

Direction des services administratifs et financiers

COMMENT ABORDER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX POUR DE MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL



GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

**Destiné aux directeurs et aux membres des CHSCT
des directions départementales interministérielles**



SOMMAIRE

OUTIL N°1 :

Définitions

OUTIL N°2 :

Les indicateurs d'alerte

OUTIL N°3 :

Les moyens à notre disposition

OUTIL N°4 :

Une démarche de prévention

ANNEXE 1 :

Les symptômes

ANNEXE 2 :

Support pour l'élaboration du programme de prévention des risques professionnels

ANNEXE 3 :

Support pour le questionnaire destiné aux agents

ANNEXE 4 :

Pour en savoir plus

ANNEXE 5 :

Lexique

DÉFINITION :

De quoi parle-t-on ?

«Ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »

Michel GOLLAC, rapport 2011 sur le suivi des RPS au travail

L'exposition à ces risques peut entraîner :

- du **stress au travail** : déséquilibre perçu par un individu entre ses contraintes et ses moyens d'y faire face.
- des **violences externes** : insultes, menaces, agressions.
- des **violences internes** : conflits exacerbés, harcèlement sexuel ou moral.
- de l'**épuisement professionnel** (burn-out) : épuisement émotionnel, dépersonnalisation ou cynisme, sentiment de non-accomplissement.

LES INDICATEURS D'ALERTE :

Il existe trois grandes familles regroupant différentes catégories d'indicateurs pour caractériser l'existence des RPS :

INDICATEURS LIÉS AUX RESSOURCES HUMAINES

Catégories d'indicateurs	Éléments mesurés	
1.1 Temps de travail	<i>Indicateurs :</i>	Absentéisme, durée annuelle de travail, horaire atypique, dépassement d'horaire...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'augmentation de l'absentéisme est révélatrice du climat du service. - L'évolution de la durée annuelle de travail est un indicateur de surcharge ou sous charge de travail. - Le travail en horaire atypique peut expliquer l'impact du travail sur la vie sociale. - Le travail en urgence, les réunions tardives, les déplacements répétés et éloignés peuvent impacter l'environnement social et familial...
1.2 Accidents de service et maladies professionnelles	<i>Indicateurs :</i>	Nombre d'accidents de service et de trajet y compris les agressions Maladies professionnelles reconnues dont les TMS (troubles musculosquelettiques)...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Les accidents de service peuvent être la conséquence des troubles de l'attention ou de la vigilance. - Le stress est un des facteurs de risque direct d'apparition de TMS. - Le nombre des agressions et/ou leur recrudescence sur une période donnée peut être révélateur d'un dysfonctionnement.
1.3 Situations dégradées ou graves chez les personnels	<i>Indicateurs :</i>	Conflits, plaintes pour harcèlement, cas de suicides et tentatives de suicide, situations de violences...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Les suicides ou tentatives de suicide, la violence physique peuvent révéler des situations de souffrance au travail. - L'existence de plaintes pour harcèlement ou violence verbale est révélatrice du fonctionnement du service et/ou des relations entre les personnels dégradées.
1.4 Gestion du personnel	<i>Indicateurs :</i>	Taux de rotation, départs volontaires, postes non pourvus, reclassements professionnels...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Le taux de rotation et les départs volontaires peuvent être des indicateurs de malaise social. - La difficulté à pourvoir certains postes est souvent révélatrice de tensions dans le service ou de son image dégradée...
1.5 Formation	<i>Indicateurs :</i>	Nombre de jours de formation par agent et par année, nombre de DIF, CIF accordés et refusés...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'absence ou l'excès de jours de formation peut révéler des difficultés au sein du service. - Un agent insuffisamment formé ou n'ayant pas reçu une formation conforme à ses attentes peut être mis en difficulté dans ses pratiques professionnelles...

INDICATEURS LIÉS AUX RELATIONS SOCIALES

Catégories d'indicateurs	Éléments mesurés	
2.1 Relations sociales	<i>Indicateurs :</i>	Tracts syndicaux, mouvements sociaux, réorganisation ou fermeture de service, commissions de discipline...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des comptes-rendus de réunions avec les organisations syndicales donne un reflet du dialogue dans le service - Les mouvements sociaux, l'augmentation des tracts peuvent être des indicateurs du climat social et de la dégradation des rapports sociaux. - Le défaut d'accompagnement et de communication sur des projets de restructuration favorisent le développement d'état de stress chez les agents...

