



---

# LES RISQUES PSYCHO- SOCIAUX

## Sources et crédits :

Ce livret a été conçu comme une introduction au concept de risques psycho-sociaux. Pour en savoir plus sur les différents éléments qui sont abordés dans ce livret, voici une liste de source permettant d'approfondir le sujet :

- Site de l'INRS : Dossier Risques psychosociaux (RPS), Dossier Stress au travail, Dossier Agression et violence externe, Dossier Harcèlement moral et violence interne, Dossier Epuisement professionnel ou Burnout
- Site de l'ANACT : Dossier Risques psychosociaux

Ce livret prend ses sources dans ces différents dossiers.

### Crédits :

Toutes les icônes utilisées dans ce livret proviennent du site [flaticon.com](http://flaticon.com) et ont été conçues par le graphiste Freepik.

*Icons by Freepik*

Ce livret est à l'attention des agents de la fonction publique territoriale du Doubs.

Il est interdit de reproduire, modifier ou utiliser ce livret à des fins commerciales.

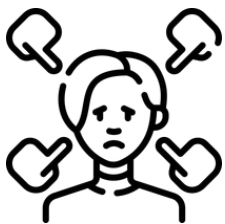
Il est autorisé de reproduire, modifier ou utiliser ce livret à des fins non commerciales.

# Qu'est-ce que les RPS ?

Les risques psychosociaux sont une catégorie spécifique de risques devant être prise en compte lors de l'évaluation des risques au sein d'une entreprise (au même titre que tout autres risques professionnels).

Il existe trois types de risques psychosociaux :

Le **STRESS**, défini comme un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes et exigences de son environnement et la perception des ressources dont il dispose pour répondre à ces exigences (matériel, temps, ...).



La **VIOLENCE INTERNE**, définie comme tout acte de violence commis par des employés d'une entreprise sur d'autres employés. Elle comprend le harcèlement (moral ou sexuel), les conflits, les insultes ou moqueries ou encore l'isolation volontaire d'un employé.

La **VIOLENCE EXTERNE**, définie comme tout acte de violence commis par une personne extérieur à l'entreprise sur un ou plusieurs employés. Elle comprend les actes d'incivilités, les menaces et les agressions physiques ou verbales.



Ces risques peuvent interagir entre eux ! Chacun peut être la cause, un facteur aggravant ou la conséquence d'un autre risque

Il ne suffit pas de repérer ces risques, il faut les prévenir en limitant les facteurs susceptibles d'engendrer ces risques. Fort heureusement, ces facteurs d'exposition sont communs et connus. Ce livret retrace ces différents facteurs.

## *Focus sur le stress :*

C'est un état naturel d'adaptation conçu pour nous permettre de réagir efficacement à notre environnement.

Il est sensé être passager ! Quand il s'installe durablement, il devient un risque pour la santé avec des symptômes :

- Physiques (douleurs, trouble du sommeil, maux de tête)
- Emotionnels (nervosité, irritabilité, sensibilité, larmes)
- Cognitifs (difficulté à se concentrer, à se souvenir)





# Intensité et temps de travail

Ce facteur comprend toutes les contraintes propres au rythme de travail, à la charge de travail et aux exigences de travail.



## *Focus sur la charge de travail :*

La charge de travail possède trois dimensions :

- Charge prescrite : ce qui est écrit sur la fiche de poste
- Charge réelle : le travail réellement fait
- Charge vécue : perception qu'on a de sa charge

La charge prescrite est rarement représentative de la charge réelle !



La surcharge de travail (réelle ou ressentie) peut être difficile à vivre, surtout si elle s'installe dans le temps.



Une sous-charge de travail peut être tout aussi délétère

## RYTHME



- Journées longues,
- Horaires atypiques,
- Emploi du temps variable
- Planning hebdomadaire

## EXIGENCES

- Consignes contradictoires
- Objectifs flous
- Objectifs irréalistes
- Forte polyvalence nécessaire



## SUIVRE REGULIEREMENT LA CHARGE DE TRAVAIL !

1. Faire le point la charge de travail réelle et l'introduire au mieux dans les fiches de postes lors des entretiens professionnels.
2. Etablir en collaboration manager-collaborateur des objectifs clairs et réalistes.
3. Stabiliser au mieux les plannings
4. Anticiper les événements qui pourraient augmenter la charge de travail (projets, poste vacant, accueil de stagiaire, formation) et réfléchir en amont aux solutions qui éviteraient une surcharge de travail (recrutement, glissement de tâche, ...)
5. Former les employés afin que la polyvalence ne devienne pas une contrainte au quotidien.

Que faire ?



# Exigences émotionnelles



Les exigences émotionnelles renvoient à la nécessité de maîtriser ses émotions, de les dissimuler, de les restreindre ou même de les simuler. Au long terme, ce facteur peut être très éprouvant pour les employés. Sont particulièrement exposés :



Les professions en CONTACT REGULIER AVEC LE PUBLIC telles que la restauration, l'accueil, le service à la personne, ...



