



Evaluation des risques psychosociaux

Annexe au Document Unique



Réalisé par

HANUS Laurent

EXPERTORISK
EXPERTORISK

08430 Poix-Terron

Tel : 33-06.31.54.00.04

Mail : contact@expertorisk.fr



Evaluation des risques psychosociaux

Annexe au Document Unique

Hôpital Bonsecours

Année 2025

Hôpital Bonsecours

33 rue du Docteur H
75000 Paris
Tel : 33-(0)1.23.45.67.89
Mail : contact@bonsecours.fr

Version du document	Date de validité	Date d'édition	Document rédigé par	Document validé par	Visa CSA
001	22/01/2025	22/01/2025	HANUS Laurent	Elodie Coeur	

Présentation de l'entreprise

L'entreprise «Hôpital Bonsecours» est située à :
33 rue du Docteur H
75000 Paris

Dirigeants(s) :
Elodie Coeur

Elle exerce l'activité de soins

L'entreprise a été créée en 1980.

Elle emploie 200 salarié(s).

Avertissement

Les informations recueillies et contenues dans ce rapport sont confidentielles et ne peuvent être diffusées sans l'autorisation expresse de l'entreprise.



Chapitre 1

Le contexte

Contexte

Les représentations déjà anciennes qui voudraient que les questions de santé au travail se posent de manière très différente entre le secteur privé et la fonction publique ont vécu et il est erroné de penser que les risques psychosociaux (RPS) et leur prévention s'arrêteraient à des considérations de statuts.

Le 22 Octobre 2013, un accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé par huit organisations syndicales et par l'ensemble des employeurs des trois versants de la fonction publique. Cet accord s'inscrit dans le prolongement de l'axe 2 – action 7 de l'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique.

En application de l'accord du 22 octobre 2013, chaque employeur public devra, d'ici 2015, élaborer un plan d'évaluation et de prévention des RPS. Ces plans de prévention reposeront sur une phase de diagnostic à laquelle l'ensemble des agents sera associé et qui devra être intégrée dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. Le CHSCT contribuera à chaque étape, de l'élaboration du diagnostic à la mise en œuvre du plan de prévention.

La mesure n°3 du protocole d'accord-cadre prévoit que « les employeurs pourront s'appuyer sur les différents outils méthodologiques développés dans le cadre des travaux, théoriques ou pratiques, faisant autorité sur le sujet. En particulier, ils pourront s'appuyer sur le Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique ».

Ce guide a été réalisé dans le cadre d'un groupe de travail mis en place en 2011 entre l'administration et les organisations syndicales. Il a été conçu pour aider les employeurs et l'ensemble des acteurs opérationnels impliqués dans la prévention des risques professionnels à mener à bien la phase de diagnostic, puis l'élaboration et la mise en œuvre de leur plan d'action de prévention des RPS. Il fait partie de la boîte à outils des employeurs publics, prévue par le protocole d'accord.

Le présent plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans le cadre des recommandations de ce guide, édité par la DGAFP (Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique – Ministère de la Réforme de l'Etat, de la Décentralisation et de la Fonction Publique).

RPS- Quelques définitions

Risques psychosociaux

La plupart des guides ou textes de présentation des risques psychosociaux les définissent à travers leurs conséquences (stress professionnel, violences au travail, épuisement professionnel, suicide en lien avec le travail, etc.).

La définition de référence des RPS retenue dans le Guide méthodologique de la DGAFP est la suivante : « 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 ».

Le terme de risque psychosocial ne renvoie donc pas à des symptômes, troubles ou pathologies. On parle de risque psychosocial pour désigner des situations de travail caractérisées par une organisation, des pratiques relationnelles, des conditions d'emploi potentiellement pathogènes pour la population de travailleurs présente. L'enjeu est de prendre conscience des conséquences possibles sur la santé physique, mentale, sociale des configurations professionnelles existantes ou projetées.

En termes de prévention, se pencher sur les risques psychosociaux implique d'identifier les facteurs de risque qui relèvent de l'organisation du travail, des relations sociales au travail, des conditions d'emploi, et qui exposent ceux qui travaillent, afin d'imaginer des solutions alternatives ou des mesures qui réduisent ou suppriment l'exposition, plutôt que d'attendre l'apparition de symptômes ou de pathologies.

Risque

La notion de risque renvoie au lien entre l'exposition à des facteurs de risque et des dommages qui peuvent apparaître plus ou moins rapidement. L'évaluation des risques consiste à identifier les facteurs de risque et les modalités d'exposition associées.

L'évaluation des risques doit également faire l'objet d'une transcription dans le Document Unique d'évaluation des Risques Professionnels (DU), comme à chaque modification de l'organisation ou des conditions de travail. En matière de RPS, la dimension subjective joue un rôle important. C'est l'articulation entre une configuration donnée (organisation du travail, condition d'emploi, etc.) et le psychisme qui permet de comprendre la manifestation des risques. De ce point de vue, une même configuration organisationnelle peut avoir des conséquences très différentes, quelquefois même opposées, d'un individu à l'autre.

RPS- Autres définitions (issues du site de l'INRS)

Stress professionnel

On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des organisations (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation parmi les équipes, ...).

