.

Les formes d'épuisement professionnels

3 FORMES D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Causes & symptômes

BORE-OUT

Zzzz...



BURN-OUT

Ahhh !



BROWN-OUT

Mhhh ?



1/4

LYDIA HK - COACH, CONSULTANTE & FORMATRICE

BORE-OUT

Je m'ennuie à mourir...

SYMPTÔMES

- fatigue chronique
- incapacité à réaliser le peu de tâches
- tristesse
- démotivation
- culpabilité, honte
- angoisse
- désengagement total
- monotonie...

CAUSES

- manque de possibilités d'évolution
- sous charge de travail
- ambitions professionnelles ignorées
- tâches répétitives monotones
- tâches subalternes en décalage avec tes qualifications...



2/4

LYDIA HK - COACH, CONSULTANTE & FORMATRICE

BURN-OUT

Trop, c'est trop !

SYMPTÔMES

- épuisement physique, mental, émotionnel
- stress chronique
- nervosité
- perte d'estime de soi
- anxiété
- comportement dépressif, dépression
- troubles du sommeil
- déni...

CAUSES

- absence de reconnaissance face à ton engagement professionnel intense (salaire, respect, etc.)
- relations dégradées au travail
- pression permanente de productivité et/ou de résultat
- contact permanent avec un public mécontent, désagréable ou en détresse (forte charge émotionnelle)
- insécurité de l'emploi...



3/4

LYDIA HK - COACH, CONSULTANTE & FORMATRICE

BROWN-OUT

Qu'est-ce que je fous là ?!

SYMPTÔMES

- crise existentielle
- anxiété, dépression
- démotivation progressive
- baisse de courant psychique
- perte de sens
- apathie (absence de sentiments, d'émotions)...

CAUSES

- tâches/missions peu valorisantes, qui ne correspondent pas à ton niveau de compétence
- contrôle infantilisant
- automatisation & digitalisation du travail
- conflit de valeurs
- sens du travail...



4/4

LYDIA HK - COACH, CONSULTANTE & FORMATRICE

6. Les effets du stress

Le Burn-out

Mot anglais qui signifie : **consumer – brûler**

- 1974 : article publié par Herbert Freudenberger
(Psychanalyste new-yorkais)

Il est le premier à évoquer le burnout

- 1981 : Christina Maslach (Psychologue sociale) publie une
échelle de mesure (le Mbi) et décrit 3 dimensions

6. Les effets du stress

Le Burn-out :

« Syndrome d'épuisement professionnel par un excès de travail »

Le Burn out

- **Epuisement** (Physique , psychique , émotionnel)
- **Dépersonnalisation , cynisme face au travail**
attitude négative ou de détachement envers les membres interne ou externe de l'organisation.
- **Dévalorisation** (Inefficace , pas à la hauteur, perte de confiance)

Le passage d'une fatigue normale à une fatigue intense qui finit par vous terrasser

La réponse de l'organisme reste dans les limites physiologiques, bien que certaines fonctions soient momentanément augmentées. La fatigue disparaît avec le repos.



Lorsque l'effort se prolonge ou se répète à une cadence telle que les mécanismes de récupération ne peuvent pas s'amorcer. Le sujet évolue vers le surmenage.

Au stade de l'épuisement, l'organisme capitule devant les facteurs d'agression. C'est la destruction des mécanismes régulateurs et l'apparition de dommages irréversibles.



L'évolution pathologique provoque des troubles : digestifs, douleurs diffuses, amaigrissement, irritabilité, dépression, troubles du sommeil... Recours au coup de fouet des stimulants pour tenir.



6. Les effets du stress

Le bore-out

Le bore-out : « Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui »

Il est défini par « une grande souffrance imputable au manque d'activité pendant le temps de travail »

Il en découle une lassitude

Dans les cas extrêmes, cela peut aboutir à la « placardisation » constitutive d'un processus de harcèlement moral au travail

Cette absence d'occupation produit des effets comparables à l'épuisement professionnel : stress, troubles psychologiques, etc.
Le bore out est un état d'ennui total dû à une sous-charge de travail.

Être exposé à l'ennui .

Cette absence d'occupation produit des effets comparables à l'épuisement professionnel : stress, troubles psychologiques, etc.

6. Les effets du stress

Le Brown out

Le Brown out prend principalement racine dans **la perte de sens au travail.**

Le salarié s'interroge sur les raisons d'accomplir telle ou telle tâche et se retrouve en difficulté pour les réaliser.

Sa concentration baisse et il éprouve de plus en plus de difficultés à prendre des décisions.

Que met-on derrière ce concept de sens au travail ? (**Conflit de valeur**)

le travail a du sens lorsqu'il apporte satisfaction au salarié et qu'il correspond à ses intérêts.

Il doit également faire appel à ses compétences et lui permettre de les développer.

Le salarié doit pouvoir exprimer son potentiel et ainsi atteindre ses objectifs.



6. Les effets du stress

► **Le sens au travail est ainsi déterminé par six facteurs :**

- 1 L'utilité sociale
- 2 L'autonomie
- 3 L'apprentissage et progression
- 4 L'éthique
- 5 La qualité des relations
- 6 La reconnaissance

5 SIGNAUX

à ne plus ignorer au travail

Diminution progressive de l'enthousiasme

- Sourire mécaniques ou désengagement visible sur des sujets habituellement motivants
- Réduction des initiatives ou des idées proposées en réunion
- Refus d'implication dans de nouveaux projets, même mineurs

Irritabilité inhabituelle ou tension diffuse

- Réactions à fleur de peau ou cynisme grandissant
- Conflits plus fréquents ou communication moins fluide avec les collègues
- Moins de patience dans les échanges ou réponses à double sens

Isolement social au sein de l'équipe

- Moins de pauses partagées ou retrait des temps informels (déjeuners, cafés)
- Présence physique mais retrait émotionnel et relationnel
- Désengagement progressif des interactions collectives

Baisse de concentration ou erreurs répétées

- Oublis inhabituels, confusion sur des tâches pourtant bien maîtrisées
- Diminution de la qualité ou du soin apporté à son travail
- Difficulté à suivre le rythme ou à respecter les délais

Présentéisme dissimulé

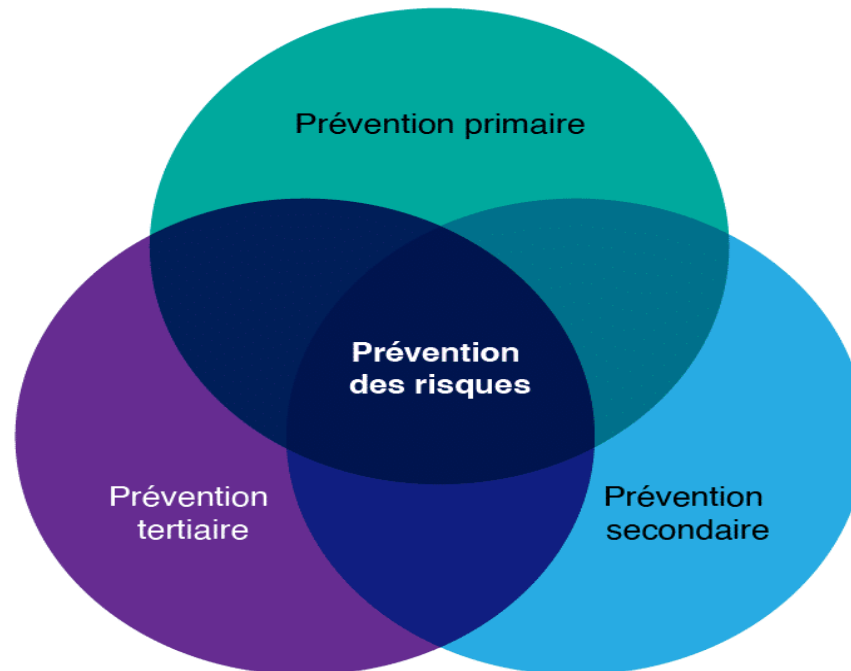
- Présence systématique, mais énergie très basse
- Refus de prendre des congés ou culpabilité liée au repos
- Travail tardif sans gain de performance ou d'efficacité



les différents niveaux de prévention et comment agir

F.R.At

1. **F** Prévention Primaire (Agir en Amont) (**Audit RPS**)
2. **R** Prévention Secondaire (Agir au Début de l'Apparition des Problèmes) (**Formation RPS**)
3. **At** Prévention Tertiaire (Agir sur les Conséquences) (**Réparation réintégration du salarié**)



Quelles sont les motivations pour un salarié?



Quelles sont les motivations pour un salarié?



15 GESTES BIENVEILLANTS À ADOPTER AU TRAVAIL

1

Souriez en arrivant.
ça met tout de suite une bonne ambiance.



2

Demandez sincèrement : « Ça va ? »
et prenez le temps d'écouter.



3

Respectez le temps des autres.
Commencez et finissez les réunions à l'heure.



4

Laissez un post-it avec un **mot positif** sur le bureau d'un collègue pour égayer sa journée.



5

Proposez un café ou un thé à un collègue :
un geste simple qui fait toujours plaisir.



6

Encouragez les plus réservés à s'exprimer en réunion.
Chaque voix compte.



8

Félicitez un collègue pour son travail.



9

Faites attention au ton utilisé dans les e-mails et messages.
La bienveillance passe aussi par l'écrit.



15

Montrez l'exemple.
Les bons leaders sont bienveillants.



14

Respectez l'énergie des autres.
Si quelqu'un semble épuisé, **ne rajoutez pas de pression inutile.**



13

Pensez aux événements marquants de la vie de vos collègues.
Ayez de petites attentions.



12

Donnez **un coup de main** à un collègue débordé.



11

Respectez les limites entre vie pro et vie perso. Ne sollicitez pas vos collègues hors des horaires de travail.



10

Partagez vos connaissances ou astuces avec un collègue qui découvre un outil ou une tâche.