Les professions où il faut DISSIMULER SES EMOTIONS (négatives notamment) telles que les métiers de la santé, l'accueil, le service à la personne, les forces de l'ordre

Les professions en CONTACT AVEC LA SOUFFRANCE OU DETRESSE HUMAINE telles que les métiers de la santé, les agents sociaux, certains métiers d'administration, ...



Les professions en CONTACT AVEC LA PEUR 'd'autrui ou pour soi) telles que les forces de l'ordre, les sauveteurs ..



Cela ne concerne pas que les émotions négatives ! On retrouve aussi ce facteur dans les entreprises où une forte culture 'd'attitude positive constante' est présente.

## ACCOMPAGNER ET EVALUER !

1. Repérer les postes à risques et assurer un suivi régulier de leurs conditions de travail
2. Former les employés et les managers à la réception et gestion des situations émotionnellement lourdes
3. Favoriser le soutien entre collègues
4. Etablir une relation de confiance entre les managers et les employés pour que ceux-ci se sentent soutenus

Que faire ?





# L'autonomie

L'autonomie fait référence à la capacité d'être acteur de ses conditions de travail, ses objectifs, ses ressources et production. C'est bien le manque d'autonomie dans son travail qui peut engendrer des risques.



Une trop grande autonomie peut aussi être source de stress ! Comme pour beaucoup de facteur de risque, il est important de trouver le bon équilibre !

L'autonomie transparait au travers de deux dimensions :

## LES MARGES DE MANOEUVRES

La possibilité d'auto-organiser son travail en termes de répartitions des horaires, des tâches et des ressources.



## LA CAPACITE DECISIONNELLE

La possibilité de participer activement aux décisions concernant son travail et l'utilisation de ses compétences.



Associé à une surcharge de travail, le manque ressenti d'autonomie peut être particulièrement difficile à vivre.

## FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DE L'AUTONOMIE

Que faire ?



1. Définir clairement les limites de l'autonomie d'un poste
2. Comprendre et écouter les besoins de chacun en termes d'autonomie
3. Développer les compétences des ses employés pour qu'ils soient à l'aise dans leurs tâches quotidiennes
4. Inclure l'employé dans les prises de décisions concernant son poste (changement de tâche, d'outil, formation)
5. Développer une culture de confiance et d'entraide entre les employés et les managers pour favoriser une autonomie saine

# Les rapports sociaux



Le facteurs des rapports sociaux représente une catégorie assez vaste qui comprends plusieurs dimensions toutes relatives aux relations au sein du milieu professionnel.



## LA RECONNAISSANCE

La reconnaissance du travail et des efforts fournis par la hiérarchie. Elle peut se faire au travers des paies, du discours ou d'évènements dédiés



## L'ASPECT RELATIONNEL

Cet aspect renvoie au climat de travail, à la cohésion d'équipe, au relation saine et de confiance avec la hiérarchie

## LA JUSTICE ORGANISATIONNELLE

On parle de justice organisationnelle pour désigner le fait de répartir équitablement les mêmes ressources en fonction de l'effort fourni pour un même poste. Les ressources sont : le salaire, les primes, les congés, les évolutions de carrière, les formations, ...



Ce facteur est particulièrement propice à engendrer des tensions au sein des employés.

## CHASSER LES SOURCES DE CONFLITS !

1. Instaurer un climat de bienveillance et de respect au sein de l'entreprise au travers d'un management bienveillant.
2. Tolérance zéro pour les insultes et le manque de respect
3. Définir clairement les rôles de chacun
4. Définir une politique de gestion des carrières, primes et rémunération transparente
5. Proscrire toutes formes de discrimination.
6. Instaurer une culture de la reconnaissance des efforts fournis, soit au travers d'avantage financier soit de façon plus symbolique.
7. Repérer au plus tôt les conflits pour tenter de les désamorcer.

Que faire ?





# Les conflits de valeurs

Le conflit de valeur renvoie à l'inadéquation entre les valeurs personnelles d'un employé et ce qui lui est demandé de faire dans le cadre de son travail. La personne peut alors se retrouver en situation de dissonance cognitive, ce qui est source de souffrance. Les conflits de valeurs peuvent intervenir quand :

On fait quelque chose qu'on considère inutile



On fourni un travail qu'on estime insuffisant ou bâclé



On utilise un outil ou une méthode qu'on juge inefficace



On n'est pas en mesure de fournir un travail de qualité



On doit bafouer notre éthique personnelle ou professionnelle



*Focus sur la dissonance cognitive :*

La dissonance cognitive intervient quand un comportement va à l'encontre d'une croyance. La contradiction est source de tension interne qui peut être éprouvante. Pour la diminuer, on va parfois changer nos croyances, quitte à en adopter des nouvelles contraires à nos croyances de base.



