
Les RPS : de quoi on parle ?

Sensibilisation ●

Objectifs .



Définir les risques psychosociaux
et connaître le cadre juridique
associé



Distinguer les risques des
facteurs de risques pour
identifier les signaux faibles



Identifier les différents niveaux
de prévention pour agir

Déroulé.



Introduction



**Comprendre et
définir les risques
psychosociaux**



Mise en pratique



Conclusion

1

Introduction

De quoi on parle selon vous ?



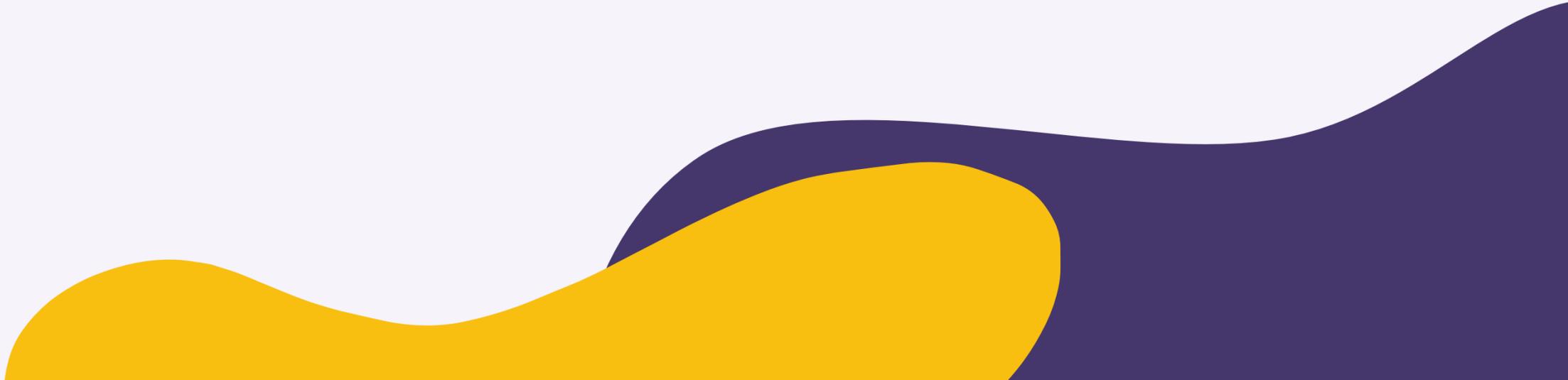
Qu'est-ce que ça vous évoque ? ●

Citez 1 mot qui vous vient à l'esprit quand vous entendez RPS

2

Comprendre

Définir les risques psychosociaux



Selon vous...



Le stress, ça peut être
motivant.

Il n'y a pas de bon ou de mauvais stress ●

On distingue en revanche :

- **Le stress aigu** : réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel. Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.
- **Du stress chronique** : réponse de notre corps à une situation de stress qui s'installe dans la durée. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

Selon vous...