INDICATEURS LIÉS A LA SANTÉ SÉCURITÉ DES AGENTS

Catégories d'indicateurs	Éléments mesurés	
3.1 Pôle médico-psycho-social	<i>Indicateurs :</i>	Nombre de visites médicales à la demande, aménagement de poste, augmentation des pathologies liées au stress (syndrome anxio-dépressif, TMS, ...), conduites addictives, conduites à risque, saisine du psychologue...
	<i>Illustrations :</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse annuelle du rapport du médecin de prévention mettra en évidence le mal-être des agents. - L'analyse du psychologue sur une problématique donnée permet d'apporter des éléments de compréhension et des pistes de réflexion. - Les assistants de service social peuvent être un relais d'alerte...

Vous ciblez des types d'indicateurs en reprenant notamment ceux donnés dans la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des RPS :

- *Taux d'absentéisme pour raisons de santé*
- *Taux de rotation des agents*
- *Taux de visite sur demande au médecin de prévention*
- *Taux d'acte de violence physique envers le personnel*

De plus, les autres indicateurs peuvent être ciblés en fonction du contexte local.

*Orientation 8-2 de l'accord du 22 octobre 2013

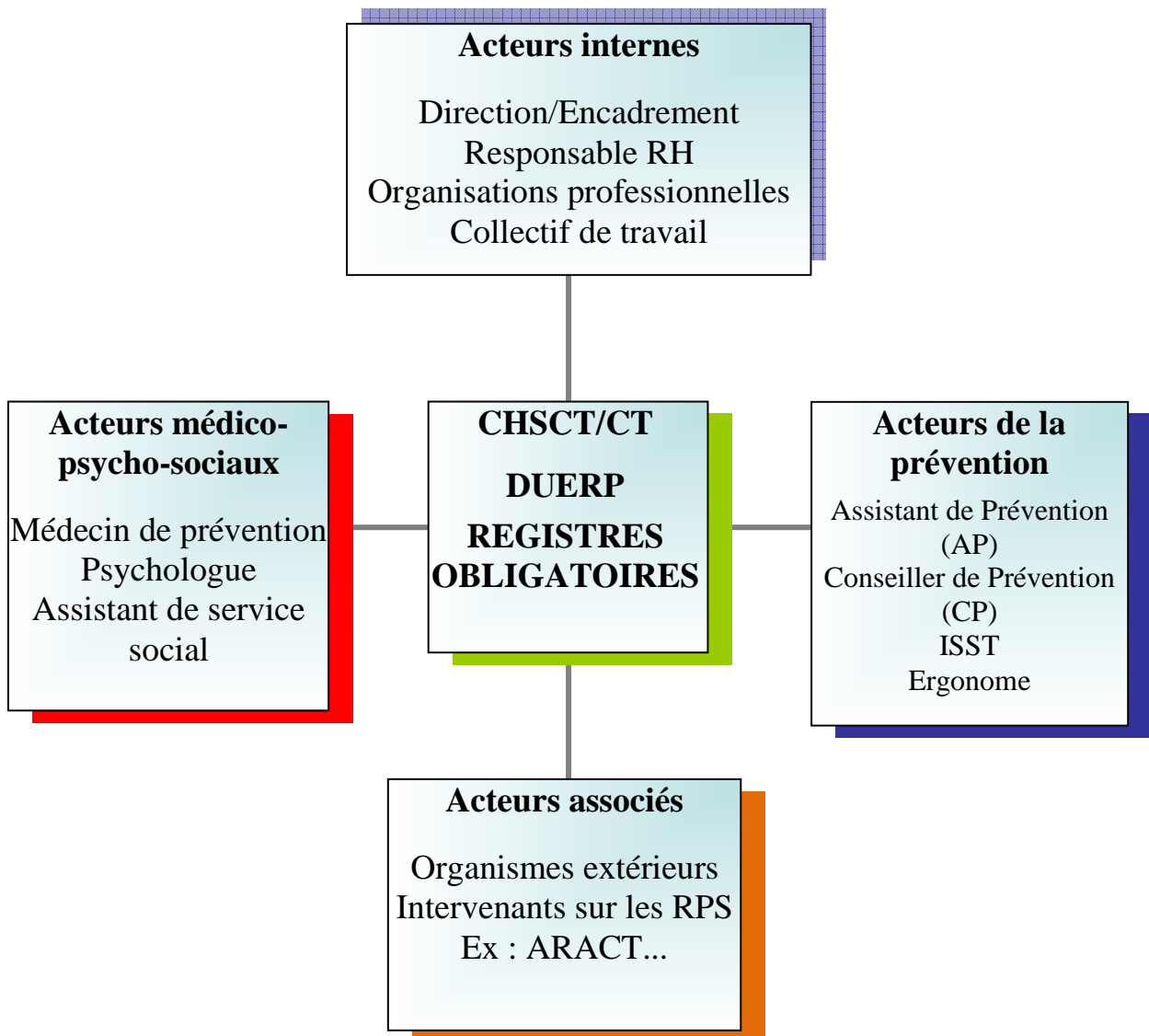
Quelle analyse ?