## LIMITER CES CONFLITS EN AMONT !

1. Définir les valeurs communes de l'entreprise avec les employés.
2. Communiquer sur les valeurs de l'entreprise
3. Être transparent sur les missions et ressources qui définiront un poste
4. Lors du recrutement, s'intéresser aux valeurs personnelles de la personne et s'assurer de leurs adéquation avec celle de l'entreprise
5. Faire la chasse au travail inutile (rapport rédigé pour n'être lu par personne, réunion improductive, missions identiques pour différents employés)
6. Faire confiance à l'expertise de l'employé pour son choix de méthode et d'outil
7. Limiter les tâches 'de dernière minute'
8. faire un point régulier avec l'employé quant à ce qu'il pense de sa pratique professionnelle actuelle

Que faire ?



# Insécurité professionnelle

L'insécurité au travail renvoie à deux éléments distincts :

## L'INSECURITE SOCIO-ECONOMIQUE

- Crainte de perdre son emploi ou son niveau de salaire
- Crainte de ne pas être renouvelé
- Contrat précaire



## LA MODIFICATION NON MAITRISES DE SES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Changement organisationnel
- Changement d'équipe
- Modification du poste (missions, horaire, ...)

L'humain n'aime pas le risque et les incertitudes de façon générale, c'est aussi vrai dans le cadre professionnel !

## LIMITER LES INCERTITUDES ET LE FLOU !

1. Instaurer une politique de transparence quant à l'organisation et la situation économique de l'entreprise au travers de communication régulière
2. Rassurer en situation d'insécurité
3. Limiter le recours aux emplois précaires
4. Accompagner aux changement d'organisation ou de modalité de travail au travers de communication claire
5. Anticiper toute modification de poste pour préparer au mieux les employés
6. Communiquer sur les projets en cours de l'entreprise

Que faire ?



## AUTRES FACTEUR POSSIBLES DE RPS :

Pour finir, les conditions atypiques de travail peuvent aussi être rattachées à l'émergence de risques psycho-sociaux. On entend par là :

- Les horaires atypiques (travail de nuit, coupure, ...)
- Le travail isolé
- Le travail à forte pénibilité
- ...



Ces différents facteurs ne sont pas indépendants, ils interagissent entre eux. Ils peuvent se compenser ou s'intensifier les uns les autres. De plus, il a été admis que ces facteurs étaient d'autant plus nocifs pour la santé quand :



Ils s'installent dans le temps ! Un facteur de RPS qui dure peut engendrer du stress chronique.



Ils sont subis ! Il est plus facile de supporter un facteur de RPS quand on choisit de s'y exposer.



Ils s'accumulent ! Plus les facteurs de RPS sont nombreux, plus ils sont dangereux.



Ils sont contradictoires ! Certains facteurs sont incompatibles comme une forte exigence et une faible récompense. Associés ensemble, ces facteurs "contradictoire" sont particulièrement délétères.

## Les grands principes de prévention :

(propres à toute prévention)



Eviter le risque



Evaluer le risque  
ne pouvant être  
évité



Combattre le  
risque à la  
source



Adapter le  
travail à  
l'Homme



Tenir compte de  
l'évolution de la  
technique



Remplacer ce qui  
est dangereux par  
ce qu'il l'est  
moins



Planifier la  
prévention



Prioritiser les  
mesures  
collectives



Donner les  
instructions  
appropriées

# Pour conclure :

- Vous vous sentez très stressé.e au quotidien
- Vous êtes témoin de violence au sein de votre environnement de travail
- Vous constatez des conditions dégradées de travail à votre niveau ou celui d'un service
- Vous avez repéré plusieurs de ces facteurs de risques au sein de votre activité de travail
- Vous êtes en souffrance dans votre travail

**DONNEZ  
L'ALERTE !**



En donnant l'alerte, vous rendez visible une situation de travail dégradée. Vous êtes expert de votre travail, vous en connaissez le mieux les conditions et le quotidien. En cela, vous êtes les plus à même de reconnaître des situations de tension et votre parole à ce sujet est légitime.

Si vous estimez avoir connaissance d'une situation de travail exposée aux risques psychosociaux, n'hésitez pas à le faire remonter !

## A qui ?

- Votre supérieur
- L'assistant de prévention
- La Direction des Ressources Humaines
- La médecine du travail

Tout ces acteurs doivent collaborer pour prévenir au mieux des risques !



## Comment ?

- Entretien professionnel
- Formulaire de signalement
- Réunion de service

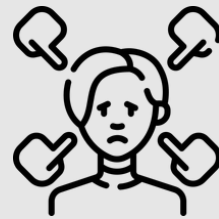
Que se soit par écrit ou à l'oral, donner l'alerte est un outil utile pour la prévention !



## Pourquoi ?

Les RPS ont un impact très nocifs sur la santé des employés et la productivité d'une entreprise. Lutter contre leur présence est essentielle dans toute démarche de santé et sécurité au travail !





# Livret de sensibilisation au RPS

-

2025