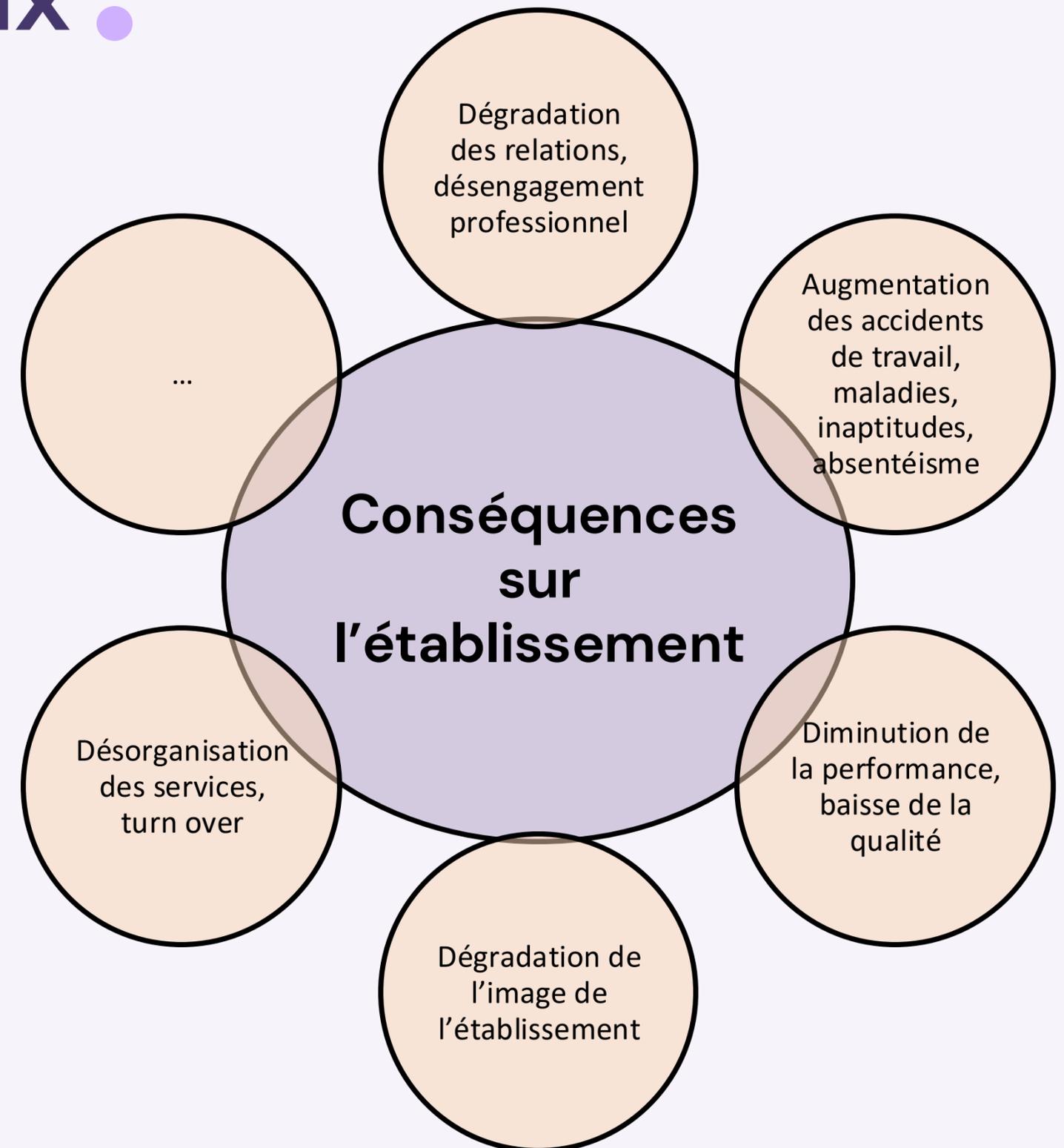


Les RPS, ça cause
surtout de
l'absentéisme.

Les risques psychosociaux •

Les RPS ne sont pas sans conséquences sur l'établissement.

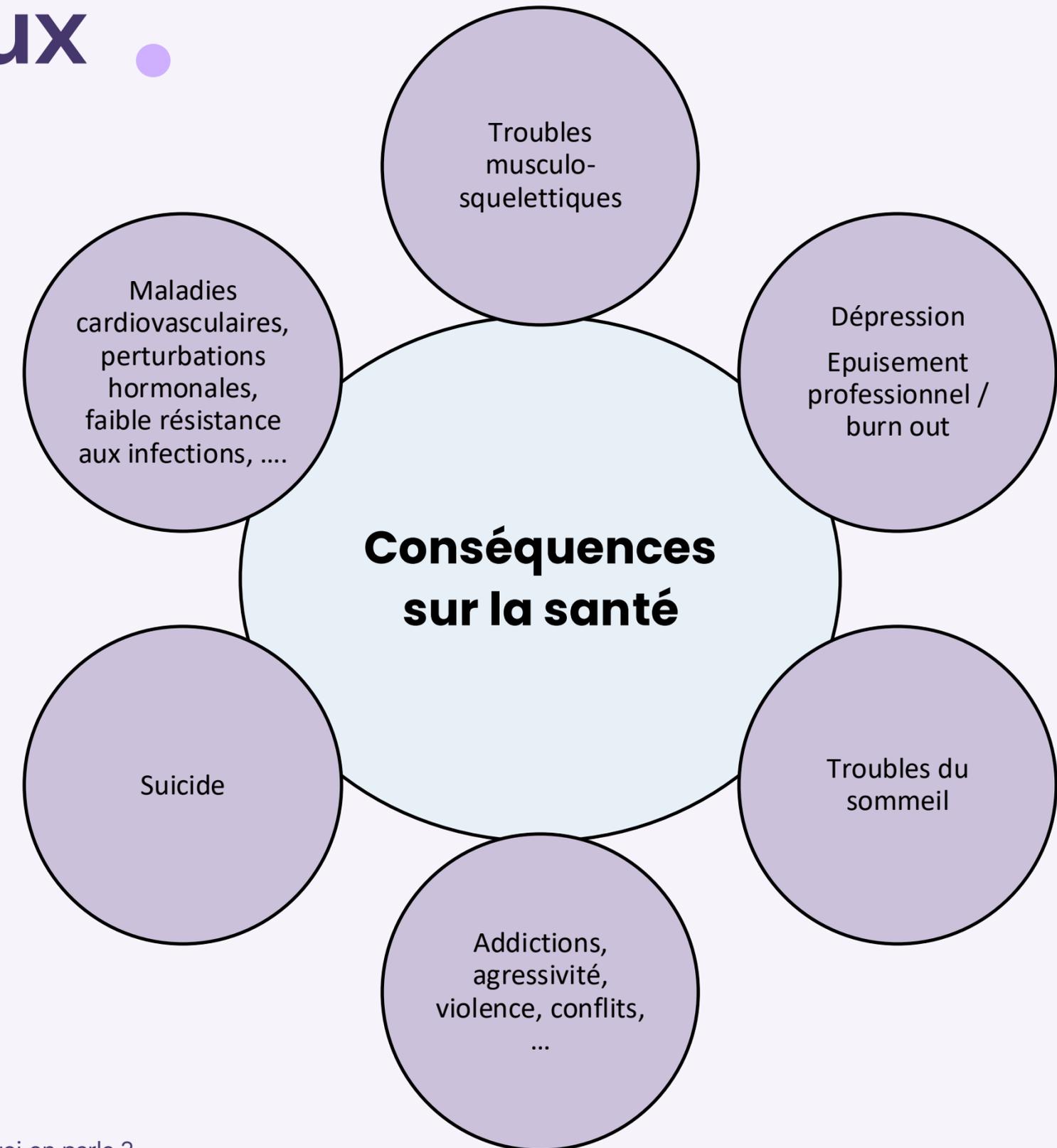
D'ailleurs, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé comme : un « état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, **de travailler avec succès et de manière productive**, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté ».