Les données brutes doivent être interprétées pour leur donner du sens :

- la dégradation dans le temps des indicateurs doit alerter le service ;
- l'analyse des données par service permet d'identifier les populations ou secteurs en souffrance et de prioriser l'action à enclencher.

LES MOYENS A NOTRE DISPOSITION :

Ce sont les moyens en termes de personnes ressources, d'instances et d'outils qui vont nous permettre de mettre en œuvre un travail d'analyse et de traitement des RPS.



Conclusion

Le traitement des RPS nécessite une approche **pluridisciplinaire** où il est souhaitable de croiser des compétences et constats techniques, humains, médicaux, psychologiques, organisationnels, managériaux, réglementaires et gestionnaires.

UNE DÉMARCHE COLLECTIVE DE PRÉVENTION

Hors situations d'urgence (suicide, violences, harcèlement...) qui nécessitent une prise en charge adaptée, il convient de planifier une démarche de prévention des RPS le plus en amont possible.

1 – Mise en place d'un groupe de travail

Sa composition :

Il comprendra au minimum :

- un membre de la direction,
- les membres du CHSCT,
- les acteurs de la prévention,
- les acteurs médico-psycho-sociaux.

Son objectif

Il impulsera et accompagnera la mise en œuvre d'une politique de prévention.

2 – La phase "diagnostic"

Le pré-diagnostic

Il peut s'appuyer à la fois sur les analyses partagées au sein du groupe et sur les indicateurs existants (cf. page indicateurs).

Le diagnostic approfondi

Il permet de repérer les sources des RPS, d'objectiver leurs impacts ainsi que d'identifier les services, postes ou agents plus particulièrement concernés.

4 – Évaluation et suivi

Pour être complète et durable, une démarche de prévention des RPS doit à minima déboucher sur le suivi des indicateurs pris en compte après actions correctives.

Le CHSCT met en place un dispositif de veille active de façon à pérenniser la démarche de prévention.

3 – Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action

En fonction du diagnostic précédent, des actions à mettre en place et des priorités seront définies. Elles seront formalisées dans un plan d'actions.

Conditions de réussite

1 - Pour en favoriser l'adhésion et le partage, la démarche de prévention doit être accompagnée, tout au long de ses étapes, d'une communication (réunion, note de service...) à l'ensemble du personnel.

2 - Permettre la participation de personnes qualifiées ayant une compétence professionnelle particulière.

LES SYMPTÔMES

Tout changement de comportement d'un collectif de travail doit interroger sur son origine.

Les principaux symptômes sont présentés à titre d'information et non en vue d'un diagnostic.

I – Les manifestations possibles de la souffrance au travail

L'exposition prolongée et répétée aux facteurs des RPS peut se traduire par différentes manifestations.

Sur le plan physique :

- troubles du sommeil,
- céphalées,
- problèmes digestifs,
- prise de poids,
- tensions musculaires...