Pouvoir se contempler dans son travail



La santé est une ressource pour la performance



La performance est une ressource pour la santé



Une bonne prévention sur les Risques Psychosociaux



MOINS D'ARRÊTS MALADIE =

PLUS DE PRODUCTIVITÉ



MOINS D'ACCIDENTS =

MOINS DE COTISATIONS

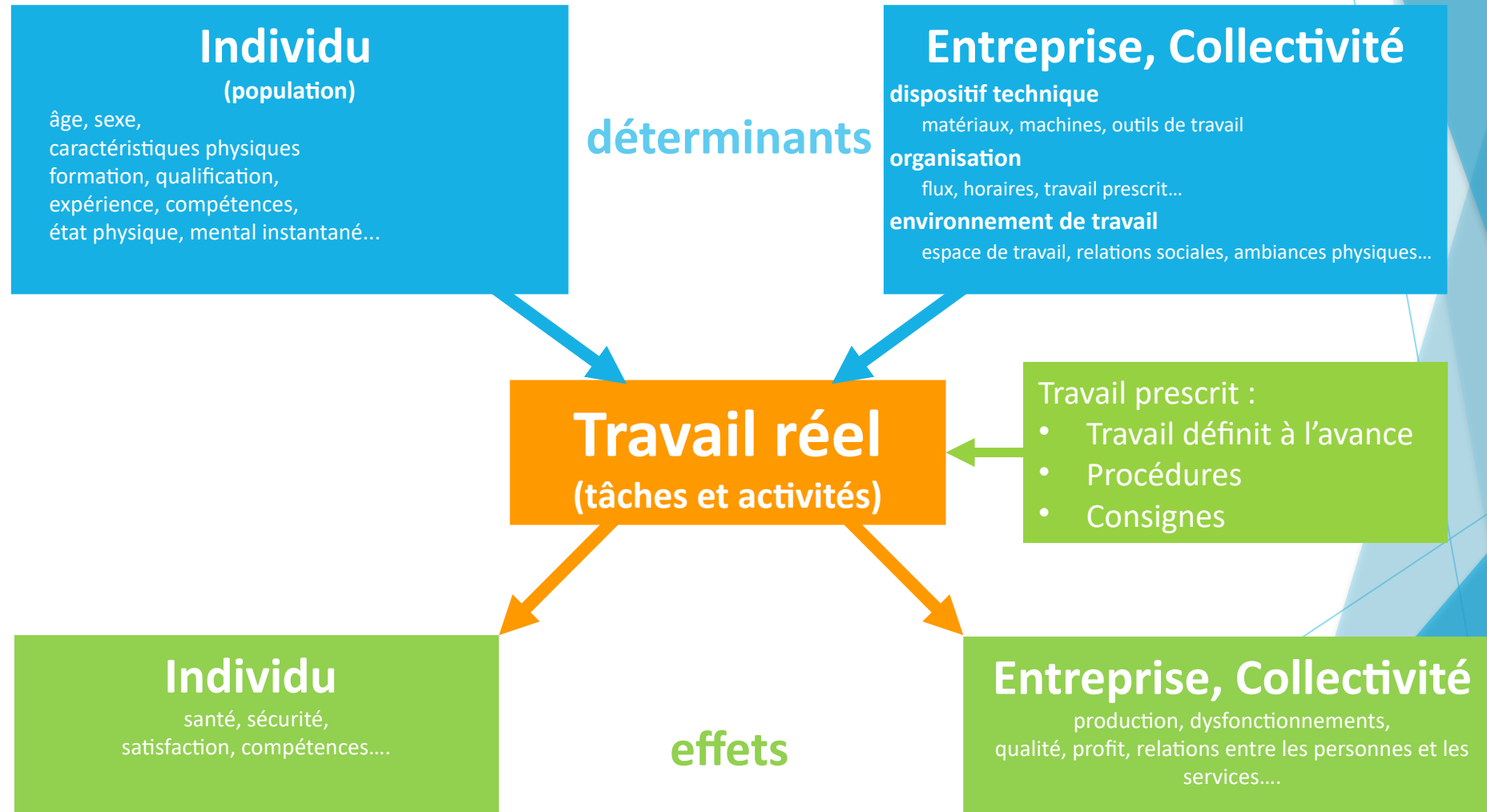


PLUS DE PRÉVENTION =

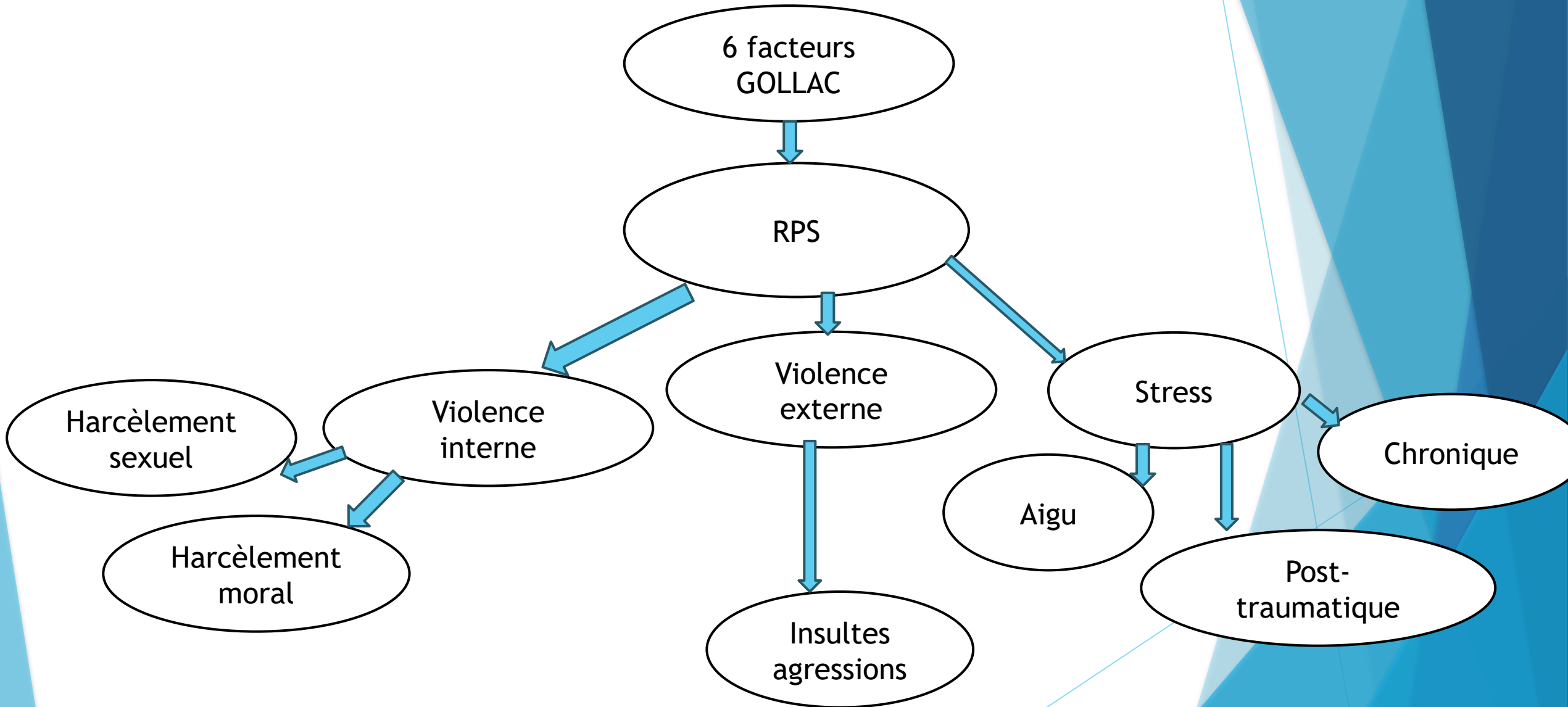
PLUS DE SÉRÉNITÉ

8. Les déterminants de l'activité de travail

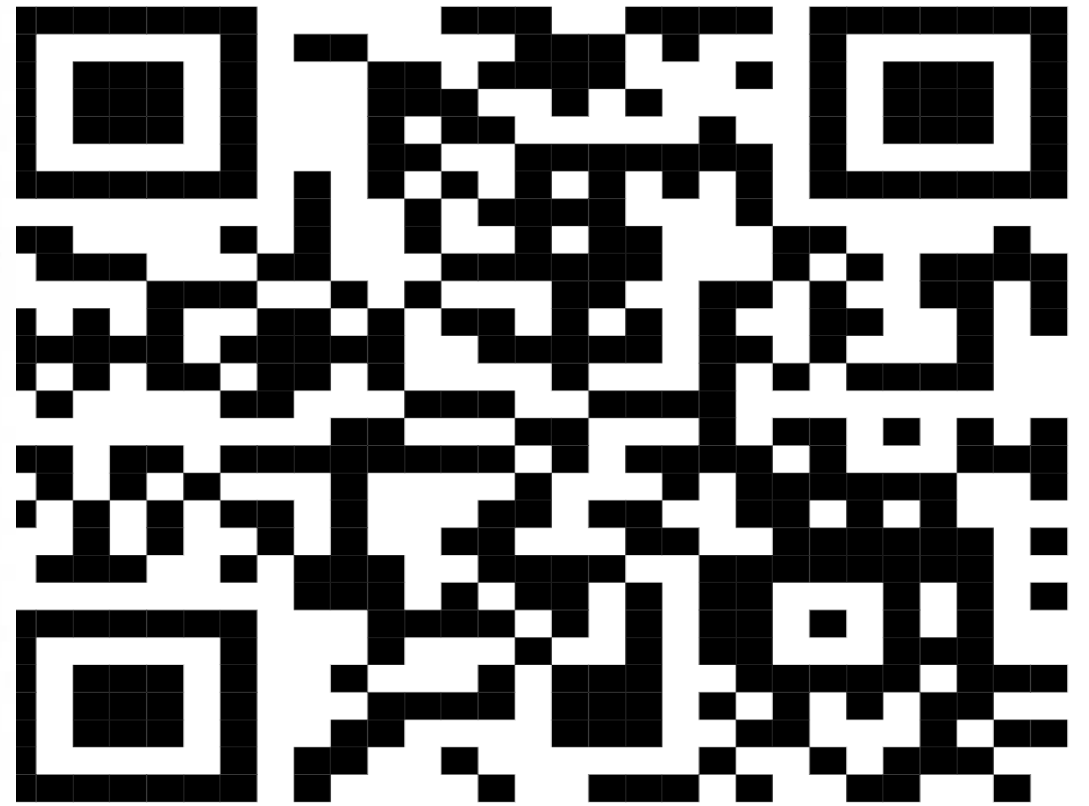
schéma de compréhension



Squelette RPS



- Les conséquences des RPS sur les entreprises



QUAND CE QUE VOUS NE VOYEZ PAS... VOUS COÛTE CHER

COÛTS INTERNES

COÛTS EXTERNES

COÛTS D'ÉVALUATION

COÛTS DE PRÉVENTION RATÉE



Conséquences Humaines et Sociales

Au-delà de la souffrance individuelle des salariés, les RPS dégradent le **climat social** de l'entreprise :

- **Démotivation et désengagement :**
- **Baisse de la créativité et de l'innovation :**
- **Dégradation des relations de travail :**
- **Augmentation de l'absentéisme :**
- **Augmentation du turnover**
- **Difficultés de recrutement :**

Conséquences Juridiques et d'Image

L'employeur a une obligation de sécurité de résultat

Mise en cause de la responsabilité civile de l'employeur :

Mise en cause de la responsabilité pénale de l'employeur :

Impact sur la réputation et l'image de marque :

Conséquences Organisationnelles et Opérationnelles

Les RPS ont un impact direct sur l'efficacité et la productivité de l'entreprise :

- **Baisse de la productivité :**
- **Augmentation des erreurs et des malfaçons :**
- **Difficultés à respecter les délais et les objectifs :**
- **Désorganisation du travail :**
- **Augmentation des accidents du travail :**

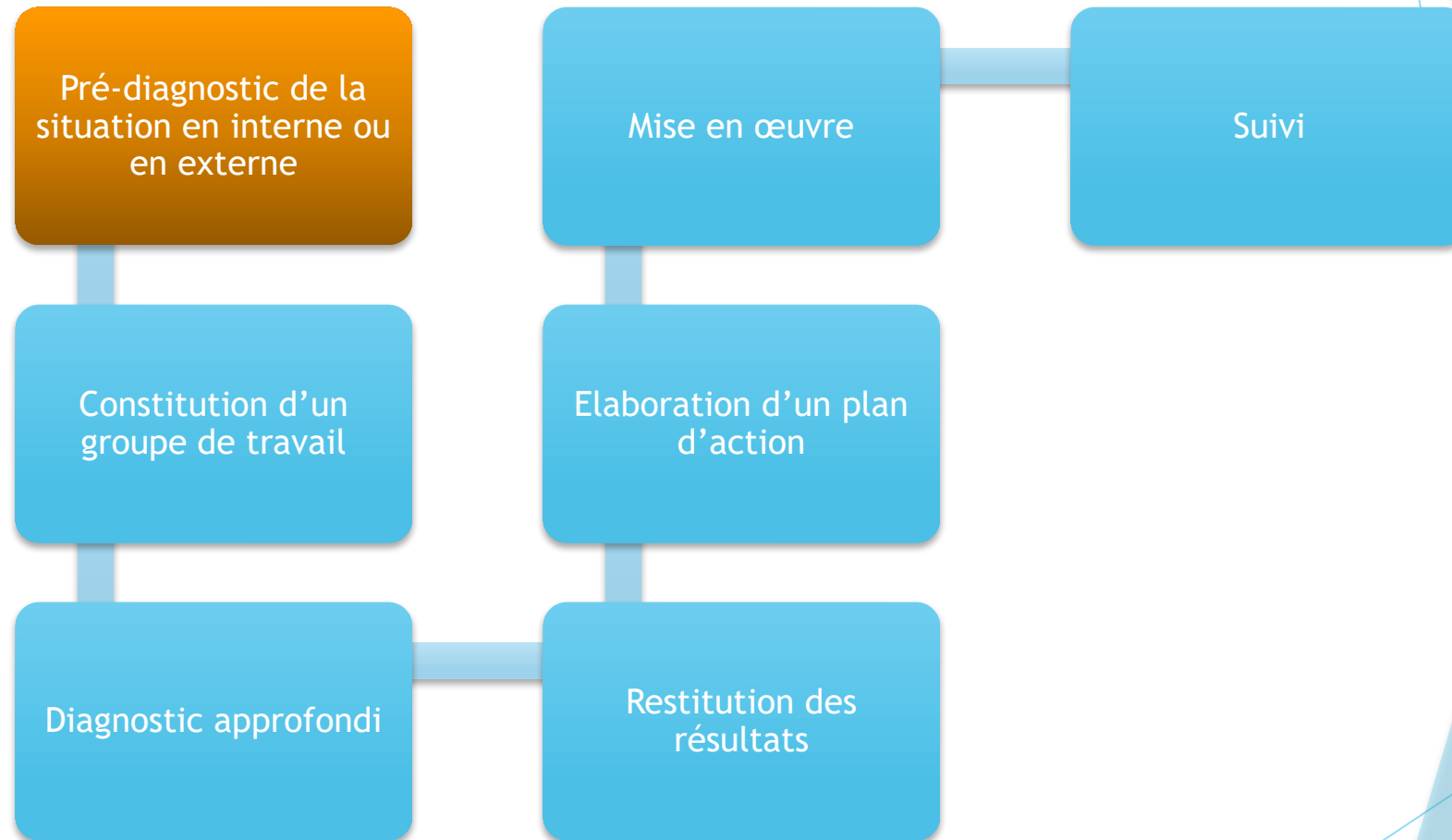
Conséquences Financières

Les conséquences humaines et organisationnelles se traduisent par des coûts financiers significatifs pour l'entreprise :