Les risques psychosociaux

On reconnaît souvent les situations de RPS par leurs conséquences sur la santé.

Quand il s'agit de manifestations liées à la santé des agents, on parle de **troubles psychosociaux**.



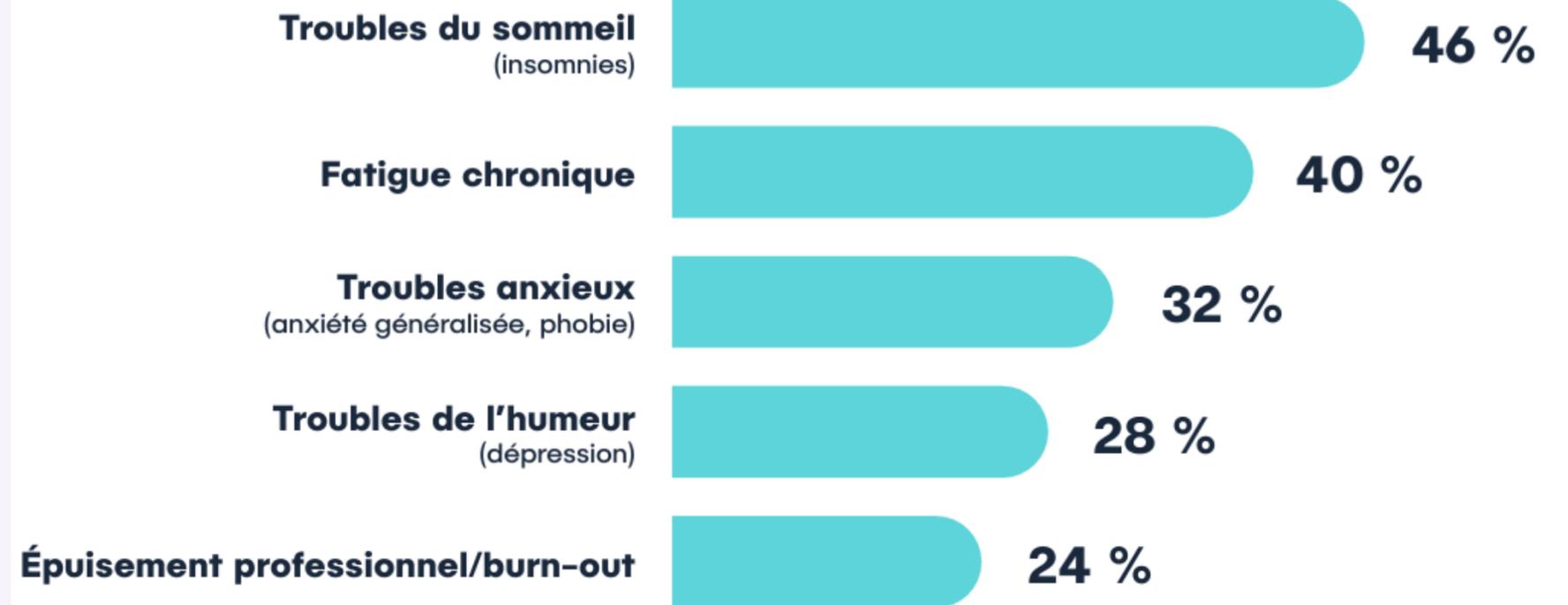
Quelques chiffres.

