



Prévention des risques psychosociaux pour les salariés

1h30

Goalmap est un organisme de formation spécialisé en prévention santé et qualité de vie au travail



Thématiques couvertes :
santé physique, santé
mentale et sécurité



Formats variés : formation,
sensibilisation, atelier pratique,
conférence, atelier individuel



Interventions à tous niveaux :
salariés, managers et
instances de direction



5 000+ actions
de formation en 2023,
4,5 sur 5 de note moyenne

Notre mission : faire de l'entreprise
un acteur positif de la santé de chacun



Objectifs pédagogiques et votre engagement

Durée : 1h30



Objectifs pédagogiques :

- Appréhender la notion de RPS et l'impact des RPS au niveau individuel et collectif
- Connaître les facteurs à l'origine des RPS
- Savoir déceler les signaux individuels et collectifs des RPS
- Etre capable d'agir sur les facteurs de RPS en favorisant le bien-être au travail



Règles de fonctionnement

- Prise de parole au fil de l'eau par les participants qui le souhaitent
- Les échanges restent confidentiels
- Pas de multitasking (téléphone portable, pause)
- Respect des horaires
- Bienveillance / non-jugement



Prévention des RPS

1

RPS : test de connaissances

2

RPS : de quoi parle-t-on ?

3

Comprendre les facteurs de risque

4

Identifier les signaux de RPS

5

Créer un contexte propice à la Qualité de Vie au Travail



Question



1

On parle de risques psychosociaux dans une situation qui combine du stress, des violences internes et des violences externes.

Vrai

Faux



Réponse



1

On parle de risques psychosociaux dans une situation qui combine du stress, des violences internes et des violences externes.

Vrai

Faux

Le stress, les violences internes et les violences externes
sont parfois imbriqués mais ils peuvent exister de manière isolée
– sans être tous présents à la fois - et constituer tout de même des risques psychosociaux.



Question



2

Des menaces ou des insultes proférées par des personnes extérieures à l'entreprise constituent des risques psychosociaux.

Vrai

Faux



Réponse

2

Des menaces ou des insultes proférées par des personnes extérieures à l'entreprise constituent des risques psychosociaux.

Vrai

Faux

Les risques psychosociaux comprennent aussi bien des violences internes que des violences externes. Il peut s'agir par exemple d'agressions physiques ou verbales perpétrées par des clients à l'encontre de salariés.



Question



3

Des troubles musculosquelettiques (TMS) peuvent trouver leur origine dans des risques psychosociaux (RPS).

Vrai

Faux



Réponse

3

Des troubles musculosquelettiques (TMS) peuvent trouver leur origine dans des risques psychosociaux (RPS).

Vrai

Faux

Les RPS peuvent impacter la santé physique, et engendrer notamment des maux de dos et autres TMS.



Prévention des RPS

- 1 RPS : test de connaissances
- 2 RPS : de quoi parle-t-on ?
- 3 Comprendre les facteurs de risque
- 4 Identifier les signaux de RPS
- 5 Créer un contexte propice à la Qualité de Vie au Travail



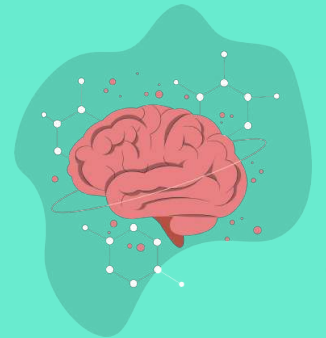


Comment définiriez-vous
les **risques psychosociaux** ?



Compléter le texte à trous

Les **risques psychosociaux (RPS)** correspondent à des **situations de travail** où sont présents, combinés ou non du _____, des _____ et des _____.



Définition

Les **risques psychosociaux (RPS)** correspondent à des **situations de travail** où sont présents, combinés ou non du **stress**, des **violences internes** et des **violences externes**.



Définition des RPS

Situations de travail avec (combinés ou non) :



Stress

Sentiment de ne pas avoir les ressources adéquates pour répondre aux exigences de son travail.