Selon des idées répandues, le bon stress permettrait aux salariés de donner le meilleur d'eux-mêmes, tandis que le mauvais stress rendrait malade. Il n'y a pourtant scientifiquement ni bon, ni mauvais stress mais un phénomène d'adaptation du corps rendu nécessaire par l'environnement. Il faut en revanche différencier « stress aigu » et « stress chronique » qui ont des effets distincts sur la santé.

L'état de stress aigu correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après. L'état de stress chronique est une réponse de notre corps à une situation de stress qui s'installe dans la durée : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes pour la santé.

Harcèlement et violence interne au travail

Propos désobligeants, insinuations, humiliations, brimades, insultes, comportements à connotation sexuelle, actes violents, critiques injustifiées, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Ces violences peuvent être exercées par une ou un groupe de personnes, détentrice(s) ou non d'une autorité hiérarchique, à l'encontre d'un ou plusieurs salarié(s). [...]

Le harcèlement moral se caractérise par la répétition d'agissements hostiles qui ont pour but ou conséquence une dégradation des conditions de travail susceptible d'affecter la dignité, la santé et le devenir professionnel de la personne. Il peut être une pratique individuelle. Il peut s'agir également d'une pratique plus organisée, s'inscrivant dans une politique de gestion de l'entreprise.

Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être assimilé à du harcèlement. Rappelons que les harcèlements moral et sexuel sont interdits et réprimés par le Code du travail et le Code pénal. »

RPS- Autres définitions (issues du site de l'INRS)

Violence externe

« Exercées contre une personne sur son lieu de travail par des individus extérieurs à l'entreprise, les violences externes peuvent prendre des formes diverses : incivilité, agression verbale, acte violent (hold-up) et mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des travailleurs concernés... On distingue :

- Les violences physiques, les menaces ou les insultes qui concernent un très large éventail de professions en butte à l'agressivité de leur clientèle ou de leur public, dans les activités de service notamment,
- Les violences dites de prédation (cambriolages, vols, rackets, homicides) qui touchent un nombre de professions bien définies
- Les actes de destruction ou de dégradation, dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels. Les salariés confrontés à ces actes de vandalisme peuvent alors se sentir attaqués dans leur travail et leur identité professionnelle. »

Épuisement professionnel (burn-out)

« Le burn-out, initialement identifié parmi les personnels soignant et aidant, peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Les mesures de prévention doivent empêcher une aggravation de la santé des personnes déjà menacées d'épuisement et, parallèlement, prévenir l'apparition d'autres cas.

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burn-out, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il se caractérise par 3 dimensions :

- L'épuisement émotionnel : sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles,
- La dépersonnalisation ou le cynisme : insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre (les usagers, clients ou patients deviennent des objets), vision négative des autres et du travail,
- Le sentiment de non-accomplissement : sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, mise en retrait, dépréciation de ses résultats...

De nombreuses professions demandent un investissement personnel et affectif important. Les salariés exerçant ces métiers peuvent être concernés par le risque de burn-out quand ils en arrivent à ressentir un écart trop fort entre leurs attentes, la représentation qu'ils ont de leur métier et la réalité du travail. Cette situation, qui les épuise et les vide « émotionnellement », les conduit à remettre en cause leur investissement initial. »

Le coût humain et financier de l'absence de politiques de prévention

Préjudiciables pour la santé des agents, ce qui serait en soi largement suffisant pour les prévenir, les RPS le sont également en termes économiques pour la collectivité et les employeurs.

En 2007, l'INRS a estimé le coût financier du stress en France entre 2 et 3 milliards d'euros par an. Bien que ces chiffres intègrent à la fois des coûts directs (dépenses de soins) et des coûts indirects (liés à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés), l'INRS a considéré ces évaluations comme des minimas. Le Bureau International du Travail (BIT) estime que le coût du stress dans les pays industrialisés s'élève entre 3 et 4% du PIB. En 2010, cette estimation correspondrait pour la France à une fourchette de 58 à 77 milliards d'Euros.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail s'est aussi exprimée sur le sujet : « **Le stress occasionné par le travail est l'un des principaux défis que doit relever la politique en matière de santé et de sécurité en Europe.** Presque un travailleur sur quatre en souffre et les études indiquent que le stress est à l'origine de 50 à 60 % de l'absentéisme. Cela représente des coûts énormes, tant en termes de souffrance humaine qu'en raison de la réduction des performances économiques. ».

Il n'existe pas d'études spécifiques permettant d'estimer le coût global pour la fonction publique des conséquences de l'exposition des agents aux RPS ; il est néanmoins possible de retenir quelques points de repères qui montrent les enjeux considérables de la prévention pour les finances publiques.

Dans le cadre d'une étude européenne sur les effets des réorganisations sur les agents dans la fonction publique, un cabinet d'experts a réalisé une synthèse de 40 expertises demandées par des CHSCT dans des établissements de santé très divers par leur taille, leur nature et leur géographie. Cette étude montre l'importance des risques psychosociaux dans les établissements où l'absentéisme est significatif.

Rappelons que 1 % d'absentéisme à l'échelle de toute la fonction publique représente un équivalent emploi de 50.000 agents. L'hypothèse que les risques psychosociaux puissent représenter plusieurs points d'absentéisme est plausible si l'on se réfère aux situations observées dans le cadre de la préparation de ce guide.

L'observation montre qu'une situation dégradée sur le plan des RPS se traduit par un absentéisme de courte durée fréquent, mais aussi par des absences souvent très longues que l'on observe dans les situations de harcèlement, ou lorsque l'ambiance professionnelle dans un service est tout particulièrement mauvaise.

Cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux

En amont des principes fondamentaux de protection des salariés, la directive n° 89/391/CEE du 12 juin 1989, transposée en droit français par la loi n° 91-1414 du 31 décembre 1991, crée l'obligation pour l'employeur d'évaluer a priori les risques professionnels pour engager des actions de prévention.

Le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 complète le dispositif sous un angle juridique. Il crée l'obligation pour l'employeur de conserver les résultats de cette évaluation et définit les modalités de mise à disposition du document unique transcrivant les résultats de l'évaluation des risques. Dans ce cadre, la loi définit **une obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur**. La jurisprudence a précisé la responsabilité de l'employeur dans ce domaine, en substituant à l'obligation de moyen, une obligation de résultat dans la protection de la santé de ses employés.

L4121-1. « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. »

L4121-2. « L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'Article L4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1. Éviter les risques
2. Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
3. Combattre les risques à la source ;
4. Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
5. Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
7. Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'Article L1152-1 ;
8. Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
9. Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »

Cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (suite)

L4121-3. « L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail... »

L4121-4. « Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, prend en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité. »

L'obligation de résultat en matière de santé et sécurité au travail

Lors d'une série d'arrêts rendus le 28 février 20021 concernant l'exposition à l'amiante, la Cour de cassation a créé une obligation stricte de sécurité de résultat engageant la responsabilité de tous ceux qui sont à même, par leur formation et leur possibilité, de la mettre en œuvre.

L'obligation de mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 prévoit un dispositif de sanctions pénales de nature contraventionnelle. Ainsi, le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues aux articles R. 4121-1 et R. 4121-2 du Code du travail, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe.

La récidive est réprimée conformément aux articles 132-11 et 132-15 du Code pénal. Les peines peuvent être prononcées à l'encontre de l'employeur selon deux motifs possibles :

- Le non-respect par l'employeur des obligations liées à la constitution d'un document unique, et au fond par la transcription des résultats de l'évaluation par un inventaire des risques dans chaque unité de travail
- Le non-respect des modalités d'actualisation du document unique

L'article L. 4122-1 du Code du travail définit le devoir de sécurité du salarié par :

- Une obligation de prudence et de diligence
- Une obligation de ne pas nuire aux salariés (santé physique et mentale)
- Une obligation de ne pas dégrader le matériel et les équipements de travail
- Une obligation d'obéir aux consignes de sécurité, aux ordres et instructions donnés
- Une obligation d'alerte en signalant toute situation présentant un danger grave et imminent

Cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Le harcèlement

La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 a introduit les notions de protection de la santé mentale et de harcèlement moral. Elle en a fait un délit pénal (article 222-33-2 du Code pénal). Défini dans les mêmes termes que les agissements visés à l'article L. 1152-1 du Code du travail, le harcèlement moral est passible d'une peine de prison de deux ans et de 30.000€ d'amende.

Le juge doit évaluer l'intentionnalité et le caractère professionnel du harcèlement. La position du supérieur hiérarchique constitue une circonstance aggravante et caractérise une faute grave.

Dans un arrêt récent (Cass. soc. 10/11/2009 n° 08-41497), la Cour de cassation a adopté une conception large du harcèlement en considérant qu'il peut être constitué indépendamment de l'intention de son auteur. Selon cette juridiction, il résulte de l'article L. 1152-1 du Code du travail que peuvent caractériser un harcèlement moral, les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique dès lors qu'elles se manifestent pour un salarié déterminé par des agissements répétés ayant pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits et à la dignité du salarié, d'altérer sa santé ou de compromettre son avenir professionnel.

La loi précise aussi les conditions relatives à la charge de la preuve des agissements constitutifs du harcèlement moral : il appartient au salarié d'établir des faits permettant de présumer qu'il est victime de harcèlement, tandis que le défendeur, au vu de ces éléments, devra apporter la preuve que les agissements en cause ne constituent pas un harcèlement moral (art. L. 1154-1 du Code du travail).

S'agissant de la fonction publique, elle est applicable aussi aux agents non titulaires de droit public. Elle a, pour les agents titulaires, complété la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires par un article 6 quinquies ainsi rédigé : "aucun fonctionnaire ne doit subir des 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".

Par ailleurs, le fait pour un salarié d'accuser à tort son employeur de harcèlement moral ou sexuel est constitutif d'une faute grave (Cour cass. soc. 18 février 2003). En cas de harcèlement sexuel, les dispositions relatives au harcèlement moral s'appliquent (art. L. 1153-1 du code du travail). Il est aussi puni de deux ans d'emprisonnement et de 30.000€ d'amende (art. L. 222-33 du Code pénal).

Cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (suite)

La discrimination

La notion de discrimination a été précisée par loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

Une discrimination est définie comme une inégalité de traitement fondée sur l'un des dix-huit critères suivants : l'âge, le sexe, l'origine, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les mœurs, les caractéristiques génétiques, l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race, l'apparence physique, le handicap, l'état de santé, le patronyme, les opinions politiques, les convictions religieuses, les activités syndicales, l'état de grossesse.

Autrement dit, la discrimination consiste à traiter différemment des personnes placées dans des situations identiques en se fondant sur un critère prohibé par la loi. La notion de traitement renvoie non à des opinions exprimées mais à des pratiques pouvant porter préjudice à celui qui les subit.