Selon une étude menée par Ipsos pour Malakoff Médéric en 2023 auprès de 3500 salariés (du public et du privé)

**70 %
des salariés**

déclarant un
mauvais état de
santé mentale
estiment que cela
nuît à leur travail

Les troubles rencontrés au cours des 12 derniers mois



Selon vous...



Le stress au travail,
c'est surtout la faute
du chef ou de la
cheffe.

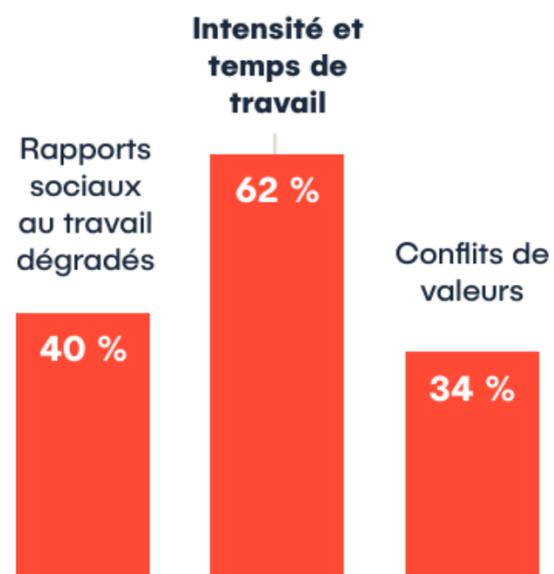
Des troubles, des risques, des facteurs ●

Il n'y a **rarement qu'une seule cause** à une situation de RPS, comme il n'y a rarement qu'une seule conséquence et un seul risque identifié.

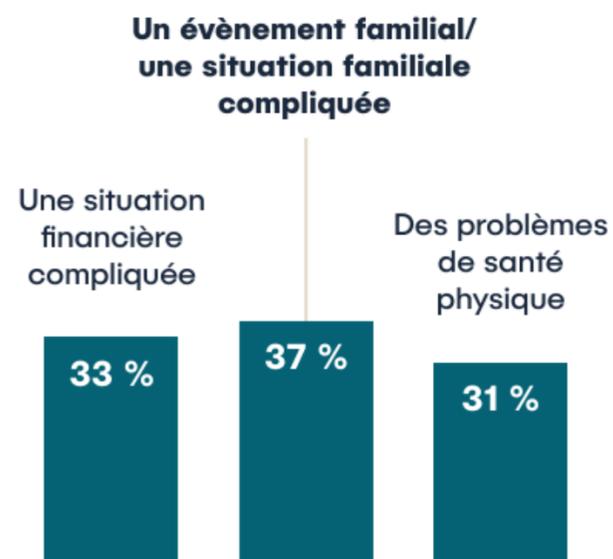
Quelques chiffres.

Selon une étude menée par Ipsos pour Malakoff Médéric en 2023 auprès de 3500 salariés (du public et du privé)

Raisons professionnelles



Raisons personnelles



1 salarié sur 2

se sent épuisé professionnellement

L'épuisement dû au travail retrouve ainsi son niveau d'avant crise après avoir baissé pendant 2 ans.

Au-delà de ces causes, une majorité de salariés témoigne de situations professionnelles nerveusement, émotionnellement et physiquement difficiles, participant indirectement à l'aggravation de leur santé mentale.

Les conditions de travail : une source de tensions

Près de 8 salariés sur 10 se disent satisfaits de leur travail, un chiffre stable depuis 2011. Cependant, des points de vigilance apparaissent cette année :

1 salarié sur 2

révèle des craintes liées à une surcharge de travail

30 %

travaillent chez eux en plus des horaires de travail

A cette difficile déconnexion, s'ajoute la problématique de la conciliation vie privée/ vie professionnelle pour plus de 1 salarié sur 3.

D'autres indicateurs se dégradent :

19 %

déclarent subir des remarques blessantes ou agressives à l'intérieur de l'entreprise

16 %

des salariés sont insultés ou agressés par le public ou les clients *

* La tendance se détériore depuis 2015 et atteint son niveau le plus élevé cette année.

Les risques psychosociaux .

On parle de risques psychosociaux quand sont présents dans une situation de travail, de manière combinée ou non :

Stress au travail

Violence(s) interne(s)

Violence(s) externe(s)

Ces risques peuvent-être générés par :

- L'activité
- L'organisation
- Les relations de travail

Les risques psychosociaux .

Stress au travail

Perception d'un déséquilibre entre les contraintes et les ressources disponibles en soi et dans l'environnement de travail

Violence(s) interne(s)

Ces violences sont commises dans l'entreprise par des salariés : conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes, harcèlement moral et/ou sexuel

Violence(s) externe(s)

Ces violences sont commises sur des salariés par des personnes extérieures à l'entreprise : menaces, agressions, insultes, ...