Violences internes

Commises au sein de l'entreprise par des salariés sur d'autres salariés (conflits, harcèlement moral et/ou sexuel, mise à l'écart).



Violences externes

Perpétrées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés (insultes, menaces, agressions, etc.)



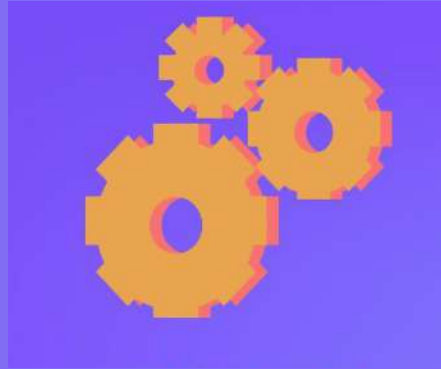
Les origines des RPS

Les RPS sont induits par :



L'activité

Perte de sens de son travail,
de son métier
Des tâches, un contenu du
travail qui se heurtent à nos
propres valeurs, notre
éthique.



L'organisation

Une intensification du
travail, un manque de clarté
dans le partage des tâches,
un déséquilibre important
entre la vie professionnelle
et personnelle



Les relations de travail

Des relations de travail
dégradées, des conflits avec
des clients, un manque de
soutien de la part de ses
collègues, de son manager.



Chiffres clés sur les RPS

Parmi les actifs français :

20%

craignent de
perdre leur
emploi.

45%

déclarent devoir
toujours ou souvent
se dépêcher.

30%

ont subi au moins
1 comportement
hostile au travail
dans l'année.

27%

doivent cacher
leurs émotions
et faire semblant
d'être de
bonne humeur.

9%

doivent faire
des choses
dans leur travail
sans les
approuver.

25%

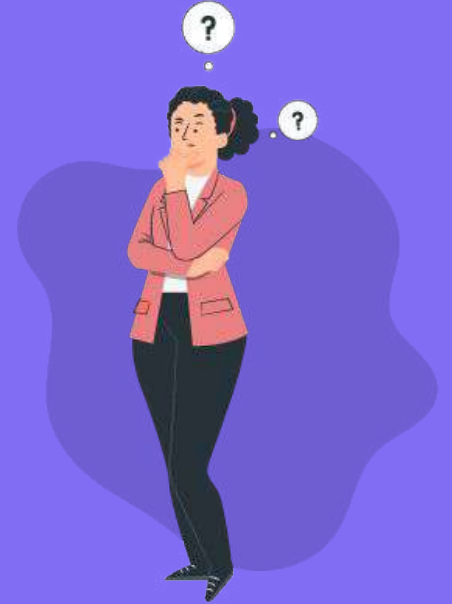
ont dû faire appel
à d'autres personnes
lors d'incidents.



Source INRS, « Conditions de travail et risques psychosociaux », 2016 & 2019

Question

Quels sont, selon vous, les impacts **individuels** des **RPS** ?



Les impacts des RPS sur la santé

Les RPS sont une catégorie de risques pour :