La discrimination ne se confond pas avec le harcèlement qui a pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Mais le harcèlement peut devenir un comportement discriminatoire lorsqu'il est lié à un critère de discrimination prohibé par la loi.

La discrimination est un délit puni par la loi. Le Code pénal prévoit des sanctions pouvant aller jusqu'à 45 000 € d'amende et 3 ans d'emprisonnement (art. L. 225-1 à L.225-4 du Code pénal). Le guide rappelle les recours possibles pour les personnes qui s'estiment victimes de discrimination.

Cadre réglementaire de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux dans les entreprises publiques

Les « employeurs » de la fonction publique sont soumis, en matière de santé et de sécurité au travail, aux mêmes exigences que les autres employeurs, en vertu des normes définies au niveau européen, et également, sauf dispositions spécifiques, à leurs mesures de transposition inscrites en droit français dans la quatrième partie du code du travail. La jurisprudence comme la doctrine soulignent l'importance majeure du droit à la sécurité et à la santé dans le travail.

Les services de la fonction publique appliquent (directement pour la fonction publique hospitalière en vertu de l'article L. 4111-1 du code du travail, ou par le biais de dispositions spécifiques relatives à l'hygiène et la sécurité pour les deux autres versants) la réglementation du code du travail relative à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Chacun des versants a par ailleurs des dispositions réglementaires spécifiques d'adaptation du code du travail, concernant, notamment les responsabilités en matière de santé et de sécurité, les instances de concertation ou encore la médecine du travail ou de prévention.

S'agissant de la fonction publique hospitalière, l'employeur visé par l'article L4121-1 du code du travail est « le chef d'établissement ou le secrétaire général du syndicat inter-hospitalier », ou l'administrateur du groupement de coopération sanitaire. Pour la fonction publique territoriale, le décret du 10 juin 1985 prévoit en son article 2-1 que « les autorités territoriales sont chargées de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité ».

Dans la fonction publique de l'Etat, ce sont les « chefs de service » qui sont chargés, par l'article 2-1 du décret du 28 mai 1982 modifié, de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité, dans la limite de leurs attributions et dans le cadre des délégations qui leur sont consenties. Ces chefs de services sont les autorités administratives ayant compétence pour prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'administration placée sous leur autorité (directeur d'administration centrale, directeur de service déconcentré, etc ...).

La prévention des risques psychosociaux est une obligation et doit être articulée avec la démarche globale de prévention de l'ensemble des risques auxquels sont exposés les agents. En cas de manquement des responsables à leurs obligations rappelées ci-dessus, des responsabilités administratives et pénales sont susceptibles d'être engagées.



Chapitre 2

La méthodologie

Méthodologie utilisée pour l'évaluation des risques psychosociaux

Les neuf principes généraux de prévention inscrits au code du travail, art. L.4121-2, spécifient que les risques doivent être évités, et que ceux qui ne peuvent être évités doivent être évalués. Les RPS, comme tout risque professionnel, doivent donc faire l'objet d'une analyse dans le cadre de l'obligation légale de réalisation du Document Unique (code du travail art. R.4121-1). **La méthodologie proposée ci-après n'a donc pas vocation à remettre en cause le travail déjà engagé pour l'évaluation des risques professionnels mais à intégrer à celui-ci l'évaluation des risques psychosociaux.**

Règles généralement appliquées pour l'évaluation des risques professionnels

L'évaluation des risques est réalisée en collaboration avec les membres du personnel. Pour chaque unité de travail, chaque risque fait l'objet d'une cotation afin de permettre sa hiérarchisation. Pour chaque risque identifié, des actions de prévention sont enfin recherchées pour le réduire ou le supprimer

Cas particulier des risques psychosociaux – Unités de Travail

Si le découpage en Unités de Travail est celui qui convient le mieux à l'évaluation des risques « durs » (risque chimique, biologique, physique, chute de hauteur...), il peut éventuellement ne pas convenir à l'étude des risques psychosociaux.

En effet, les RPS sont souvent la résultante de l'accumulation de multiples contraintes issues de différentes tâches, pouvant avoir pour origine l'organisation et/ou le contenu du travail.

Avant de commencer toute démarche d'analyse des RPS, il est donc utile de s'interroger sur la pertinence des Unités de Travail définies dans le Document Unique au regard de cette problématique particulière. Selon ce que recouvre l'Unité de Travail, on peut alors être amené à créer des Unités de Travail spécifiques ou encore à faire évoluer les Unités de Travail initiales pour analyser plus précisément les RPS.

La découpe en Unités de Travail retenue dans cette enquête répond à cette préoccupation.

Méthodologie utilisée pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Une approche à deux niveaux

Les éléments précédents nous ont donc amené à adopter une approche à deux niveaux permettant de prendre en compte pleinement l'évaluation des risques psychosociaux à la fois d'une manière fine et également au niveau du Document Unique d'évaluation des risques professionnels.

1. Un niveau détaillé permettant de rendre compte en détail de l'évaluation des risques psychosociaux.

C'est l'objet de ce rapport, annexe au Document Unique.

Cette évaluation repose sur un questionnaire dont le traitement permet de mettre en lumière un certain nombre d'indicateurs décrits dans les pages suivantes.

La cotation est représentée par un système en tiers (exposition aux risques psychosociaux faible, moyenne ou forte). L'analyse de ces indicateurs permet de réfléchir à un plan d'action argumenté.