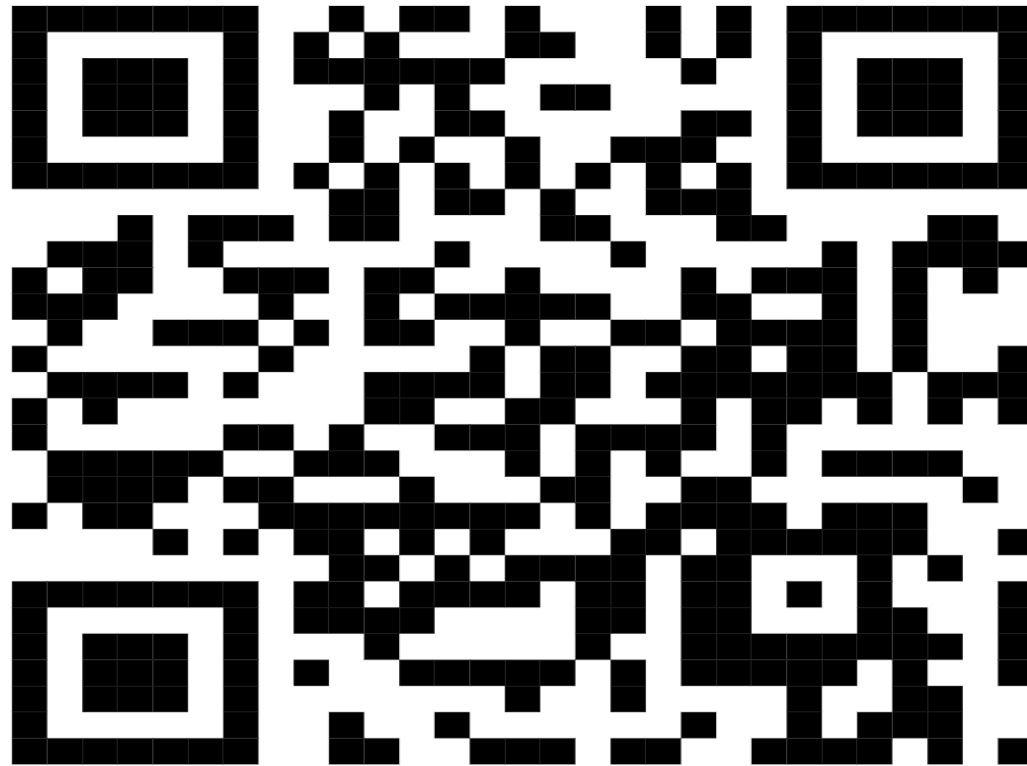
- **Coûts directs :**
 - **Coûts liés à l'absentéisme :**
 - **Coûts liés au turnover :**
 - **Augmentation des cotisations accidents du travail et maladies professionnelles :**
 - **Frais de santé :**
 - **Coûts de contentieux :**
- **Coûts indirects (ou cachés) :**
 - **Baisse de la qualité de la production ou des services.**
 - **Perte d'image et de réputation.**
 - **Baisse de la créativité et de l'innovation.**
 - **Dégradation de la marque employeur.**

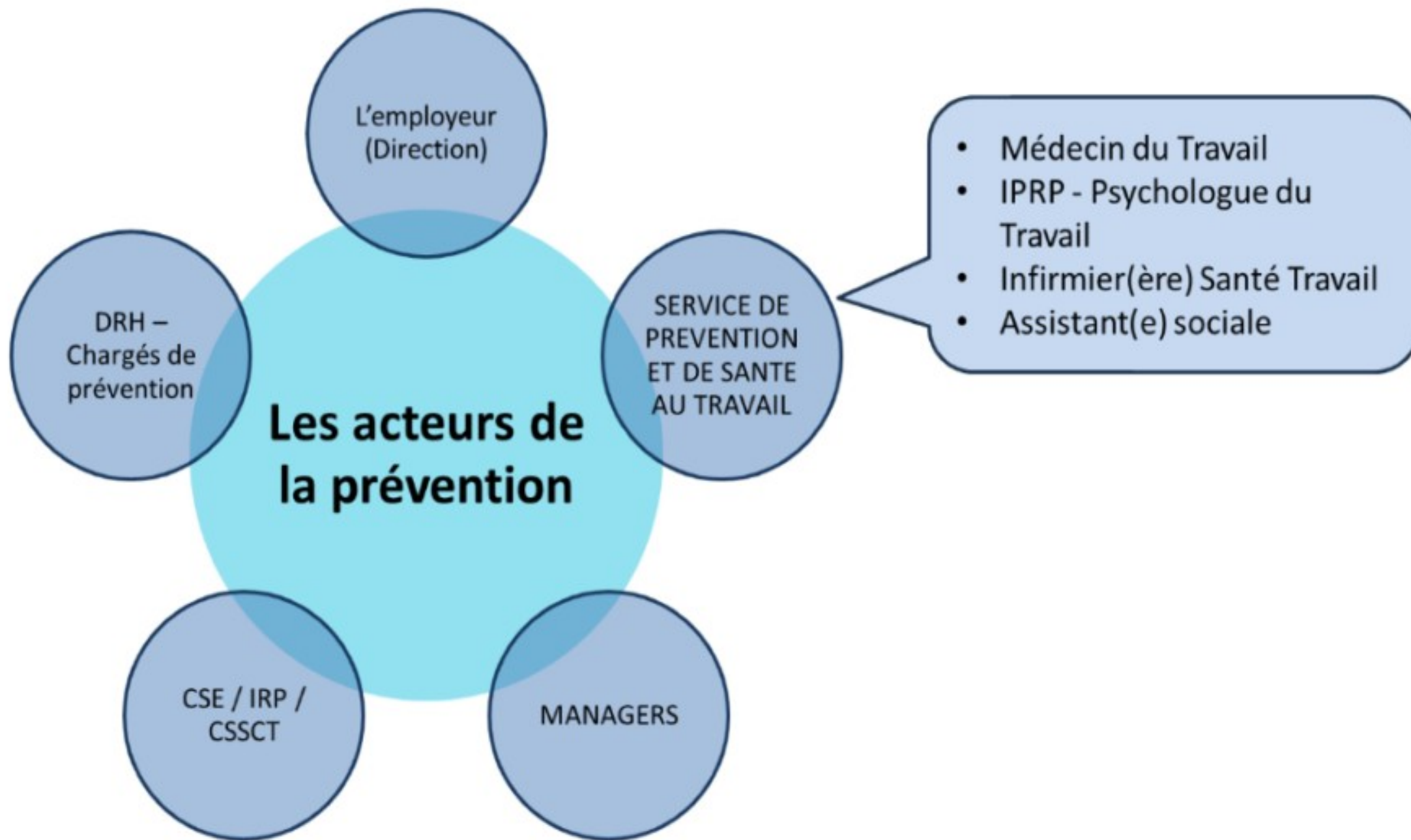
L'Assurance Maladie estime que le stress au travail, une composante majeure des RPS, coûte entre 1,9 et 3 milliards d'euros par an aux entreprises françaises. À l'échelle européenne, le coût des RPS a été chiffré à 617 milliards d'euros par an.

10 Démarche de prévention



Quels sont les acteurs, interne et externe en prévention pour une entreprise?





Engager une
démarche
d'évaluation et de
prévention des RPS

11. Les indicateurs de risques psychosociaux (ed 6012 Inrs)

Grille d'indicateurs RPS	Entrepris e	Achat	Injection	Assemblage
Taux d'absentéisme .Arrêt plus de 30 jours				
Taux d'absentéisme .Arrêt mois de 3 jours				
Postes non pourvus				
Turn-over				
Solde départs/embauche par an				
Taux de fréquence / gravité				
Niveau de qualité des produits ou services				
Nombre d'agressions verbales / physiques				
Nombre de crises de pleurs				
Nombre de visites à la demande du salarié				
Orientations médicales vers psychologue				
Déclaration MP burn out				



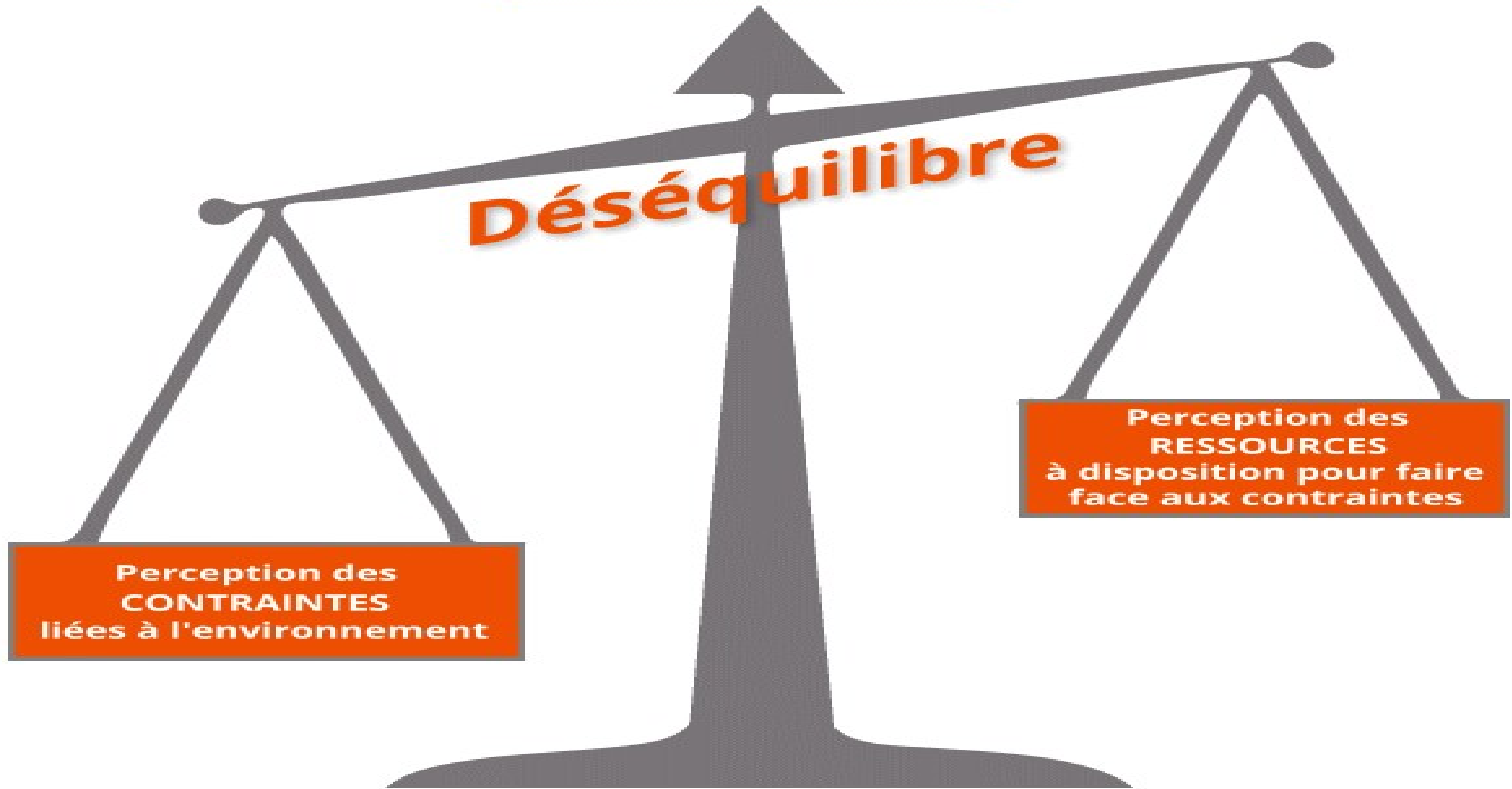
Dépister
les risques psychosociaux
Des indicateurs pour vous guider