Sur le plan émotionnel :

- sensibilité et nervosité accrues,
- crises de larmes,
- colère,
- peur,
- angoisse,
- irritabilité,
- tristesse,
- expressions d'idées suicidaires,
- sentiment d'incompétence,
- baisse d'estime de soi...

Sur le plan comportemental :

- manifestations silencieuses : repli sur soi, isolement, consommation de substances psychoactives (médicaments, alcool, tabac, etc...), désinvestissement, troubles alimentaires...
- manifestations visibles : instabilité, agressivité, hyperactivité, comportement violent...

Sur le plan cognitif :

- difficultés de concentration,
- troubles de la mémoire,
- difficultés à prendre des décisions,
- désorganisation...

II - Les pathologies associées

L'exposition prolongée et répétée aux facteurs des RPS peut favoriser l'émergence de pathologies.

Troubles physiques :

- hypertension artérielle,
- troubles musculosquelettiques,
- affections cutanées...

Troubles mentaux :

- dépression,
- troubles de l'anxiété,
- troubles obsessionnels et phobiques...

Burn-out (épuiement professionnel)
Bore out (épuiement par ennui, par manque de travail),
Etat de stress post traumatique...

Points de vigilance

La présence ou la récurrence de ces manifestations au sein d'une même organisation ou d'un service nécessite une prise en compte du contexte individuel et collectif.

Exemple de questionnaire destiné aux agents

Anonyme et Confidentiel

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>	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
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.				

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)				
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. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales.	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures (usagers, public, etc.) qui nécessitent une réponse immédiate.	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent (quotidien) de ma hiérarchie.	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois.	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 GollacSuite 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.				
Q46. Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail.	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
Q47. Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à ma retraite.				
Exigences émotionnelles	Jamais	Rarement	La plupart du temps	Toujours
Q48. Je suis en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs) de vive voix, en face à face.				
Q49. Je suis en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs) au téléphone.				
Q50. Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs).				
Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse.				
Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer.				
Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur.				
Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail.				
(*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
Q55. Les tâches que j'effectue sont intéressantes.				
Q56. Les tâches que j'effectue correspondent à mes attentes.				
Q57. Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes.				
Q58. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile aux autres.				
Q59. Le travail que je fais, n'importe qui pourrait le faire.				
Q60. Dans mon travail, il m'arrive souvent de m'ennuyer.				
Q61. Dans mon travail, j'ai le sentiment d'être exploité(e).				
Q62. Mon activité professionnelle me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait.				
Q63. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois.				
Q64. J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier.				
Q65. Les règles qui régissent mon activité professionnelle me semblent justes				
Q66. Dans mon travail, je suis amené(e) à faire des choses que je ne partage pas sur le plan moral.				
Q67. Dans mon travail, je constate des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles.				



Questions complémentaires utilisées dans l'enquête SUMER				
Les modalités de réponse aux questions sont présentées en fin de questionnaire				
Anxiété	0	1	2	3
Q68. Je me sens tendu(e) ou énervé(e).				
Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver.				
Q70. Je me fais du souci.				
Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e).				
Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué.				
Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place.				
Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique.				
Dépression	0	1	2	3
Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois				
Q76. Je ris et vois le bon côté des choses				
Q77. Je suis de bonne humeur				
Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti				
Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence				
Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses				
Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision				

Questions spécifiques à déterminer en fonction du contexte de chaque service pour préciser les facteurs de risques				
Exemples : questions sur une fusion récente, les locaux, les systèmes informatiques, la réorganisation des services, la relation aux usagers, les contraintes budgétaires, les astreintes, les temps de coordination, etc.				
Voir page suivante				

Questions sur les caractéristiques individuelles des répondants	
Sexe	Age
Ancienneté	Unité
Statut	Qualification
Fonction	
[Diplôme le + élevé]	
[Situation familiale]	
Etc.	

Précisions sur les questions spécifiques

Dans le cadre d'un guide générique pour la Fonction Publique nous avons privilégié les questions pouvant concerner tout type de situation de travail.

Mais il est très important que des questions spécifiques soient élaborées pour chaque situation particulière et cet aspect conditionne un taux de réponse élevé.