2. Un niveau synthétique visant à acter au niveau du Document Unique l'existence et la prise en compte des RPS et renvoyant, pour y faire face, au plan d'action associé au niveau détaillé.

C'est une situation qui s'inscrit dans le Document Unique sans stigmatiser des personnes en particulier, parce qu'en général elle se répète et que plusieurs personnes la ressentent de façon négative.

Ce niveau synthétique intègre une cotation reposant sur la matrice habituelle (Fréquence x Gravité) malgré ses limites décrites précédemment.

Il traduit une situation globale et générique qui parle au nom d'un collectif, en lien avec un ressenti négatif pour les salariés concernés avec des conséquences, plus ou moins avérées dans divers domaines (santé, relations, travail, performance).

Méthodologie utilisée pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Un questionnaire d'enquête

La démarche est basée sur l'exploitation des réponses à un questionnaire comportant **87** questions relatives à l'environnement de travail et aux facteurs contribuant à la maîtrise du stress et à la santé des travailleurs.

Cette démarche repose sur le volontariat, les résultats obtenus étant d'autant plus significatifs et exploitables que le taux de participation était élevé.

Un taux de participation significatif permet d'identifier plus finement les éventuelles actions à mettre en œuvre pour améliorer l'environnement de travail des collaborateurs ayant répondu à l'enquête.

A toutes fins utiles, nous rappelons que les règles de confidentialité les plus strictes sont appliquées durant l'analyse des réponses et la restitution des résultats.

Des indicateurs pertinents et adaptés au contexte de la Fonction Publique

Nous avons dit précédemment que l'exposition aux risques psychosociaux résultait de la combinaison de plusieurs facteurs de risque liés aux situations de travail. Repérer l'existence de ces facteurs permet d'identifier des situations exposant potentiellement à des RPS.

Indicateurs retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux

Après traitement des questionnaires, l'évaluation des RPS se fait au travers des 13 indicateurs préconisés dans les recommandations du guide édité par la DGAFP.

Ces recommandations sont conformes à celles du « Rapport sur le suivi statistique des risques psychosociaux » dit « **Rapport Gollac** » du nom du Président du collège d'experts internationaux (ergonomie, médecine du travail, épidémiologie, économie, ...) ayant contribué à l'analyse. Ce rapport propose une véritable synthèse de la littérature scientifique internationale sur les liens avérés des effets de différentes contraintes organisationnelles, sociales et environnementales sur la santé.

Cet ensemble regroupe 6 indicateurs dits « de perception » et 7 indicateurs dits « synthétiques ».

Indicateurs de perception

ET- Exigences du travail
EE- Exigences émotionnelles
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *
RS- Rapports sociaux, relations de travail *
CV- Conflits de valeurs
IS- Insécurité socio-économique

Indicateurs synthétiques

DP- Demande psychologique
LD- Latitude décisionnelle *
SS- Soutien social *
RE- Reconnaissance *
ST- Sens du travail *
HA- Anxiété (échelle HAD)
HD- Dépression (échelle HAD)

On notera que certains indicateurs, dont le nom est suivi d'une étoile dans la restitution, sont inversés. Dans ce cas, un score élevé traduit une contribution faible au risque de stress dans ce domaine (exemple : une autonomie au travail forte présente une contribution faible au risque).

Ce document prend en compte cette particularité en associant dans ce cas la couleur rouge à un score faible (plutôt qu'élevé dans le cas des indicateurs normaux). Nous vous recommandons donc de vous attacher aux couleurs plutôt qu'aux scores eux-mêmes pour votre réflexion.

Indicateurs dits « de perception » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux

Indicateur 1- ET- Exigences du travail

Les exigences du travail portent sur l'intensité et la complexité du travail ainsi que sur la durée et l'organisation du temps de travail.

Une intensité excessive de travail génère des atteintes autant physiques que mentales, via le stress chronique, ainsi que des accidents du travail. L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail comme les contraintes de rythmes de travail, la précision des objectifs de travail (clairs, irréalistes, flous), l'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées, la compatibilité des instructions de travail entre elles, les modalités d'organisation de la polyvalence, les interruptions perturbatrices au cours du travail, les niveaux d'attention et de vigilance requis dans le travail.

La durée et l'organisation du temps de travail peuvent avoir une influence sur la santé physique et mentale des salariés. Les interférences qu'elles peuvent occasionner avec les engagements familiaux ou sociaux rendent également difficile la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Le nombre d'heures travaillées par semaine, les types d'horaires et de rotation, la disponibilité demandée aux salariés au-delà de leurs horaires de travail, les préavis de communication de leurs plannings horaires... sont notamment à prendre en compte dans l'évaluation.

Indicateur 2- EE- Exigences émotionnelles

Certaines activités professionnelles ou métiers peuvent être éprouvants pour les salariés sur le plan émotionnel. C'est par exemple le cas des salariés en contact avec la clientèle, exposés parfois à des situations de tension épuisantes psychologiquement. Il en est de même pour les personnels dans les métiers d'aide, confrontés à la souffrance et à la détresse d'autrui (maladie, mort, précarité, ...).