La santé mentale



La santé physique



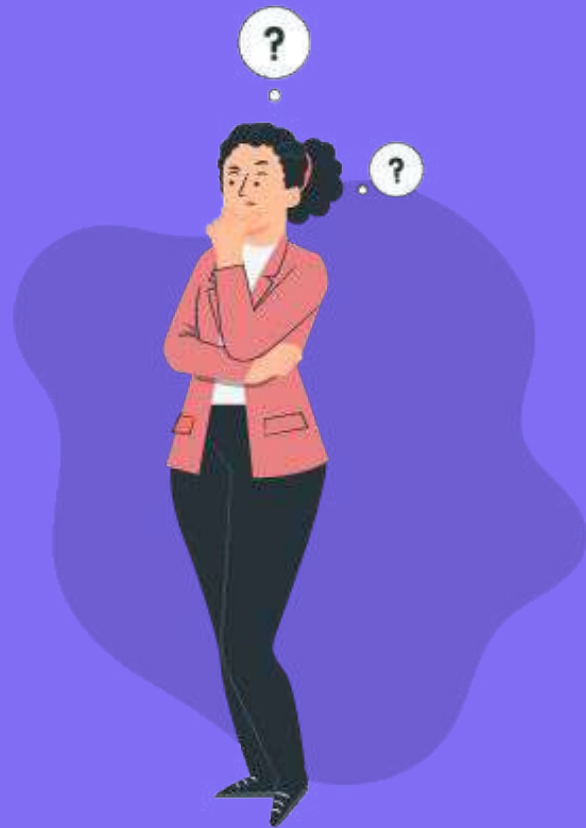
La santé sociale



Le Bureau International du Travail définit les RPS comme un ensemble de risques qui peuvent porter atteinte à l'intégrité physique et psychiques des personnes.

Question

Quels sont, selon vous,
les impacts des RPS sur le
collectif et l'entreprise ?



Les impacts des RPS sur le collectif et l'entreprise



Absentéisme



Turnover



Accidents du travail



Climat social dégradé



Baisse de productivité



**Marque employeur
affaiblie**



Prévention des RPS

- 1 RPS : test de connaissances
- 2 RPS : de quoi parle-t-on ?
- 3 Comprendre les facteurs de risque
- 4 Identifier les signaux de RPS
- 5 Créer un contexte propice à la Qualité de Vie au Travail

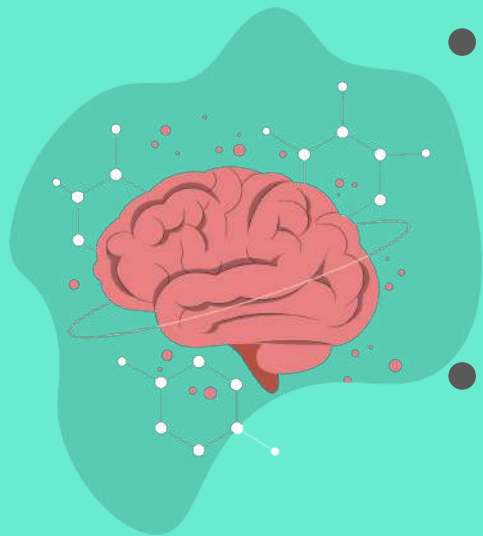


Question

Pourriez-vous lister
les principales
familles de facteurs
de RPS ?



A noter



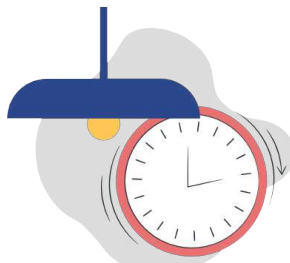
- Les facteurs de risques peuvent être regroupés en **7 grandes familles**. C'est la classification proposée par l'INRS, et inspirée du Rapport Gollac.
- Les RPS sont définis essentiellement en **famille de facteurs** qui deviennent réels de manière différente en fonction de chaque réalité et organisation d'entreprise.



Les familles de facteurs de risques des RPS



**Intensité et complexité
du travail**



**Horaires de travail
difficiles**



**Exigences
émotionnelles**



Faible autonomie



**Rapport sociaux
au travail dégradés**



**Conflits
de valeurs**



**Insécurité de l'emploi
et du travail**

Travail collectif



Pour chaque famille de RPS,
pourriez-vous illustrer des facteurs
en lien avec votre activité de travail ?



Intensité et complexité du travail



Horaires de travail difficile

Longues journées de travail

Horaires atypiques

Manque de visibilité
sur les horaires

Travail de nuit

Etc.



Exigences émotionnelles

Contact avec de la souffrance
ou de la détresse humaine

Exigence de masquer ses
émotions

Tension avec le
public ou des clients

Etc.



Faible autonomie

Rythme de travail imposé

Impossibilité de développer
ses compétences ou de
participer aux prises de
décisions

Manque de marge
de manoeuvres

Sentiment de ne pas
pouvoir être acteur de
son travail

Etc.