Etat de STRESS

Déséquilibre

Perception des
CONTRAINTES
liées à l'environnement

Perception des
RESSOURCES
à disposition pour faire
face aux contraintes



12. L'évaluation des risques psychosociaux (RPS)

L'évaluation des risques psychosociaux passent par l'identification et l'évaluation des **facteurs de risques**

- A partir du rapport Gollac, l'INRS a établi **7 familles de facteurs de risques**
- Ces **7 familles** se décomposent en **26 facteurs de risques**
- **Ces 26 facteurs de risques sont à évaluer collectivement .**

schéma d'évaluation

Travail réel

Stress

Violences internes

Violences externes

Evaluation

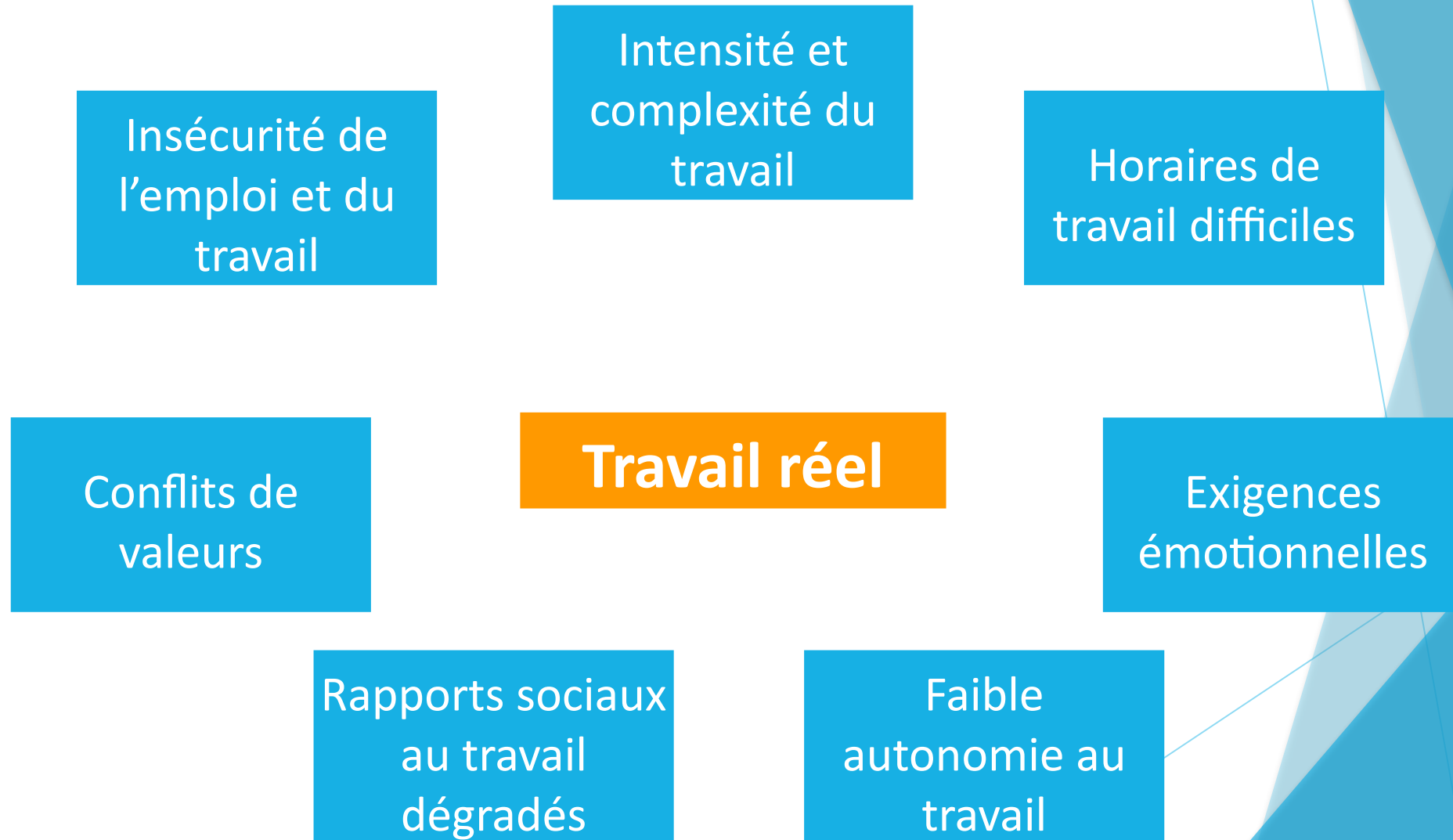
- 1 Intensité du travail
- 2 Temps de travail
- 3 Exigences émotionnelles
- 4 Faible autonomie au travail
- 5 Rapports sociaux dégradés
- 6 Conflits de valeurs
- 7 insécurité de la situation de travail

12. L'évaluation des risques psychosociaux



12. L'évaluation des risques psychosociaux

(document ed 6403 INRS)



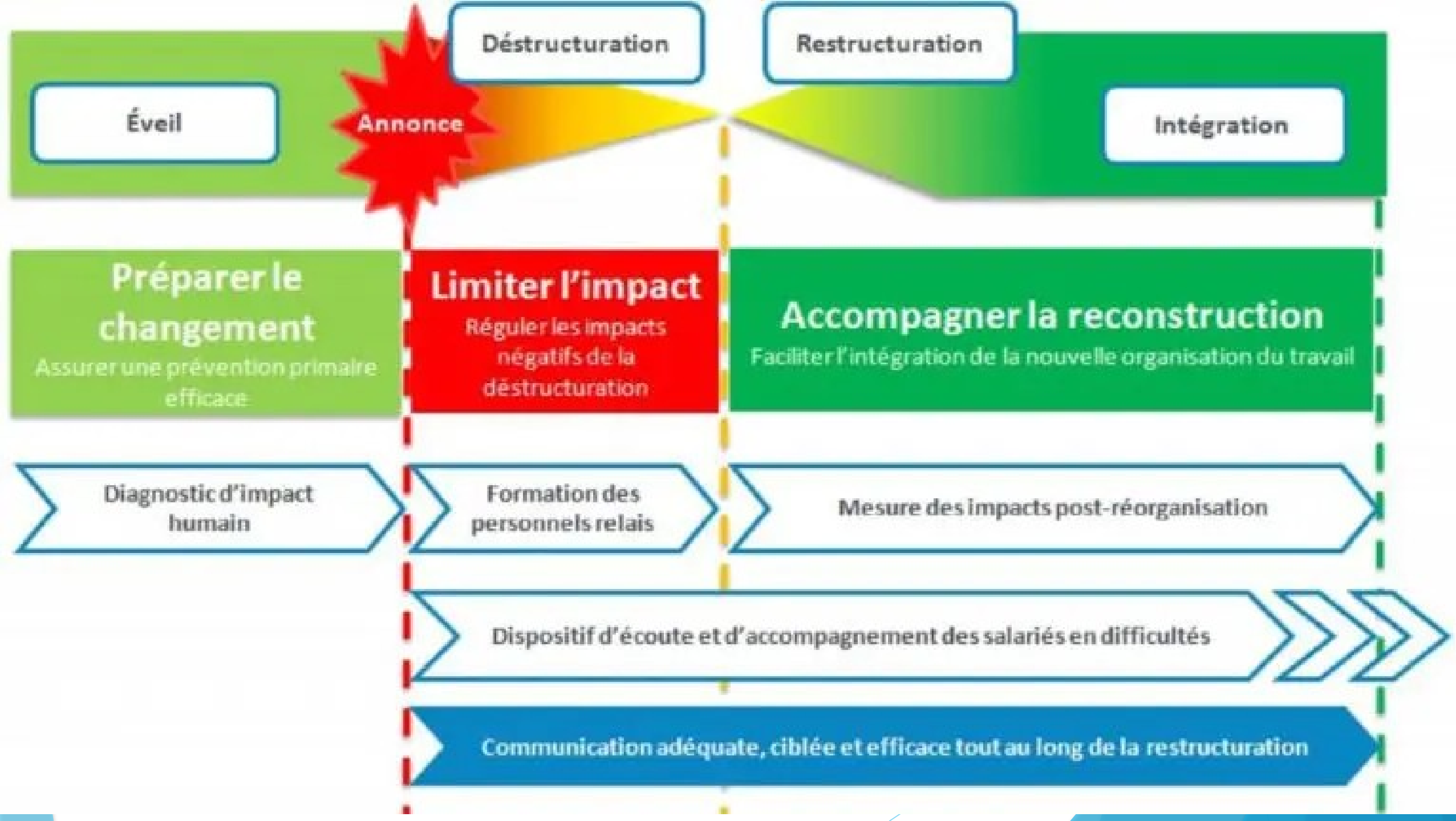


Demanda de información | Risques

**Évaluer les facteurs
de risques psychosociaux :
l'outil RPS-DU**

SD 6405





Détecter - les signaux d'alerte



D'une souffrance psychosociale élargie au collectif de travail



Absentéisme

Arrêts de travail perlés et répétés

Turn-over

Démission, RC, demandes de mutation, de formation...



Détérioration des relations sociales, revendications sociales



Baisse de la qualité du travail et de productivité



Démotivation générale



Baisse de la créativité, des initiatives



Présentéisme



Accidents de travail, Maladies professionnelles

Détecter - les signaux d'alerte

D'une souffrance psychique individuelle au travail



**Changement, variabilité
dans le comportement**



**Expressions de fatigue,
d'épuisement, tristesse**



**Déconcentration, inattention
erreurs/oublis, contre-performance**



**Absences plus
fréquentes, récurrentes**



**Moindre respect
des horaires, de la
ponctualité**



**Isolement croissant,
retrait, repli sur soi**



**Apparence, hygiène
moins soignées**



**Conduites à risques,
conduites addictives**



**Dénigrement,
dévalorisation de son
travail et de soi, baisse
d'engagement au travail**



**Hostilité, comportement
moins conciliant, difficulté
à communiquer**

Détecter - aborder un collaborateur



Aménager une rencontre, un moment d'écoute privilégié

- **Choisir un endroit adapté**, veiller à ce que l'endroit permette la discrétion
- **Être complètement mobilisé et disponible** pour l'autre durant ce temps : « sortir le salarié de sa solitude »
 - **Amener la personne à se confier** ; par exemple en décrivant minutieusement les **changements constatés dans son comportement**
 - **Poser des questions précises** : Pourquoi reste-t-il plus tard ? Se sent-il ralenti et moins efficace ? Se sent-il débordé ? A-t-il peur d'en parler parce qu'il craint pour son emploi ?...
- Ne pas hésiter à **orienter la personne**