→ Ces risques sont souvent imbriqués : par leurs origines, et par leurs interactions (l'un pouvant entraîner l'autre)

Définitions complémentaires .

Le **harcèlement moral** est défini légalement ainsi :

« Aucun salarié ne doit subir les agissements **répétés** de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une **dégradation des conditions de travail** susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (Art. L.122-49 du Code du Travail).

Ces agissements peuvent entraîner des poursuites judiciaires.

Définitions complémentaires .

Le **burn out / épuisement professionnel** est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental au travail dont les symptômes sont les suivants :

- Manifestations **émotionnelles** : irritabilité, tensions, hypersensibilité, peurs, tristesse, ...
- Manifestations **physiques** : troubles du sommeil, fatigue chronique, douleurs rachidiennes, ...
- Manifestations **cognitives** : diminution de la concentration, difficultés à prendre des décisions, à réaliser plusieurs tâches, ...
- Manifestations **interpersonnelles** : repli sur soi et/ou ressentiment
- Manifestations **motivationnelles** : désengagement progressif

Les risques psychosociaux .

Aujourd'hui, on considère que les risques psychosociaux se définissent moins par leur **manifestation** que par leur origine.

Signaux faibles

Facteurs de risques
psychosociaux

Risques psychosociaux

Conséquences sur
l'entreprise et sur la santé
Troubles psychosociaux

Les facteurs de risques ●

Exigences du travail

Exigences
émotionnelles

Manque d'autonomie
et de marges de
manœuvre

Manque de soutien
social et de
reconnaissance

Conflits de valeurs

Insécurité de la
situation de travail

Les facteurs de risques ●

Ce facteur comprend **les exigences psychologiques et « le coût »** (cognitif, émotionnel, ...) liées aux contraintes qui émanent du travail et de l'organisation du travail :

Exigences du travail

- les contraintes de rythme
- l'existence d'objectifs irréalistes ou flous
- l'exigence d'une polyvalence non maîtrisée
- les instructions contradictoires
- les longues journées de travail
- le travail en horaires atypiques
- l'imprévisibilité des horaires de travail
- ...

Les facteurs de risques .

Exigences émotionnelles

Ce facteur fait référence à la nécessité de **maîtriser et façonner** ses propres émotions :

- Exigence de sourire ou de bonne humeur
- Tensions avec le public
- Contact avec la souffrance ou la détresse humaine
- Contrôle de soi attendu en toute circonstance
- Affichage attendu d'une « attitude positive » constante

Les facteurs de risques .

**Manque
d'autonomie et de
marges de
manœuvre**

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail.

Cela inclut non seulement les **marges de manœuvre** (la possibilité de s'organiser dans son travail) mais également la **participation aux décisions** qui concernent directement son activité ainsi que **l'utilisation et le développement de ses compétences**.

Les facteurs de risques .

**Manque de soutien
social et de
reconnaissance**

Ce facteur fait référence à des **relations/rapports sociaux dégradés** au travail, avec ses **collègues** et/ou sa **hiérarchie** et peuvent concerner :

- Les perspectives de carrière
- L'adéquation de la tâche à la personne
- Les procédures d'évaluation du travail
- L'attention portée au bien-être des salariés

On retrouvera ici le harcèlement notamment.

Les facteurs de risques .

Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des **conflits intrapsychiques** consécutifs à la **distorsion** entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés.

Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, etc.

Les facteurs de risques ●

Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois :

- **L'insécurité socio-économique** (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire)
- **Le risque de changement non maîtrisé** de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...)

Quelques chiffres.

Figure ① : Exposition localisée ou généralisée (au moins 10 % des salariés/ agents) aux RPS, selon les employeurs, par type d'établissement et grands secteurs d'activité (en % des salariés)