Rapports sociaux au travail dégradés

Conflits entre collègues
et/ou hiérarchie

Mots ou gestes
respectueux

Faible ou absence
de reconnaissance
au travail

Etc.



Conflits de valeurs

Sentiment de faire un travail inutile ou non qualitatif

Opposition de ce qui est exigé au travail et ses propres valeurs

Manque de fierté dans son travail

Etc.



Insécurité de l'emploi

Contrats de travail précaires

Restructuration /
réorganisation des équipes

Peur de perdre son
emploi

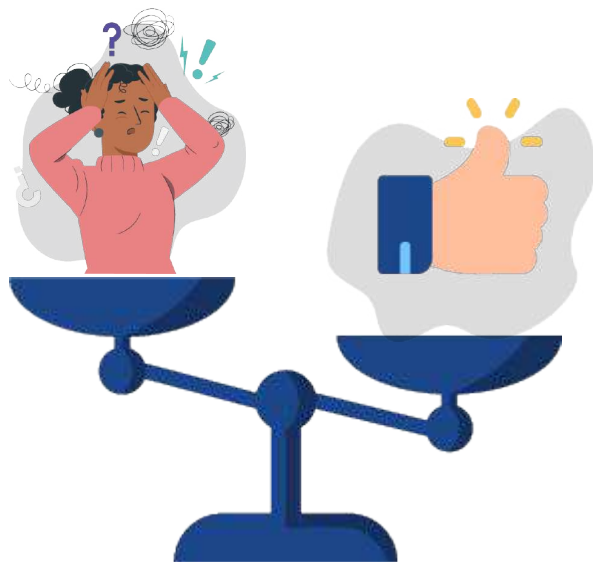
Fermeture d'établissements /
délocalisation

Etc.



Le fonctionnement des facteurs de RPS

Selon les situations de travail, les facteurs de risques peuvent soit :



Par exemple : une forte exigence émotionnelle du travail compensée par un soutien des collègues et de la hiérarchie.

Se compenser



Le fonctionnement des facteurs de RPS

Selon les situations de travail, les facteurs de risques peuvent soit :

Les facteurs de RPS sont d'autant plus « toxiques » lorsqu'ils sont subis plutôt que choisis, lorsqu'ils s'inscrivent dans la durée ou s'accumulent, et lorsque coexistent des facteurs « antagonistes », comme par exemple une forte exigence de productivité et une faible reconnaissance du travail.



Se renforcer



Prévention des RPS

- 1 RPS : test de connaissances
- 2 RPS : de quoi parle-t-on ?
- 3 Comprendre les facteurs de risque
- 4 Identifier les signaux de RPS
- 5 Créer un contexte propice à la Qualité de Vie au Travail



Question

Comment
identifieriez-vous
des **RPS** chez un
collègue ?



Les signaux individuels des RPS



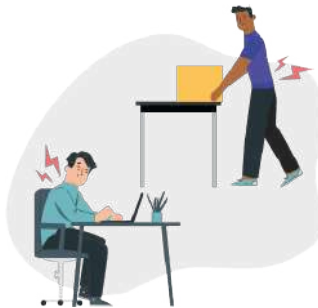
Signaux émotionnels

Irritabilité excessive, troubles de l'humeur, conflits avec la hiérarchie ou des collègues.



Signaux intellectuels

Baisse d'efficacité / de productivité, déficit de l'attention / de la concentration, troubles de la mémoire.



Signaux physiques

TMS, troubles du sommeil, maux de tête à répétition, fatigue chronique, etc..



Désengagement

Manque de motivation, baisse de la qualité du travail, etc.



Arrêts de travail courts et répétés

1 ou 2 jours d'absence fréquemment.



Les signaux collectifs des RPS



Absentéisme



Turnover



Accidents du travail



**Baisse de
productivité**



Le saviez-vous ?

La prévention des RPS est l'affaire de tous !