Il s'agit d'intégrer en particulier :

- **Des caractéristiques propres aux métiers eux-mêmes et à leurs conditions d'exercice, par exemple :**
 - L'isolement de l'enseignant face à sa classe.
 - La gestion des urgences d'une infirmière de nuit.
 - La double hiérarchie pour certains agents.
 - Les difficultés de conciliation vie personnelle/vie professionnelle pour les métiers à horaires décalés ou peu prévisibles.
- **Le contexte du service et son histoire récente :**
 - Les fusions ou déménagements
 - Les situations de crise (le cas échéant)
 - Les évolutions statutaires
 - Les glissements de tâches (FPH)
 - Les évolutions technologiques ou réglementaires
 - La dématérialisation des procédures
 - L'évolution des missions
 - La détermination des horaires
- **L'évaluation des moyens de prévention disponibles :**
 - Formations dispensées.
 - Dispositifs spécifiques de soutien psychologique
 - Moyens disponibles pour les échanges professionnels..

Les types de réponse de l'échelle HAD¹⁷ utilisée dans l'enquête SUMER

Anxiété	Depression
<p>Je me sens tendu(e) ou énervé(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 La plupart du temps 2 Souvent 1 De temps en temps 0 Jamais 	<p>Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Oui, tout autant qu'avant 1 Pas autant 2 Un peu seulement 3 Presque plus
<p>J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Oui, très nettement 2 Oui, mais ce n'est pas trop grave 1 Un peu, mais cela ne m'inquiète pas 0 Pas du tout 	<p>Je ris et vois le bon côté des choses :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Autant que par le passé 1 Plus autant qu'avant 2 Vraiment moins qu'avant 3 Plus du tout
<p>Je me fais du souci :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Très souvent 2 Assez souvent 1 Occasionnellement 0 Très occasionnellement 	<p>Je suis de bonne humeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Jamais 2 Rarement 1 Assez souvent 0 La plupart du temps
<p>Je peux rester tranquillement assis(e) à me rien faire et me sentir décontracté(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Oui, quel qu'il arrive 1 Oui, en général 2 Rarement 3 Jamais 	<p>J'ai l'impression de fonctionner au ralenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Presque toujours 2 Très souvent 1 Parfois 0 Jamais
<p>J'approuve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Jamais 1 Parfois 2 Assez souvent 3 Très souvent 	<p>Je ne m'intéresse plus à mon apparence :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Plus du tout 2 Je n'y accorde pas autant d'attention que je ne devrais 1 Il se peut que je n'y fasse plus autant attention 0 J'y prête autant d'attention que par le passé
<p>J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Oui, c'est tout à fait le cas 2 Un peu 1 Pas tellement 0 Pas du tout 	<p>Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Autant qu'avant 1 Un peu moins qu'avant 2 Bien moins qu'avant 3 Presque jamais
<p>J'approuve des sensations soudaines de panique :</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 Vraiment très souvent 2 Assez souvent 1 Pas très souvent 0 Jamais 	<p>Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision :</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 Souvent 1 Parfois 2 Rarement 3 Très rarement

17 - HAD : Hospital Anxiety and Depression

SUPPORT POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTIONS

L'évaluation des risques ne constitue pas une fin en soi. Sa raison d'être réside dans les actions de prévention qu'elle va susciter qui seront intégrées dans le programme annuel de prévention des risques professionnels.

Le support proposé peut être utilisé pour l'élaboration du plan d'actions qui sera intégré dans le programme annuel de prévention des risques professionnels.

Il regroupe les 6 dimensions d'analyse* des RPS issues des travaux du collège d'expertise animé par Michel Gollac

Il regroupe des exemples d'actions possibles, celles engagées ou retenues par la structure et des informations sur les délais et les personnes en charge de la réalisation des actions. Il permet également de suivre les actions de prévention de la structure, au regard des facteurs de R.P.S identifiés et évalués.

* Voir la fiche technique n°5 du guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique DGAFP - Édition 2014

Intensité et complexité du travail

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Les contraintes de rythmes élevés sont-elles maîtrisées ?							
2 - Les objectifs du personnel sont-ils clairement définis ?							
3 - Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués au personnel pour les atteindre ?							
4 - Les instructions, ordres ou demandes adressés au personnel ne sont jamais contradictoires ?							
5 - Le personnel n'est jamais amené à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?							
6 - Le personnel est rarement interrompu au cours de son travail par des tâches non prévues ?							
7 - Aucun personnel n'exerce des activités nécessitant une attention soutenue ou une vigilance permanente ?							