	Fonction publique										Secteur marchand et associatif										Ensemble				
	FPE hors enseignement		FPE enseignement		FPT		FPH		Ensemble FP		Agriculture		Industrie		Construction		Commerce et transports		Autres services				Ensemble privé		
	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013	2016	2013
Nécessité de travailler en urgence	64,8	67,0	41,6	43,4	50,4	53,6	72,2	64,6	54,5	56,3	13,7	10,4	35,7	33,0	19,5	15,1	28,7	27,6	38,9	35,0	33,2	30,4	38,2	36,7	
Sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité	50,5	55,4	39,4	43,1	34,6	38,6	64,6	56,4	44,7	46,6	5,1	3,2	16,9	19,4	5,8	5,0	11,5	14,8	20,7	19,4	15,7	16,6	22,5	23,9	
Charge de travail trop importante	51,7	54,2	39,0	38,3	33,6	37,6	61,8	51,1	43,9	43,7	6,3	4,8	21,4	24,1	10,5	5,2	14,0	14,1	23,8	22,0	19,0	18,4	24,8	24,6	
Tensions avec le public	30,7	36,5	29,8	41,1	39,9	36,2	57,2	51,0	38,9	41,3	5,9	4,4	5,6	6,2	8,3	4,5	21,6	23,5	25,2	23,2	18,5	18,1	23,3	23,8	
Tensions avec la hiérarchie	25,8	26,1	17,5	14,5	26,8	26,8	35,9	35,6	25,7	26,5	2,5	0,5	14,0	10,0	5,2	4,9	8,1	6,3	10,1	10,7	9,7	8,6	13,5	13,0	
Tensions entre collègues	26,3	30,9	25,9	28,1	30,3	32,8	42,5	40,8	30,8	33,8	7,8	4,4	10,5	9,8	4,9	4,7	8,6	7,6	11,9	13,1	10,0	10,0	14,9	15,8	
Horaires imprévisibles	19,0	18,1	2,7	4,2	6,9	5,8	31,2	31,2	12,5	14,0	9,4	9,6	9,2	5,7	2,7	1,9	7,8	6,7	7,6	7,8	7,6	6,6	8,7	8,4	
Crainte du chômage	3,9	1,9	2,0	2,0	3,2	5,8	6,7	7,0	3,7	4,8	2,2	6,8	18,9	11,7	12,4	5,0	11,4	5,7	10,0	8,6	12,3	8,0	10,3	7,3	

Selon l'Enquête Conditions de Travail – Risques psychosociaux (2016) menée par la DARES, DGAFP, DREES, INSEE

Source : Enquêtes Conditions de travail (2013, 2016), volet employeur, Dares, DGAFP, Drees et Insee.

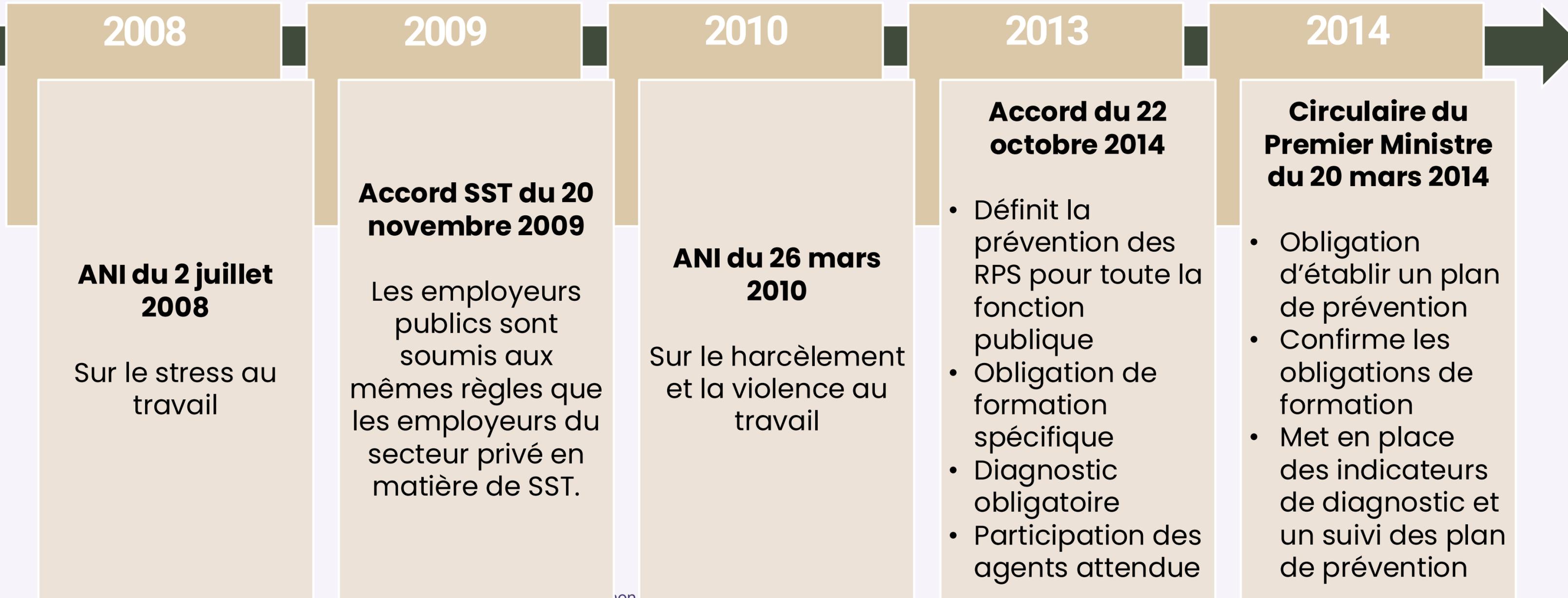
Champ : Établissement d'un salarié ou plus ; France entière.