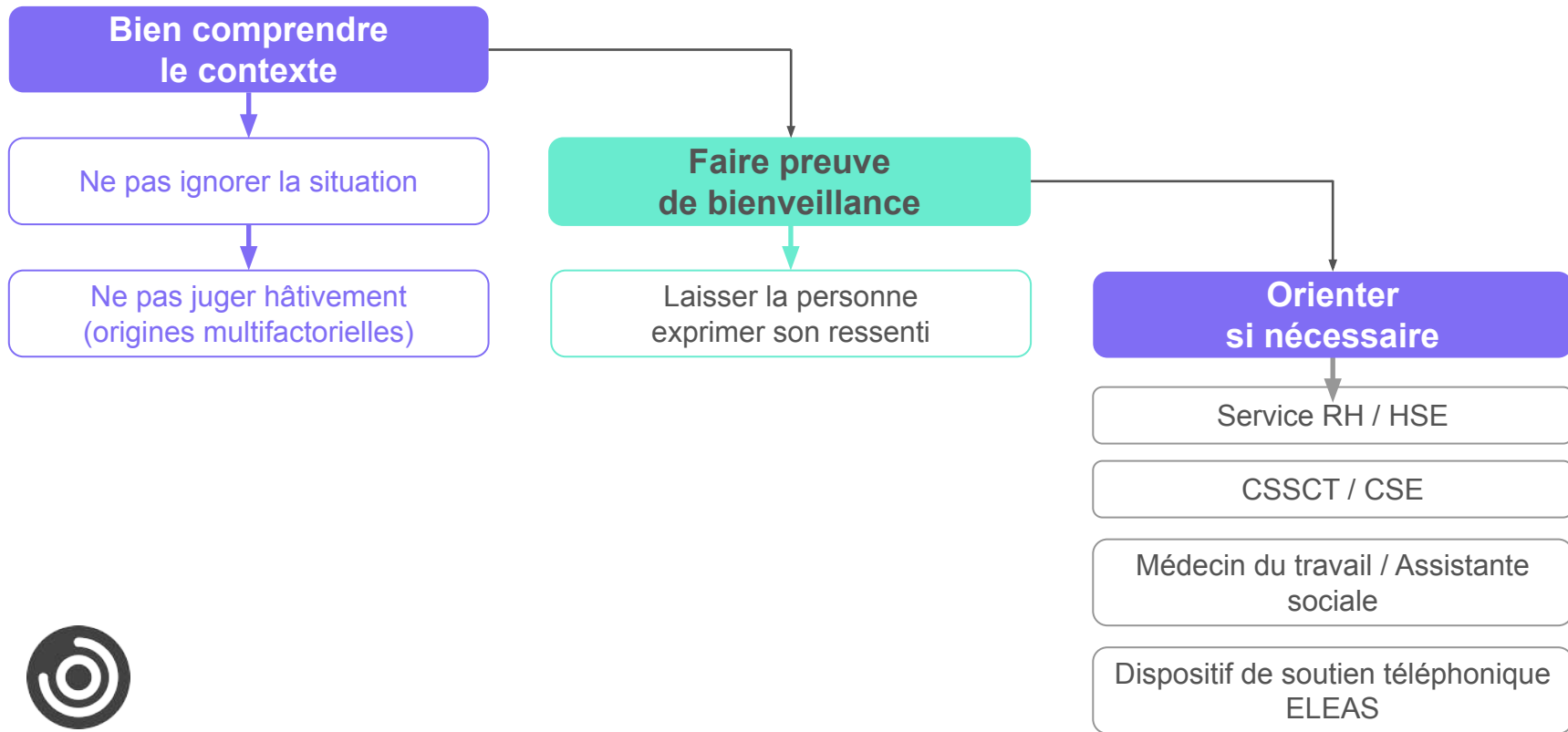


En prenant soin de vous et des autres, vous agissez pour la **santé de l'ensemble des salariés**. L'implication et la vigilance de chacun est indispensable dans la prévention collective des **RPS**.