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
1. Contraintes de rythmes de travail <i>Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?</i> Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval...) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate...). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
2. Niveau de précision des objectifs de travail <i>Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?</i> Les objectifs de travail fixés par l'entreprise guident les salariés dans la réalisation de leurs tâches. Ils peuvent être quantitatifs (par exemple, le nombre de ventes à réaliser dans le mois) ou qualitatifs (par exemple, donner des réponses satisfaisantes aux demandes des clients). Lorsque ces objectifs sont imprécis, flous, voire inexistants, les salariés manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Dès lors, des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les salariés peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de l'entreprise.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
3. Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités <i>Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre?</i> Les objectifs de travail peuvent être clairement définis sans toutefois s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition des salariés (moyens humains, techniques, responsabilités effectives...). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir les salariés en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse de performance) et insatisfaits.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles <i>Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ?</i> Les contradictions peuvent provenir de consignes différentes données par les uns et les autres (encadrement/fonctionnel, direction de l'entreprise/clientèle...). Elles peuvent également être dues à des instructions, ordres, demandes antagonistes : par exemple, faire de la qualité rapidement, satisfaire les attentes personnalisées des clients dans un temps préétabli... La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire pour les salariés.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
5. Gestion de la polyvalence <i>Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?</i> La polyvalence est une forme d'organisation du travail qui consiste à affecter plusieurs activités différentes à un salarié. Elle peut devenir problématique lorsqu'elle est subie, c'est-à-dire quand les remplacements se font au « pied levé », dans l'urgence et sans préparation. Elle est d'autant plus pénalisante quand les salariés ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au-delà des risques d'erreur ou d'accident, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante par les salariés et constituer une perte de sens du métier.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
6. Interruption dans le travail <i>Les salariés sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ?</i> Les interruptions inopinées obligent les salariés à mettre entre parenthèses leur tâche principale pour en traiter d'autre(s). Elles « morcellent » le travail, perturbent son bon déroulement et sont source de charge mentale. Elles peuvent générer des erreurs mais aussi être mal vécues dans la mesure où les salariés ont l'impression de faire un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'ils ont entrepris.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Famille de facteur de risque : Intensité et complexité

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
7. Attention et vigilance dans le travail <i>Les salariés exercent-ils des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente ?</i> Maintenir un niveau élevé d'attention ou rester vigilant pendant de longues périodes est particulièrement difficile pour l'organisme. Selon les tâches, par exemple de surveillance ou de contrôle, cela peut occasionner chez les salariés de la fatigue, des baisses d'attention, mais aussi la crainte de commettre des erreurs ou des oublis dans leur travail.				
<i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</i>				

Les 7 Facteurs INRS

11. Evaluation des risques psychosociaux

Intensité et complexité du travail



Famille de facteurs de RPS

Intensité et complexité du travail

1. Contraintes de rythmes de travail
2. Niveau de précision des objectifs de travail
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles
5. Gestion de la polyvalence
6. Interruption dans le travail
7. Attention et vigilance dans le travail

Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non
concerné



Faible



Modéré



Élevé



11. Evaluation des risques psychosociaux

Exigences émotionnelles



Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non
concerné

Faible

Modéré

Élevé



Famille de facteurs de RPS

Exigences émotionnelles

13. Tensions avec le public

14. Confrontation à la souffrance d'autrui

15. Maîtrise des émotions

11. Evaluation des risques psychosociaux

Faible autonomie au travail



Famille de facteurs de RPS

Faible autonomie au travail

16. Autonomie dans la tâche

17. Autonomie temporelle

18. Utilisation et développement des compétences

Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non
concerné



Faible



Modéré



Élevé



11. Evaluation des risques psychosociaux

Rapports sociaux au travail dégradés



	Niveau d'intensité des facteurs de risque			
	Non concerné	Faible	Modéré	Élevé
	😊	😐	😞	😡
Famille de facteurs de RPS				
Rapports sociaux au travail dégradés				
19. Soutien de la part des collègues				
20. Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques				
21. Violence interne au travail				
22. Reconnaissance dans le travail				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Conflits de valeurs



Niveau d'intensité des facteurs de risque				
Famille de facteurs de RPS	Non concerné	Faible	Modéré	Élevé
				
Conflits de valeurs				
23. Qualité empêchée				
24. Travail inutile				

11. Evaluation des risques psychosociaux

Insécurité de l'emploi et du travail



Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non
concerné



Faible



Modéré



Élevé



Famille de facteurs de RPS

Insécurité de l'emploi et du travail

25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)