Si ces activités comportent des aspects gratifiants, elles imposent également bien souvent aux travailleurs, par essence nombreux dans la Fonction Publique, confrontés à ces publics de maîtriser leurs propres émotions et de faire preuve de contrôle de soi. Ces exigences émotionnelles induisent une charge mentale et psychologique forte dans la réalisation du travail même si cette caractéristique du travail est également souvent un motif de satisfaction. Enfin, le risque d'agressions verbales ou physiques, et le sentiment d'avoir peur quand on travaille, est aussi un facteur de tension présent dans un grand nombre de situations de travail d'agents publics.

La nature du travail, une organisation inadaptée nécessitent de maîtriser, façonner, voire cacher, ses propres émotions, afin notamment de contenir celles exprimées par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Dans certaines situations, cela peut être source de souffrance.

Indicateurs dits « de perception » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Indicateur 3- MM- Autonomie, marges de manoeuvre *

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour l'agent d'être acteur dans l'organisation de son travail, dans sa participation au service rendu au public et dans la conduite de sa vie professionnelle.

Elle inclut non seulement les marges de manoeuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. La notion d'autonomie comprend l'idée de se développer, de s'accomplir, de s'enrichir au travail et d'y prendre du plaisir.

Le statut même de fonctionnaire ou d'agent public implique d'appliquer les politiques décidées par le législateur ou l'autorité territoriale qui établissent des objectifs mais vont parfois aussi assez loin dans la définition de comment ceux-ci doivent être atteints. Une tradition centralisatrice, des procédures sous pression du risque juridique, la traçabilité, la proximité de la sphère politique sont autant de facteurs qui peuvent conduire à une faible autonomie alors même que le niveau de formation initiale des fonctionnaires, en moyenne élevé, devrait leur permettre d'utiliser à bon escient des marges de manoeuvres dans l'exercice de leurs missions.

Cette dimension comprend également les possibilités qu'ont les travailleurs d'acquérir, de maintenir, de valoriser et de développer leurs compétences dans leur travail, tant par l'accès à la formation professionnelle que par des mises en situation apprenante, et à la possibilité d'accéder à des promotions.

Selon les connaissances scientifiques actuelles, une autonomie insuffisante représente un risque de maladies cardiovasculaires et aussi un risque pour la santé mentale. Au-delà de ces risques, elle tend à appauvrir l'intérêt du travail et à dévaloriser les salariés et leurs compétences professionnelles.

Indicateurs dits « de perception » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Indicateur 4- RS- Rapports sociaux, relations de travail *

Les rapports sociaux au travail englobent les relations interpersonnelles entre les salariés au sein de l'entreprise ainsi que celles entre les salariés et l'organisation qui les emploie. La dégradation des rapports sociaux peut avoir des effets délétères sur la santé et la sécurité des agents et leur bien-être au travail.

Le premier aspect concerne la qualité des relations entre collègues et la capacité des collectifs de travail à intégrer de nouveaux salariés. La coopération de la part des collègues est une ressource essentielle là où les notions d'équipe ou de service ont été préservées et inversement facteur de risque grave dans les situations d'isolement ou de mise à l'écart du collectif de travail.

Le deuxième aspect renvoie d'une part à la capacité et à la volonté de la hiérarchie immédiate de soutenir les agents dans leurs missions et de les aider à faire face aux difficultés, et d'autre part, plus globalement, aux signes de reconnaissance. Elle fait aussi parfois écho aux signes de dénigrement ou d'agression, qui peuvent être adressés aux fonctionnaires par les différents acteurs de la société.

La littérature scientifique montre l'importance des relations sociales au travail sur la santé physique et mentale des salariés, notamment l'influence positive du soutien social et de l'équilibre entre contributions des salariés et rétributions par l'entreprise. Aussi, les rapports sociaux peuvent-ils être un facteur de protection de la santé des salariés, autant qu'un facteur de risque psychosocial lorsque ces rapports sont particulièrement dégradés.

Indicateurs dits « de perception » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Indicateur 5- CV- Conflits de valeurs

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir dans un cadre tout à fait légal en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeur peut survenir lorsque le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions de l'agent. Il en est de même lorsqu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

Travailler dans des conditions qu'on désapprouve, devoir faire des tâches qui contreviennent à sa conscience ou à ses principes professionnels... peuvent entrer en contradiction avec le sens que les salariés donnent à leur travail. Ces conflits de valeurs risquent d'affecter l'image qu'ils ont de leur travail, de leur métier, d'eux-mêmes et les conduire à se désengager.

Cette dimension concerne particulièrement les agents publics. Les champs d'exercice de la Fonction Publique – santé, sécurité, éducation, administration locale, fiscalité, etc. – sont au cœur des débats de société. La mise en débat du périmètre même de l'Etat, les décisions prises sur la définition des missions de service public et sur la définition de leurs moyens, une organisation du travail inadaptée aux besoins des usagers sont autant d'éléments qui peuvent être à l'origine de souffrances éthiques pour les agents.

Certains d'entre eux peuvent alors ressentir une forte contradiction entre ce qu'ils vivent au quotidien et ce qu'ils estimeraient nécessaire pour faire un travail en conformité avec leurs convictions, ce que l'on peut appeler la « qualité empêchée ».

Indicateurs dits « de perception » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Indicateur 6- IS- Insécurité socio-économique

L'insécurité de l'emploi et du travail est un facteur de risque pour la santé des salariés dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation. Elle comprend :

- L'insécurité : peur de perdre son emploi, de subir des retards dans le versement des salaires, contrats précaires, ...
- Le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail : incertitude sur l'avenir de son métier, peur de devoir changer de qualification ou de métier sans y être préparé...