La conduite à tenir face à des signaux de RPS



S'appuyer sur différents acteurs de prévention des RPS

La Direction

Les RH

Le manager de
proximité

Le CSE

Les salariés



Le médecin du travail



Prévention des RPS

- 1 RPS : test de connaissances
- 2 RPS : de quoi parle-t-on ?
- 3 Comprendre les facteurs de risque
- 4 Identifier les signaux de RPS
- 5 Créer un contexte propice à la Qualité de Vie au Travail



Avez-vous des idées
pour **prévenir les RPS**
pour vous et vos
collègues ?





En se référant aux 7 grandes familles de facteurs de risque, voici quelques conseils simples pour créer un contexte de travail sain et bénéfique pour tous.



Évaluer et réguler sa charge de travail



Intensité et complexité
du travail



Participer à la définition précise et claire des objectifs avec son / sa manager.



Demander à son / sa manager une vision des objectifs à moyen et long termes



Faire des points réguliers sur l'avancement de son travail.



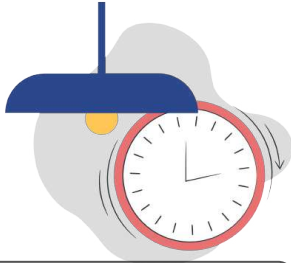
Exprimer toute incompatibilité entre la charge de travail et les moyens humains.



Élaborer des ajustements avec son / sa manager en cas de débordement.



Mieux concilier travail et vie privée



**Horaires de travail
difficiles**



Demandez de l'aide à ses collègues quand une situation au travail est complexe.



Fixez-vous des objectifs atteignables pour éviter la frustration et le stress.



Alerter son / sa manager si les longues journées / semaines de travail deviennent la norme.



Utilisez des outils numériques pour organiser et optimiser son temps.



Encourager un climat bienveillant



**Exigences
émotionnelles**



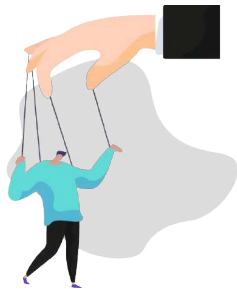
Soutenir ses collègues lorsqu'ils font face à des difficultés.



Alerter son ou ses supérieur(s) hiérarchique(s)
en cas de violences internes ou externes.



Gagner à se responsabiliser



Faible autonomie



Demander régulièrement des retours sur son travail. Le feedback permet de s'améliorer continuellement et de mieux comprendre les attentes du manager.



Suivre des formations et développer de nouvelles compétences. Cela peut augmenter l'autonomie et la confiance, et donc assumer des responsabilités plus importantes.



Prendre régulièrement des initiatives qui soulignent son implication.



Connaître l'importance de fixer des limites et de refuser des tâches ou des responsabilités supplémentaires lorsqu'on est déjà à pleine capacité.



Débanaliser le manque de respect



Montrer l'exemple en appliquant les règles de politesse.



Bannir et signaler toute forme de violence notamment verbale.



Désamorcer tout conflit et résoudre de manière cordiale les désaccords.



Éviter les comparaisons avec ses collègues, chacun est unique afin d'éviter d'exacerber inutilement des tensions.



(Re)trouver du sens dans son travail



**Conflits
de valeurs**



Se fixer régulièrement de nouveaux objectifs en concertation avec son / sa manager.



Participer aux prises de décisions qui impactent ses conditions et sa charge de travail.



Exprimer son désaccord si une décision va à l'encontre de ses valeurs / principes.



Se donner les moyens de faire un travail de qualité en anticipant les délais, la charge de travail, etc.



Anticiper d'éventuels changements



Insécurité de l'emploi
et du travail



Solliciter les RH ou son / sa manager en cas de doute sur l'avenir de son poste / dans l'entreprise.



Partager clairement ses doutes et ses inquiétudes afin de les atténuer et d'anticiper des changements.



Participer avec son / sa manager à la recherche de solutions en cas de réorganisation / restructuration en interne.



Tour de table



Je ressens...

Je retiens...

Je décide...



À retenir



Sortir de la problématique individuelle et de la gestion des cas de souffrance pour envisager une prise en charge globale de la qualité de vie au travail, c'est là tout l'enjeu d'une démarche de prévention des RPS.