26. Conduite du changement dans l'entreprise

11. Evaluation des risques psychosociaux

Horaires de travail difficiles



Famille de facteurs de RPS

Horaires de travail difficiles

8. Durée hebdomadaire du travail

9. Travail en horaires atypiques

10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail

11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement

12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle

Niveau d'intensité des facteurs de risque

Non
concerné



Faible



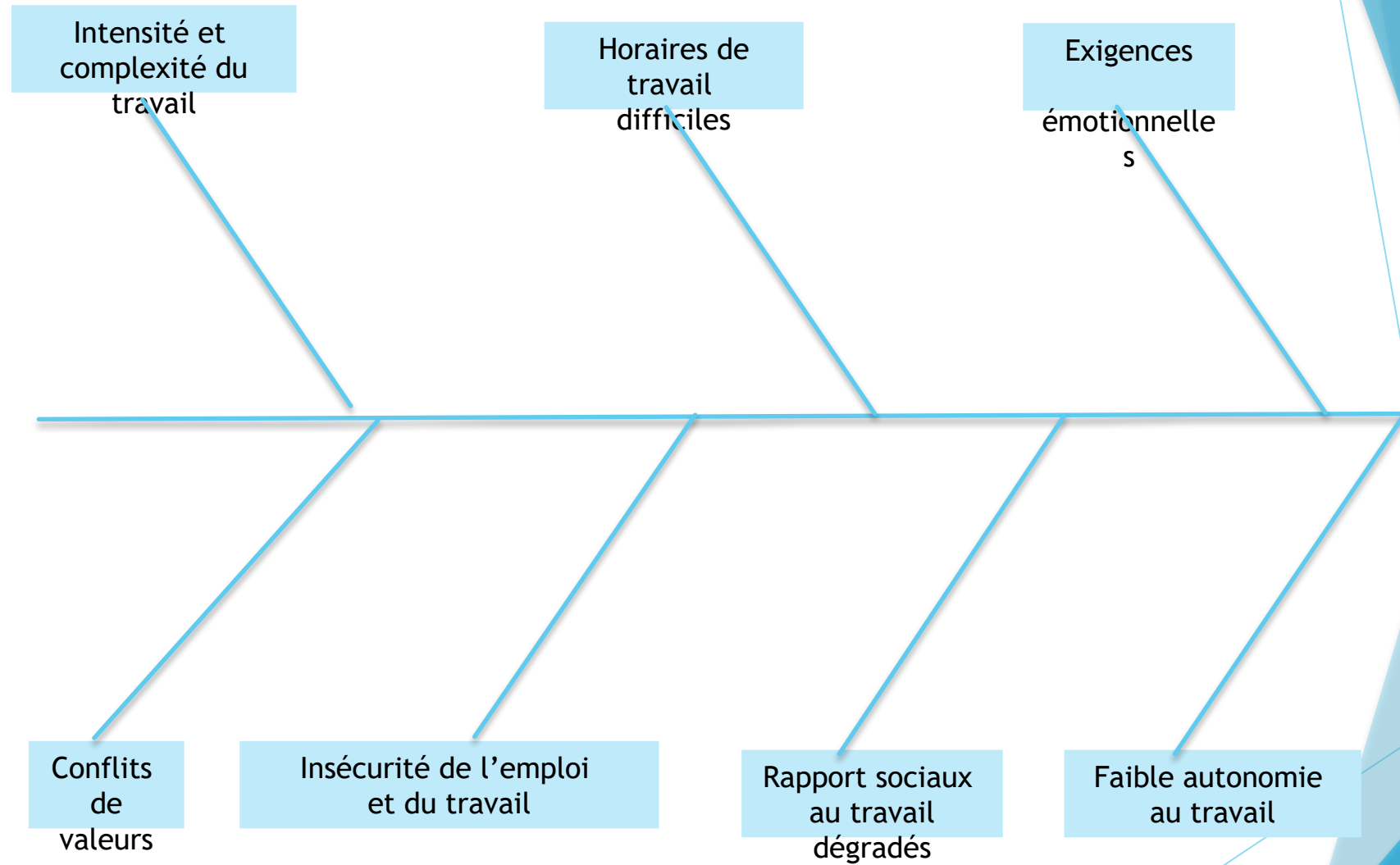
Modéré

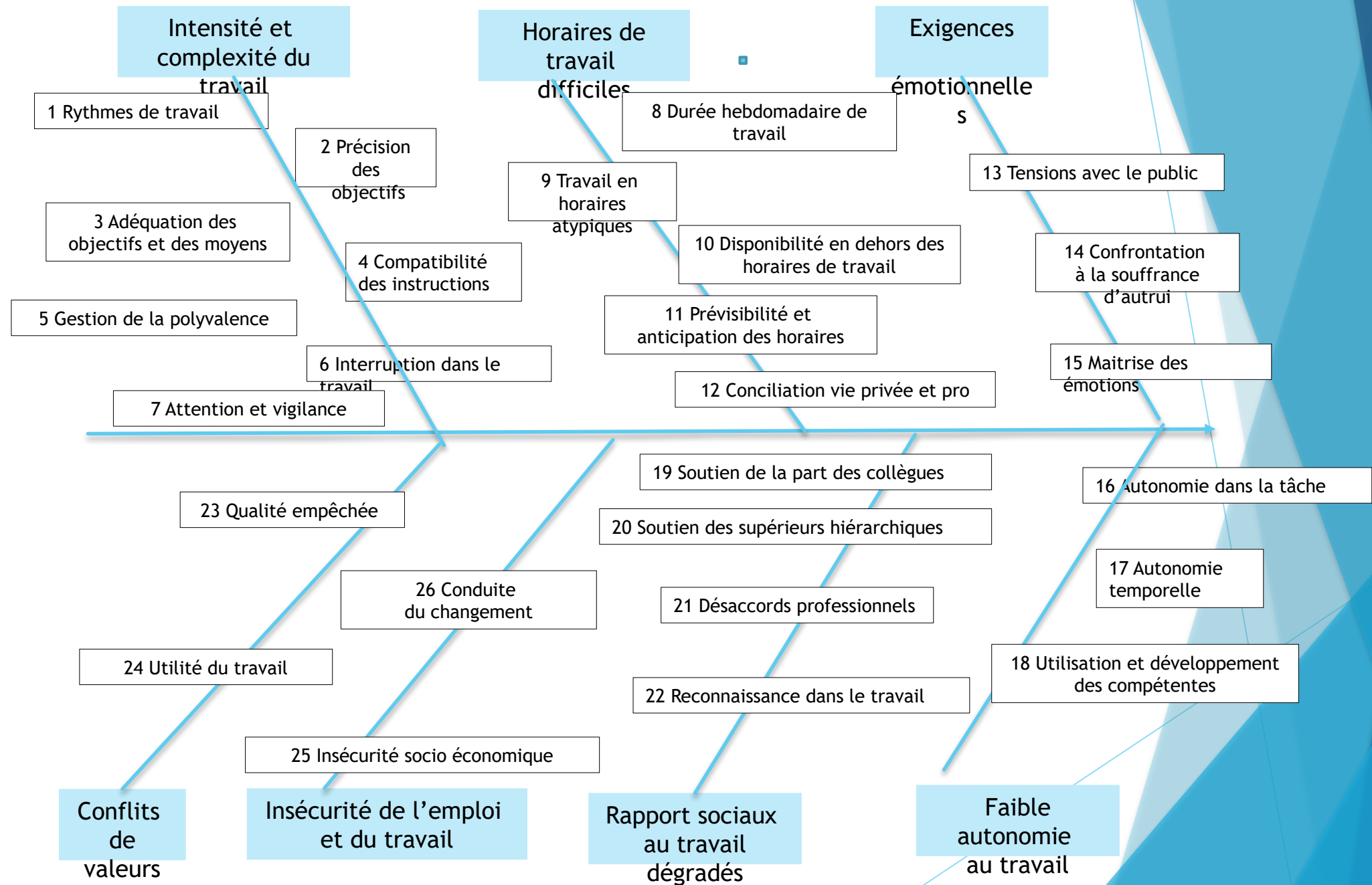


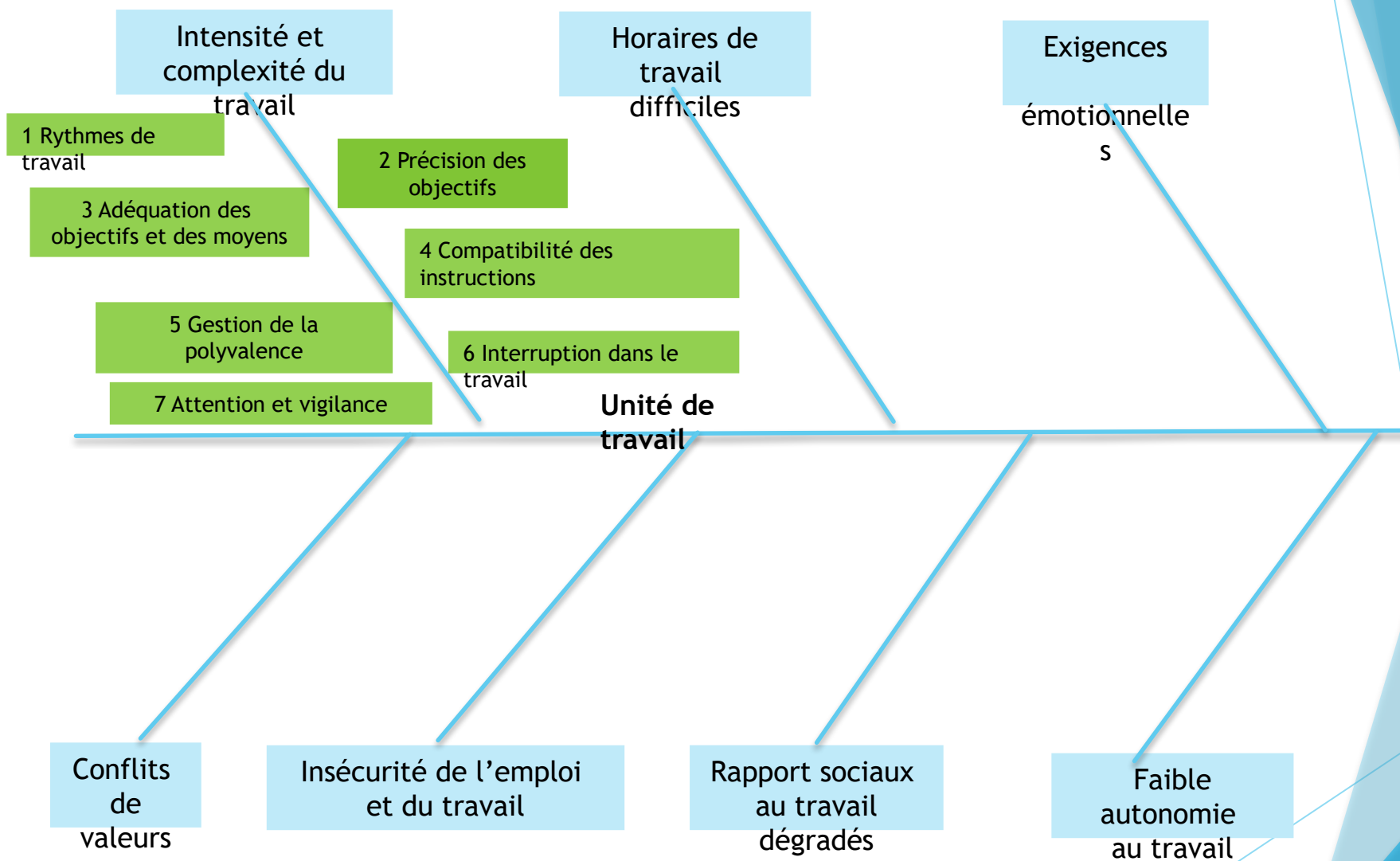
Élevé

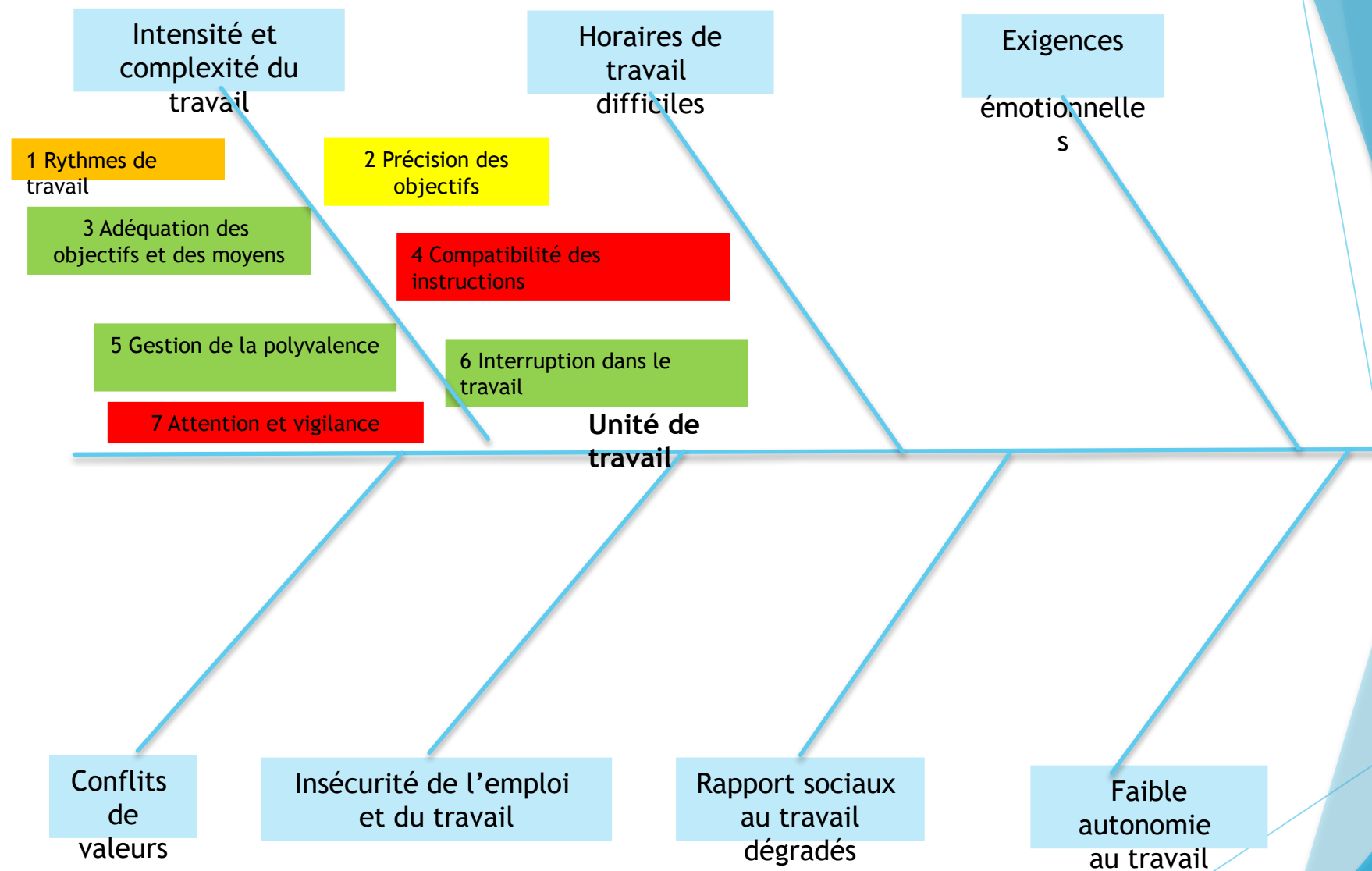


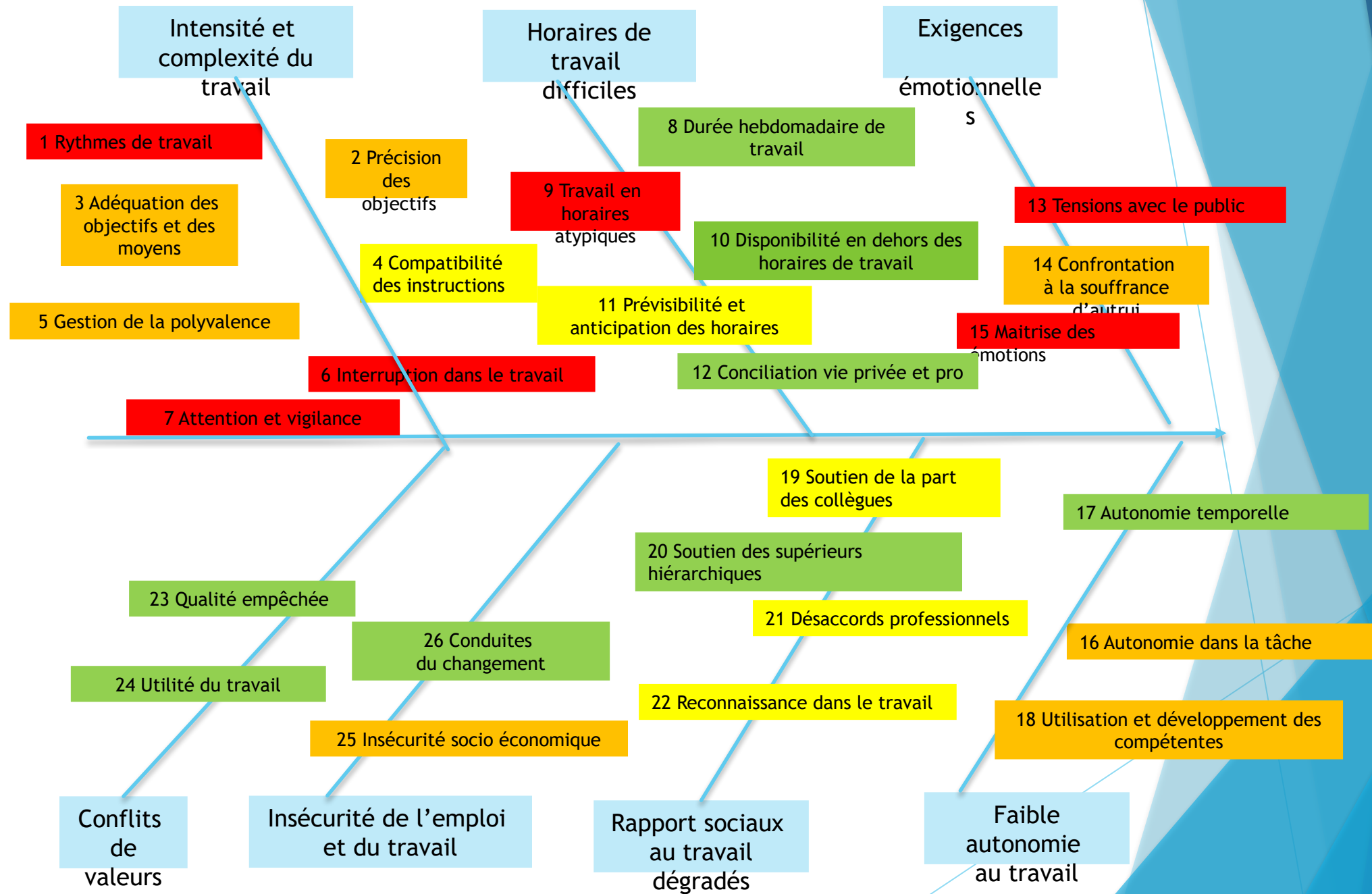
Evaluation collective à réaliser par unité de travail











**Évaluer les facteurs
de risques psychosociaux :
l'outil RPS-DU**

ED 6403

12. Démarche de prévention

Les 3 niveaux de prévention

Prévention primaire

Les organisations

Agir sur les causes organisationnelles

Prévention secondaire

Les hommes

Aider les hommes/les femmes
à développer des connaissances pour mieux gérer leurs relations face aux RPS

Prévention tertiaire

Les personnes en souffrance

Agir sur le traitement et les processus de retour à l'emploi des salariés en souffrance au travail

*« C'est quand l'activité est malade qu'on finit par en faire une maladie »**

Démarche de prévention collective (Prévention Primaire)

Objectif :

- ▶ Promouvoir des modes d'organisation favorables à la santé physique et mentale des salariés

Conditions de réussite :

- Relève de la volonté de la direction de l'entreprise
- Existence d'une culture de santé sécurité au travail.
- Constitution d'un groupe projet (avec des membres du CSE)
- Accord des acteurs de l'entreprise pour regarder et modifier les modes d'organisation (si facteur de stress)
- Information et implication de l'ensemble du personnel
- Recours à des compétences externes pour certaines étapes de la démarche

13 Démarche de prévention

Exemples d'action d'une démarche de prévention collective du stress

Être impliqué dans les décisions le + en amont possible

Avoir du pouvoir d'action
« être pour quelque chose dans ce qui m'arrive »

Pouvoir faire face à la variabilité des situations de travail

Pouvoir développer ses compétences

Pouvoir gérer/réguler au quotidien le décalage entre prescrit et réel

Bénéficier d'une autonomie réelle (initiative)