De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles. Tous ces risques existent aussi bien pour les travailleurs salariés que pour les travailleurs non-salariés, bien qu'ils prennent des formes différentes.

En regard de la situation du secteur privé, il serait possible de considérer que ce facteur pourrait concerner un peu moins la Fonction Publique. Cela ne doit pas conduire à le négliger pour autant.

La sécurité de l'emploi public, outre qu'elle ne concerne pas tous les agents de la Fonction Publique, est aussi l'objet d'évolutions, par exemple lors de réorganisations, qui doivent appeler à la vigilance. La pression sur les finances publiques et l'observation des mesures appliquées à leurs collègues dans d'autres pays européens peuvent aussi amener des agents à considérer ce facteur avec plus d'inquiétude. L'insécurité ressentie peut également être générée par l'évolution du cadre de travail des agents, de leurs missions, de la localisation géographique de leur activité.

Indicateurs dits « synthétiques » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux

Indicateur 1- DP- Demande psychologique

La demande psychologique fait référence à la quantité de travail à accomplir, son intensité et son caractère plus ou moins morcelé de même qu'aux exigences mentales, aux contraintes de temps, aux demandes contradictoires, aux interruptions fréquentes... Il s'agit de la charge psychologique de travail.

Indicateur 2- LD- Latitude décisionnelle *

La latitude décisionnelle renvoie aux marges de manœuvre et à la capacité de prendre des décisions dans la conduite de son travail mais à la possibilité d'être créatif et d'utiliser et de développer ses compétences. La latitude décisionnelle représente donc la possibilité de choisir sa façon de travailler et de participer aux décisions qui s'y rattachent. L'utilisation des compétences couvre le fait d'utiliser ses propres compétences et qualifications et d'en développer de nouvelles.

Indicateur 3- SS- Soutien social *

La notion de soutien social au travail porte sur le soutien socio-émotionnel et technique de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques. Elle peut être définie de deux manières complémentaires.

Tout d'abord, d'un point de vue sociologique, le soutien social consiste en la présence d'un réseau social de contraintes et d'obligations mutuelles entourant la personne, et qui lui procure une assistance en cas de besoin. Ensuite, d'un point de vue psychologique, il fait référence à la disponibilité de « relations aidantes » et à la qualité de celles-ci.

Indicateurs dits « synthétiques » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux (suite)

Interprétation de ces trois indicateurs

Le croisement des deux caractéristiques « latitude décisionnelle » et « demande psychologique » permet de définir quatre types de situations de travail. La situation exposant le plus au stress est celle qui combine à la fois une demande psychologique élevée et une faible latitude décisionnelle. Elle est appelée « Tension au travail » ou « job strain ».

La « Tension au travail », telle qu'elle est définie dans ce modèle dit de Karasek, est associée aux maladies cardiovasculaires et aux Troubles Musculo- squelettiques (TMS) mais aussi à des problèmes de santé mentale (dépression, détresse psychologique, épuisement professionnel, consommation accrue de médicaments à visée psychoactive, risque accru d'isolement social) comme cela a été démontré par de nombreuses études scientifiques. De nombreuses études montrent que c'est surtout l'absence de contrôle que la personne pense avoir sur sa situation qui est très importante dans l'apparition d'un état de stress.

		Demande psychologique	
		Faible	Forte
Latitude décisionnelle	Forte	Travail détendu	Travail dynamique (actif)
	Faible	Travail passif	Travail tendu ou surchargé

La troisième dimension (soutien social) intervient comme un modulateur qui tempère ou accentue la tension au travail. Les personnes qui travaillent en situation de tension et qui ne peuvent pas ou peu compter sur leur entourage professionnel (peu de soutien social) sont dans une situation encore plus potentiellement stressante. Lorsque le travail tendu (« job strain ») s'accompagne d'un soutien social faible (« isostrain »), les risques d'apparition de ces pathologies sont encore accrus.

Indicateurs dits « synthétiques » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux *(suite)*

Indicateur 4- RE- Reconnaissance *

La reconnaissance au travail est la démonstration que les efforts investis sont reconnus à leur juste valeur. Elle contribue à donner un sens au travail en rehaussant l'estime de soi et en augmentant la motivation et la satisfaction.

Les récompenses correspondent aux gratifications monétaires, mais aussi à l'estime de soi et au contrôle sur son propre statut professionnel en termes de perspectives de promotion et de sécurité de l'emploi.

Les situations de travail pathogènes sont celles pour lesquelles des efforts élevés sont associés à de faibles récompenses. Les études scientifiques réalisées ont montré de bonnes qualités prédictives concernant des pathologies similaires à celles que l'on trouve avec le modèle de Karasek.

Indicateur 5- ST- Sens du travail *

Pour que le travail ait un sens, il doit procurer de la satisfaction à la personne qui l'effectue, correspondre à ses intérêts, faire appel à ses compétences, stimuler le développement de son potentiel et lui permettre d'atteindre ses objectifs. Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, offrir un travail qui a du sens dans un milieu stimulant représente un atout majeur pour attirer et retenir le personnel compétent.

Le sens du travail peut être considéré comme une dimension aussi fondamentale que les autres en matière de santé, notamment dans les entreprises qui connaissent des périodes de changements importants d'organisation du travail pouvant avoir des effets sur le plan identitaire.