Lecture : En 2016, dans la fonction publique de l'État (hors enseignement), 67,0 % des agents travaillent dans un établissement déclarant une exposition localisée (pour 10 à 50 % des agents) ou généralisée (pour plus de 50 % des agents) à la nécessité de travailler dans l'urgence.

Cadre réglementaire.

Les RPS ne sont pas juridiquement définis, mais doivent être pris en charge par les employeurs comme tout autre type de risque professionnel.

Cadre réglementaire.



Cadre réglementaire.

Le Code du Travail définit **9 principes généraux de prévention** dans l'article L4121-2 :

1. Eviter les risques
2. Evaluer les risques qui ne peuvent être évités
3. Combattre les risques à la source
4. Adapter le travail à l'homme
5. Tenir compte de l'état d'évolution de la technique
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins ou ne l'est pas
7. Planifier la prévention en intégrant technique, organisation, conditions de travail, relations sociales et environnement.
8. Prendre des mesures de protection collective en priorité sur les mesures individuelles
9. Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

Les différents niveaux de prévention .

Prévention tertiaire : Réparer

Traiter, réhabiliter, favoriser le retour au travail

→ Actions : cellule d'écoute ou de traitement des cas avérés, prise en charge médicale ou psychologique, groupes de parole, médiation



Prévention secondaire : Corriger

Agir pour diminuer les conséquences des risques, outiller les individus pour faire face

→ Actions : stages de gestion du stress, coaching, stages de gestion des conflits, debriefing d'incidents, ...