Avoir des marges de manœuvre

Faire partie d'un collectif de travail (travail collaboratif)

Etre reconnu et se reconnaître dans son travail & Qualité du travail

Trouver de l'intérêt au travail (sens)

Être Soutenu « droit à l'erreur »
Hiérarchie/collègues

Participer à « l'amélioration continue du travail »

Exemples d'action d'une démarche de prévention collective du stress

- Adapter le travail aux capacités et aux ressources des salariés
- Organiser le travail pour le rendre stimulant
- Définir clairement les rôles et responsabilités de chacun
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux décisions et aux actions qui changent le travail
- Temps de dialogue sur le travail
- Présence du cadre pour réaliser la régulation
- Formation du management sur ce sujet

12 Démarche de prévention

Renforcer la résistance au stress des salariés (Prévention Secondaire)

- ▶ Programmes de développement personnel...
- ▶ Gestions de conflits, détection précoce des agressions...
- ▶ Relations avec la clientèle

Prendre en charge les salariés en souffrance (Prévention Tertiaire)

- ▶ Informer le médecin du travail
- ▶ Faire cesser et faire sortir le plus rapidement les personnes en souffrance
- ▶ Faire consulter les services de pathologies professionnelles ou ceux de souffrance au travail
- ▶ N° vert

REPERAGE ET ACTIONS DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Dysfonctionnements perçus	Facteurs de risques	Risque psychosocial	Troubles physiques émotionnels comportementaux intellectuels psychologiques
		Stress	
		Violences internes	
		Violences externes	
Mesures de préventions préconisées			

Facteurs innovants en matière d'approche des risques psychosociaux

- ▶ la volonté de s'appuyer sur la qualité du travail lui-même comme facteur de qualité des conditions de travail et de performance
- ▶ une approche du travail plus du côté de la ressource pour les personnes que du côté de la souffrance
- ▶ un fort soutien au développement de dispositifs d'expression des salariés et d'échanges sur le travail
- ▶ un appel à des pratiques de management plus en soutien aux salariés dans la gestion de leurs activités réelles
- ▶ une attention particulière à l'équilibre des temps professionnels et privés
- ▶ une attention particulière à la conduite de projets et à l'insertion de la question du travail dans leur pilotage

Critères d'efficacité à long terme d'une démarche de prévention des risques psycho sociaux

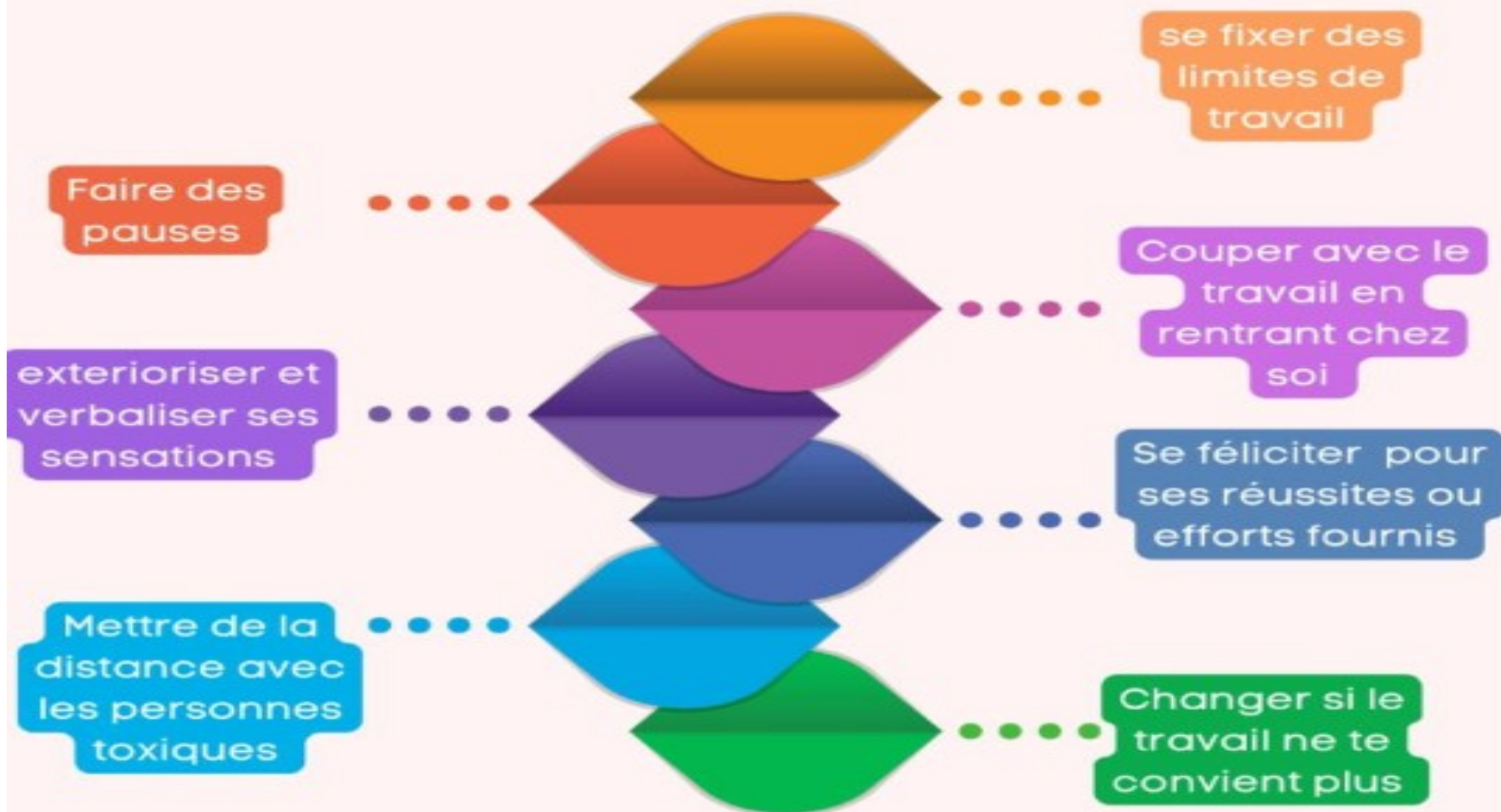
- La capacité à continuer à organiser une bonne coopération entre acteurs issus de différents services pour débattre régulièrement d'indicateurs de santé au travail et de gestion .(informations quantitatives et qualitatives).
- L'installation pérenne de lieux/temps d'expression des salariés .
- Le développement effectif de nouvelles pratiques de management .(plus en proximité des réalités du travail des salariés sous leur responsabilité).
- Les capacités à développer un regard du point de vue des conditions de travail le plus en amont possible des conduites de changements .
- La bonne articulation des instances représentatives.

7

ACTES

de bienveillance au travail

ENVERS SOI



REPERAGE ET ACTIONS DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mesures de prévention préconisées	Dysfonctionnements perçus	Facteurs de risques (qualité empêchée)	Risque psychosocial	Troubles physiques , émotionnels, comportementaux, intellectuels et psychologiques
Contrôle guitare avant prestation Accordeur sur guitare Connaissance des textes des chansons Organisation préparation de la scène (responsable , étapes , vérifications)	Guitare désaccordée Prompteur en panne Ne sait pas accorder sa guitare Pas de contrôle avant la prestation Qui fait quoi ?	Prestation ratée	Stress Difficulté à réaliser la prestation	Enervement Alcool Honte
			Violences internes Propos désobligeants entre salariés	
			Violences externes Le Public quitte la salle	

6. Evaluation des risques psychosociaux

Questions issues de la grille INRS n°ED 6140

1. Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythme élevé ?
2. Les objectifs sont-ils clairement définis ?
3. Les objectifs sont-ils compatibles avec les moyens et les responsabilités allouées au salarié ?
4. Les salariés reçoivent-ils des ordres qui peuvent être contradictoires entre eux ?
5. Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?
6. Les salariés sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ?
7. Les salariés exercent-ils une activité qui nécessite une attention soutenue ou une vigilance permanente ?
8. Arrive-t-il que les salariés travaillent plus de 45h par semaine ?
9. Les salariés sont-ils soumis à des horaires de nuit, alternants ou décalés ?
10. Les salariés sont-ils contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ?
11. Les salariés connaissent-ils suffisamment à l'avance leurs horaires de travail et les changements éventuels de planning ?
12. L'entreprise permet-elle aux salariés de concilier vie pro et vie perso ?

6. Evaluation des risques psychosociaux

- | |
|---|
| 13. Les salariés sont-ils soumis à des situations de tension (avec les clients, les fournisseurs) dont ils se plaignent ? |
| 14. Dans le cadre de leurs activités pro, les salariés sont-ils confrontés à devoir traiter la situation de personnes en souffrance ? |
| 15. dans le cadre de leur travail les salariés se doivent-ils de "faire bonne figure" en toutes circonstance ? |
| 16. Les salariés ont-ils des marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail du moment que les objectifs soient atteints ? |
| 17. Les salariés peuvent-ils interrompre momentanément leur travail s'ils en ressentent le besoin ? |
| 18. Les salariés peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles ? |
| 19. Les relations avec les collègues sont-elles bonnes (entraide, confiance, convivialité au sein des équipes) ? |
| 20. Les salariés reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ? |
| 21. Règne-t-il un climat de courtoisie et de respect mutuel entre les salariés de l'entreprise (absence de propos ou d'attitude blessantes) |
| 22. Les salariés reçoivent-ils des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'entreprise ? |
| 23. Les salariés considèrent-ils qu'ils font un travail de qualité ? |
| 24. Les salariés estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile ? |
| 25. Les salariés sont-ils confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois ? |
| 26. Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés et clairement expliqués aux salariés ? |



Évaluer les facteurs de risques psychosociaux l'outil RPS-D

ED 6140
février 2013



MINISTÈRE DE LA DÉCENTRALISATION
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

3

Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique

OUTILS DE LA GRH

DGAFP
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Questionnaire de base (*en italiques, les questions retenues par le collège d'expertise Gollac et sans équivalent dans les questionnaires de Karasek et Siegrist*)

Latitude décisionnelle	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Q1. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.				
Q2. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.				
Q3. Mon travail me demande d'être créatif.				
Q4. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.				
Q5. Mon travail demande un haut niveau de compétence.				
Q6. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.				
Q7. Dans mon travail, j'ai des activités variées.				
Q8. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.				
Q9. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles				
<i>Q.10 Dans mon travail, je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite.</i>	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
<i>Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements (technique ou organisationnel) qui concernent mon travail.</i>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord

Demande psychologique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Q12. Mon travail demande de travailler très vite.				
Q13. Mon travail demande de travailler intensément.				
Q14. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.				
Q15. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.				
Q16. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.				
Q17. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense.				
Q18. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.				

Demande psychologique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Q19. Mon travail est très " bousculé ".				
Q20. Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail.				
Q21. <i>J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales.</i>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Q22. <i>Je dois faire face à des demandes extérieures (usagers, public, etc.) qui nécessitent une réponse immédiate.</i>	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
Q23. <i>J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent (quotidien) de ma hiérarchie.</i>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Q24. <i>Je dois penser à trop de choses à la fois.</i>	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours

Soutien social	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Q25. Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.				
Q26. Mon supérieur prête attention à ce que je dis.				
Q27. Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien.				
Q28. Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.				
Q29. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.	.			
Q30. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.				
Q31. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.				
Q32. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.				
Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces.	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques.	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours

Reconnaissance	0*	1*	2*	3*
Q35. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.				
Q36. Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.				
Q37. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.				
Q38. On me traite injustement à mon travail.				

Suite Questionnaire de base (*en italiques, les questions retenues par le collège d'expertise Gollac et sans équivalent dans les questionnaires de Karasek et Siegrist*)

Reconnaissance	0*	1*	2*	3*
Q39. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.				
Q40. Mes perspectives de promotion sont faibles.				
Q41. Ma sécurité d'emploi est menacée.				
Q42. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.				
Q43. Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.				
Q44. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.				
Q45. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.				
<i>Q46. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail.</i>	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours

Sécurité socio-économique	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
<i>Q47. Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à ma retraite.</i>				
Exigences émotionnelles	jamais	rarement	la plupart du temps	toujours
<i>Q48. Je suis en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs) de vive voix en face à face.</i>				
<i>Q49. Je suis en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs) au téléphone.</i>				
<i>Q50. Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs).</i>				
<i>Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse.</i>				
<i>Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer.</i>				
<i>Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur.</i>				
<i>Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail.</i>				

(*Echelle de réponse. 0 = Pas d'accord. 1 = D'accord et je ne suis pas du tout perturbé(e).

