



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 manoeuvre
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