



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Isabelle Le Bot, psychologue du travail

Prévention des risques psychosociaux

troubles du sommeil insomnie
énervement désespoir déshumanisation
détresse fatigue surcharge de travail souffrance
anxiété stress dépression conflit insomnie
déprime **burn-out** frustration
frustration **stress au travail**
harcèlement **bore-out**
mal-être surmenage déconstruction
épuisement désintérêt
démotivation risques psychosociaux

DÉFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

*DÉFINITION DU COLLÈGE D'EXPERTISE DIT
« RAPPORT GOLLAC » 11 AVRIL 2011 :*

« les risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

Humains

6 salariés sur 10 déclarent avoir un travail stressant

Economiques

Entre 3 et 4 % du PIB
60 Milliards euros

ENJEUX DES RPS

Juridiques

Obligation de résultat santé et sécurité des salariés 2002
Accord cadre santé et sécurité au travail dans la FP 2009
Loi 2010-751 du 5 juillet 2010 créant les CHSCT dans la FP
Accord cadre prévention des RPS du 22 octobre 2013

Le stress professionnel

Le stress n'est qu'une manifestation des RPS.

« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ».

Repérer le stress professionnel

➔ Signaux forts :

- Maladie
- Absentéisme
- Conflit
- Suicide

➔ Signaux faibles :

- Présentéisme
- Insatisfaction
- Démotivation
- Intention de quitter
- Ressenti
- Tensions
- Stress
- Fatigue
- Souffrance
- Incivilités

6 dimensions de risques à caractère psychosocial

(définis par le protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la FP)

1. Les exigences et l'intensité du travail
2. Les exigences émotionnelles
3. Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre
4. La mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail
5. Les conflits de valeur
6. L'insécurité de la situation de travail

1 - Les exigences et l'intensité du travail

- La quantité de travail
- La pression temporelle
- La complexité du travail
- Les difficultés de conciliation entre travail et hors travail

2 - Les exigences émotionnelles

- Relation au public
- Empathie, contact avec la souffrance
- Tensions avec le public
- Devoir cacher ses émotions
- Peur au travail

3 - Le manque d'autonomie et de marges de manoeuvre

- Autonomie procédurale
- Prévisibilité du travail
- Utilisation et développement des compétences

4 - La mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail

- Soutien social au travail
- Violence au travail
- Reconnaissance
- Leadership

5 - Les conflits de valeur

- Conflits éthiques
- Qualité empêchée

6 - L'insécurité de la situation de travail

- Sécurité de l'emploi et du salaire
- « Soutenabilité » du travail
- Changements dans le travail

La prévention des RPS : une question d'équilibre



Facteurs de risque :

- Manque de savoirs sociaux
- Manque de reconnaissance
- Déséquilibre de charges
- Changements trop fréquents
- Manque de soutien
- Manque de communication
- Manque d'information
- Injonctions paradoxales

Facteurs de protection :

- Accueil
- Organisation du travail
- Pilotage lisible et juste
- Reconnaissance
- Climat de confiance
- Autonomie
- Soutien
- Sens du travail
- Communication
- Dialogue