Horaires de travail difficiles

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Le personnel travaille 39 heures par semaine ? (Voir le RI)							
2 - Le personnel n'est pas soumis à des horaires de nuit, alternants ou décalés ?							
3 - Le personnel n'est pas contacté en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ?							
4 - Le personnel connaît-il suffisamment à l'avance ses horaires de travail ou les changements de son planning de travail ?							

Exigences émotionnelles

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Le personnel n'est pas confronté à des situations de tension (agressions verbales, physiques) ?							
2 - Dans le cadre de son activité professionnelle, le personnel n'est pas amené à devoir traiter des situations de personnes en souffrance (physique, psychologique ou sociale) ?							
3 - Sur son lieu de travail, le personnel peut-il en toutes circonstances exprimer ses émotions (peur, colère, tristesse, crainte...)							

Faible autonomie au travail

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Le personnel a-t-il des marges de manœuvre dans la manière de réaliser son travail dès lors que les objectifs sont atteints ?							
2 - Le personnel peut-il interrompre momentanément son travail quand il en ressent le besoin ?							
3 - Le personnel peut-il utiliser ses compétences professionnelles et en développer de nouvelles ?							

Rapports sociaux au travail dégradés

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Les relations entre collègues sont-elles bonnes (confiance, entraide, convivialité au sein des équipes) ?							
2 - Le personnel reçoit-il un soutien de la part de l'encadrement ?							
3 - Le personnel reçoit-il des marques de reconnaissance de son travail de la part de la structure ?							

Conflits de valeurs

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Le personnel considère-t-il qu'il fait un travail qui est en accord avec ses valeurs professionnelles ?							
2 - Le personnel estime-t-il en général que son travail est reconnu comme utile ?							

Incertitude au travail

	Niveau de risque	Actions de prévention proposées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par la structure	Délais de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Résultat
1 - Le personnel est-il tranquilisé sur le déroulement de sa carrière ?							
2 - Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés, et clairement expliqués au personnel ?							

POUR EN SAVOIR PLUS

Documents réglementaires et conventionnels

- ✓ **Accord Santé Sécurité au Travail** dans la fonction publique du 20 novembre 2009
- ✓ **Protocole d'accord cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux** dans la fonction publique du 22 octobre 2013
- ✓ **Loi n°2010-751 du 5 juillet 2010** relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique
- ✓ **Décret n°2011-774 du 28 juin 2011** portant modification du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique.
- ✓ **Décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001** portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 4121-1 du code du travail et modifiant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat)
- ✓ **Circulaire DGAFP-B9 n°11 NOR** : MFPP1122325C du 9 août 2011 d'application des dispositions du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique.
- ✓ **Circulaire n°5705/SG du 20 mars 2014** sur la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques

Documents sur les risques psychosociaux

- ✓ **Guide méthodologique** d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique : DGAFP, édition 2014.
- ✓ **Stress au travail** : les étapes d'une démarche de prévention, INRS, ED 6011.
- ✓ **Dépister les risques psychosociaux**. Des indicateurs pour vous guider, INRS, ED 6012.
- ✓ **Evaluer les facteurs de risques psychosociaux** : l'outil RPS-DU, INRS, ED 6140.

LEXIQUE

AP	Assistant de Prévention
ANACT	Agence Nationale de l'Amélioration des Conditions de Travail
ARACT	Agence Régionale de l'Amélioration des Conditions de Travail
CP	Conseiller de Prévention
CIF	Congé Individuel de Formation
CT	Comité Technique
CHSCT	Comité d'Hygiène Sécurité et Conditions de Travail
DIF	Droit individuel à la formation
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels
ISST	Inspecteur Santé Sécurité au Travail
PAPRP	Plan Annuel de Prévention des Risques Professionnels
TMS	Troubles Musculo-Squelettiques

**Pour de plus amples informations
consulter le site intranet
MATIGON INFOS SERVICES**