2 : D'accord et je suis un peu perturbé(e). 3. D'accord et je suis perturbé(e). 4. D'accord et je suis très perturbé(e).)

Suite Questionnaire de base (en italiques, les questions retenues par le collège d'expertise Gollac et sans équivalent dans les questionnaires de Karasek et Siegrist)

Sens du travail	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
<i>Q55. Les tâches que j'effectue sont intéressantes.</i>				
<i>Q56. Les tâches que j'effectue correspondent à mes attentes.</i>				
<i>Q57. Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes.</i>				
<i>Q58. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile aux autres.</i>				
<i>Q59. Le travail que je fais, n'importe qui pourrait le faire.</i>				
<i>Q60. Dans mon travail, il m'arrive souvent de m'ennuyer.</i>				
<i>Q61. Dans mon travail, j'ai le sentiment d'être exploité(e).</i>				
<i>Q62. Mon activité professionnelle me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait.</i>				
<i>Q63. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois.</i>				
<i>Q64. J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier.</i>				
<i>Q65. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes</i>				

Les facteurs du stress professionnel

La tâche en elle-même

- ▶ la surcharge de travail: productivité en hausse
- ▶ la difficulté de la tâche
- ▶ les objectifs (secteur commercial)
- ▶ la pression du client, la confrontation avec le public
- ▶ la performance sans faille: la qualité totale

La mauvaise organisation de travail:

- le manque de temps
- les injonctions contradictoires
- la mauvaise répartition des tâches
- les horaires, les dépassements systématiques
- la polyvalence, le flux tendu
- le manque d'autonomie
- la précarité du statut

L'environnement social du travail:

- les structures très hiérarchisées
- Le turn over du management
- La méconnaissance du travail réel par le management
- le sentiment de ne pas être écouté
- La non reconnaissance des difficultés
- L'absence de confiance dans les salariés
- L'autonomie sans négociation des objectifs et des moyens
- Le conflit avec l'éthique

L'environnement social du travail:

- l'absence de reconnaissance
- le manque de communication
- L'évaluation individuelle des performances
- l'individualisation, le manque de sens collectif, la compétition entre collègues
- La sous-traitance en cascade

Les facteurs économiques:

- la pression de la rentabilité financière
- les fusions acquisitions en cascade
- les entreprises en difficulté
- « L'impossibilité de démissionner »



- Quand le salarié est privé de sa capacité d'agir et de transformer son environnement, sa santé est mise en danger.
- La fermeture de la parole conflictuelle sur la qualité du travail signe la perte de la capacité du sujet à agir sur l'environnement.
- Le conflit refermé, le pouvoir d'agir se dérobe, les effets délétères de la passivité peuvent grandir.
- Le dialogue n'est pas la parole, le passage de consignes, le rappel à une vérité procédurale disciplinaire ou hiérarchique préexistante,

le dialogue est une confrontation entre protagonistes du travail, une production d'un nouvel état de conscience, d'un compromis capable de répondre au conflit en le maintenant actif et fécond.

- Le CSE ne doit pas être seulement individualisant et compassionnel.
- Il ne faut pas que les RPS demeurent réduits, dans la perception qu'ont les élus, à leur manifestation individualisée (harcèlement, violence...), qui en tant que telle les laisse démunis en dehors du recours juridique.
- L'activité des élus du CSE consiste à porter à la connaissance de la direction le problème issu ou non d'une transformation du travail et à proposer une possible solution d'organisation élaborée avec les salariés par la mise en discussion du travail.

CAUSES

- ▶ Intensité et temps du travail
- ▶ Exigences émotionnelles
- ▶ Manque d'autonomie
- ▶ Rapports sociaux au travail dégradés
- ▶ Conflits de valeurs
- ▶ Insécurité de la situation de travail



RPS = RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- ▶ **Stress**, lorsqu'une personne pense ne pas avoir la capacité de répondre aux contraintes de travail qu'elle perçoit
- ▶ **Violences internes** physiques ou verbales à l'encontre de collègues ou individus
- ▶ **Violences externes** exercées sur un-e salarié-e par un individu extérieur à l'entreprise

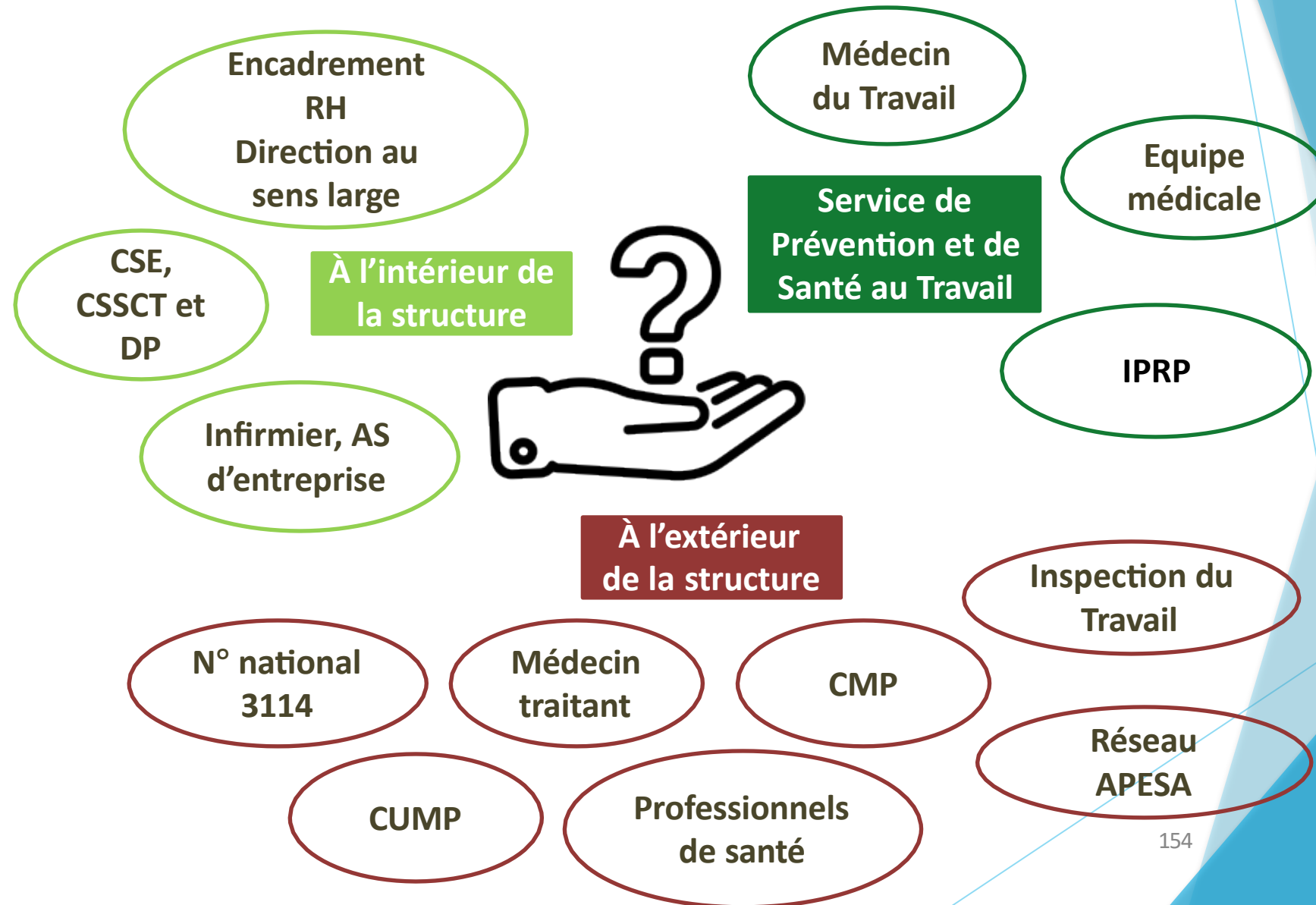


TROUBLES

- ▶ Dépression, anxiété, tendances suicidaires
- ▶ Épuisement professionnel
- ▶ Hypertension, obésité
- ▶ Maladies cardiovasculaires
- ▶ etc.

ON PARLE DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX QUAND LE TRAVAIL CRÉE DES SITUATIONS QUI PORTENT ATTEINTE À LA SANTÉ MENTALE ET PHYSIQUE DES SALARIÉ-E-S

Orienter - qui peut aider ?



Orienter – n° national 3114

Souffrance
Prévention
du suicide

3114

LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Écoute professionnelle et confidentielle
24h/24 · 7j/7 · Appel gratuit
Partout en France



les personnes
en souffrance



les personnes
inquiètes
pour un proche



les personnes
endeuillées
par suicide



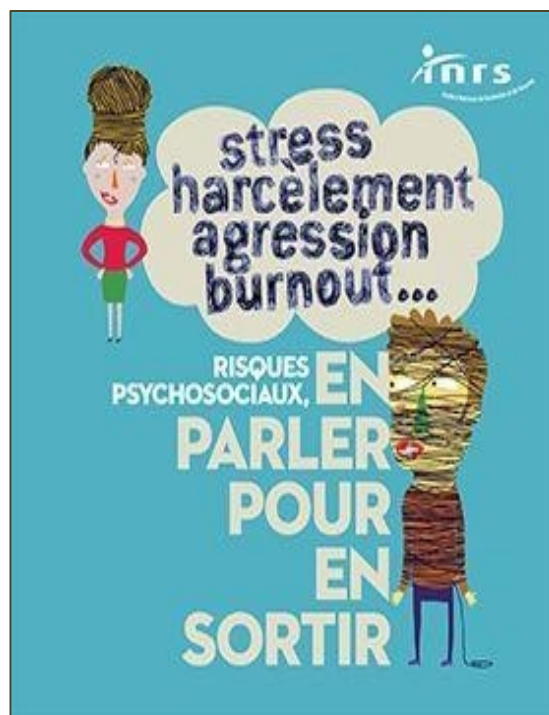
les professionnels

Orienter - ressources documentaires

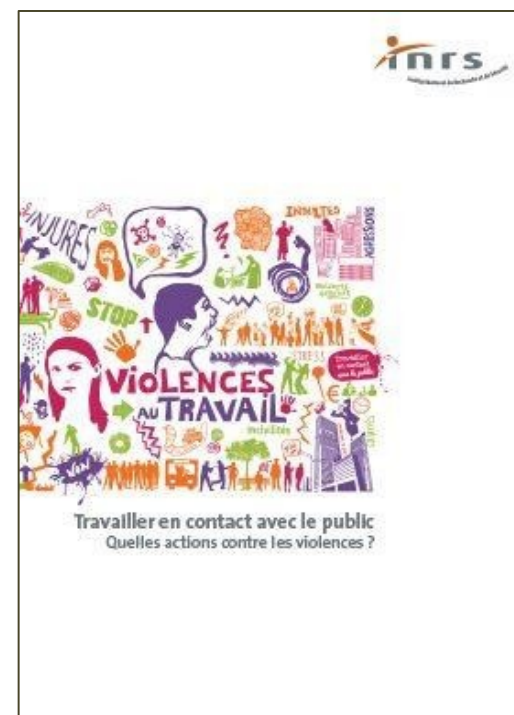
➤ Site de l'INRS : www.inrs.fr (Dossiers : Risques Psychosociaux, Epuisement professionnel, Aggression et violence externe, Harcèlement et violence interne, Suicide en lien avec le travail)



ed 6250



ed 6251



ed 6201

Orienter - sites utiles



WWW.souffrance-et-travail.com



Santé et sécurité au travail

WWW.inrs.fr

CROCT Bretagne
Comité régional d'orientation des conditions de travail

Charte d'engagement

Prévention des Risques
Psycho-Sociaux (RPS)

<https://bretagne.dreets.gouv.fr/risques-psychosociaux>

3114
LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

WWW.3114.fr

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bretagne

<https://www.carsat-bretagne.fr>

LinkedIn

<https://fr.linkedin.com>

Merci pour écoute et votre Intérêt pour le
bien-être au travail