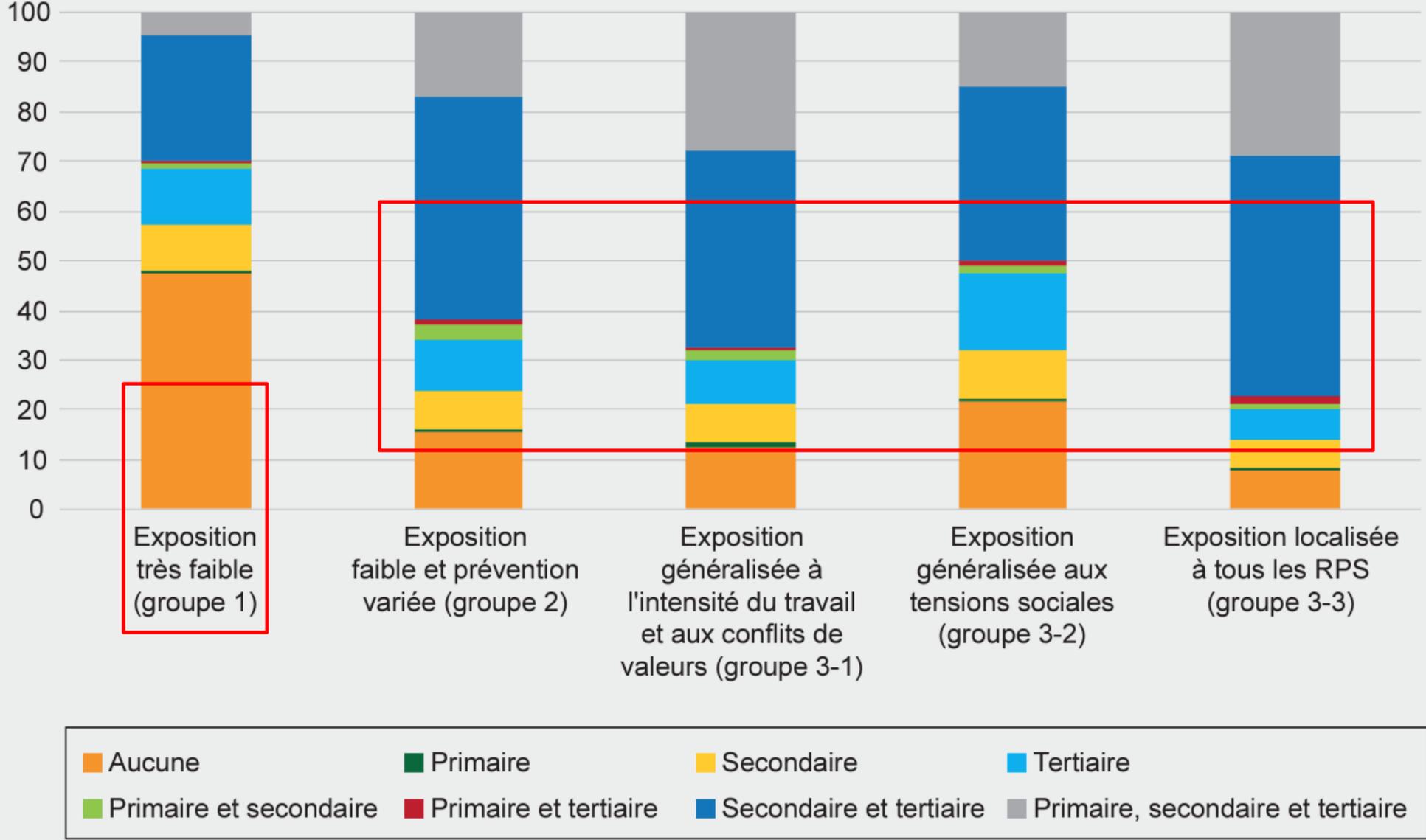
Prévention primaire : Prévenir

Anticiper et éliminer la cause des risques

→ Actions : sur l'organisation du travail, la conduite du changement, les dysfonctionnements identifiés

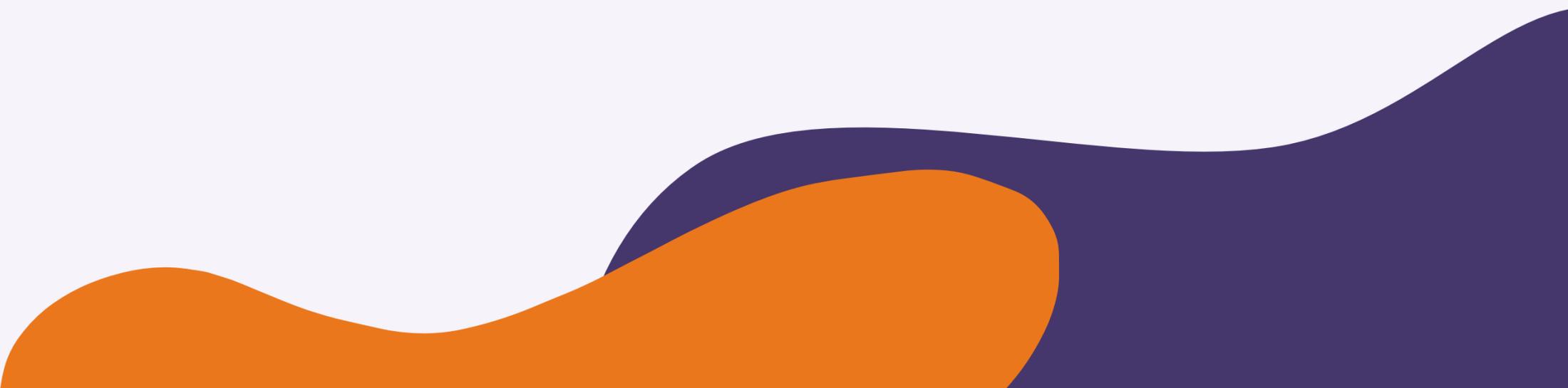
Quelques chiffres.

Figure ③ : Actions de prévention menées dans l'établissement et situation d'exposition de l'établissement (en % des salariés)



Selon l'Enquêtes Conditions de Travail – Risques psychosociaux (2016) menée par la DARES, DGAFP, DREES, INSEE

3 Mise en pratique



Cas.

30 minutes en binôme

Identifiez :

- Les **risques** présents dans la vidéo
- Leurs **effets** sur les personnages (troubles, manifestations)

→ Quels **facteurs de risques** pourraient les expliquer selon vous ?

Le **stress** au travail,
le **démasquer**
pour le **prévenir.**

Le **stress** au travail,
le **démasquer**
pour le **prévenir.**

4 Conclusion



Echanges libres .

Avec quoi vous repartez de la formation ?

Bibliographie •

- Le rapport Gollac (2011) : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf
- Le dossier RPS de l'INRS : <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- Les ressources de l'ANACT : <https://www.anact.fr/>
- 10 Questions sur la prévention des risques psychosociaux (Anact) : <https://anact.fr/10-questions-sur-la-prevention-des-risques-psychosociaux>
- Santé Travail dans la Fonction Publique : <https://www.santetravail-fp.fr/risques-psychosociaux/comprendre/les-grands-modeles-danalyse>
- Prévention des risques psychosociaux – chiffres clés dans la FP (2019, 2016) : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/point-stat/prevention_risques_psychosociaux.pdf
- Baromètre Malakoff (2023) : <https://www.malakoffhumanis.com/sites/smile/files/files/2023-263-mh-lecomptoir-synthese-etude-sante-des-salaries-mh-24576-2307.pdf>
- Guide d'aide à la prévention du syndrome d'épuisement professionnel (2015) : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Exe_Burnout_21-05-2015_version_internet.pdf

Contact .



Manon Keusch, Psychologue du travail



07.65.70.42.63



manon.keusch@gmail.com