Indicateurs dits « synthétiques » retenus pour l'évaluation des risques psychosociaux *(suite)*

Indicateur 6- HA- Anxiété (échelle HAD)

L'anxiété est un mécanisme biologique dont la fonction est de nous protéger contre les situations dangereuses. Un peu d'anxiété est tout à fait naturel. À doses normales, elle nous protège. À doses excessives, elle nous emprisonne.

Les deux critères utilisés pour distinguer l'anxiété normale du trouble anxieux sont la souffrance personnelle et la difficulté de fonctionner. Si le niveau d'anxiété est tellement fort qu'elle préoccupe constamment, ou qu'elle affecte la capacité de fonctionner normalement, au travail, en société ou dans d'autres domaines, l'anxiété est alors considérée comme un trouble.

Indicateur 7- HD- Dépression (échelle HAD)

L'état dépressif est caractérisé principalement par la persistance d'un sentiment de lassitude et de désintérêt généralisé qui résulte de l'interaction de facteurs organiques, génétiques, psychologiques et sociaux.

Il ne s'agit pas d'une faiblesse ou d'un défaut de caractère mais bien d'une véritable maladie ayant des répercussions graves sur l'individu, dont les symptômes sont reconnus et nécessitent fréquemment l'adaptation d'un traitement combiné (antidépresseurs/thérapie).

L'échelle HAD (Hospital Anxiety and Depression Scale) est un instrument qui permet de dépister les troubles anxieux et dépressifs.

La plupart des troubles anxieux peuvent être définis comme la peur de perdre le contrôle. Il existe des accompagnements efficaces ayant fait leurs preuves dans le traitement de plusieurs troubles d'anxiété.

Approche retenue pour la cotation des risques psychosociaux

Cotation des risques - Cas particulier des risques psychosociaux

La question de la cotation, qui se pose dès lors que l'on veut évaluer un risque, prend une dimension particulière lorsqu'il s'agit d'analyser les RPS. Les grilles généralement utilisées dans le Document Unique (Fréquence x Gravité) peuvent rendre compte assez fidèlement des risques « durs » rencontrés par les agents constituant une même unité de travail.

Concernant les RPS, s'il est possible d'identifier des situations à risque, il est beaucoup moins aisé d'évaluer le niveau de risque associé. Les paramètres utilisés habituellement et leur grille de cotation sont peu adaptés aux situations à RPS. L'évaluation quantitative des RPS, comme elle est réalisée aujourd'hui pour les risques « durs » dans le cadre du Document Unique, semble donc moins pertinente.

Afin d'évaluer si et comment la notion de risque psychosocial s'applique à une Unité de Travail, nous avons utilisé une méthode de cotation commune pour chacun des indicateurs à savoir un score associé à une couleur.

Le niveau de contribution aux RPS d'un indicateur est présenté par rapport à la médiane calculée de tous les questionnaires de l'enquête RPS.

Couleur	
Rouge	Un indicateur rouge (score élevé) traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine
Orange	Un indicateur orange (visible uniquement en score par tiers) traduit une contribution moyenne au risque de stress
Vert	Un indicateur vert (score bas) traduit une contribution faible au risque de stress dans son domaine

On notera que certains indicateurs, dont le nom est suivi d'une étoile dans la restitution, sont inversés. Dans ce cas, un score élevé traduit une contribution faible au risque de stress dans ce domaine (exemple : une autonomie au travail forte présente une contribution faible au risque).

Ce document prend en compte cette particularité en associant dans ce cas la couleur rouge à un score faible (plutôt qu'élevé dans le cas des indicateurs normaux). Nous vous recommandons donc de vous attacher aux couleurs plutôt qu'aux scores eux-mêmes pour votre réflexion.



Chapitre 3

Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux pour Hôpital Bonsecours

Synthèse des réponses au questionnaire d'enquête

La démarche était basée sur l'exploitation des réponses à un questionnaire comportant **87** questions relatives à l'environnement de travail et aux facteurs contribuant à la maîtrise du stress et à la santé des travailleurs.

Cette démarche reposait sur le volontariat, les résultats obtenus étant d'autant plus significatifs et exploitables que le taux de participation était élevé.

Un taux de participation significatif permet d'identifier plus finement les éventuelles actions à mettre en œuvre pour améliorer l'environnement de travail des collaborateurs ayant répondu à l'enquête.

Questionnaires attendus	Questionnaires reçus	Questionnaires complets	Taux de participation
6	6	6	100,00%

Résultats et interprétation

Présentation des résultats

Les pages suivantes présentent les résultats de l'enquête sous plusieurs formes :

1. La répartition en nombre des questionnaires par tiers pour chaque indicateur ainsi que le niveau des indicateurs du questionnaire moyen
2. La liste des questions les plus contributives au risque de stress (réponses en « rouge ») du questionnaire moyen
3. La liste des 20% de questions ayant contribué pour 80% du niveau de chaque indicateur en application de la loi de Pareto (80/20)
4. La répartition des questionnaires en nombre sur une matrice « Demande psychologique / Latitude décisionnelle » (job strain)
5. La répartition des questionnaires en nombre sur une matrice « Demande psychologique / Soutien social »
6. La répartition des questionnaires en nombre sur une matrice « Latitude décisionnelle / Soutien social »
7. La répartition des questionnaires en nombre sur une matrice « job strain / Soutien social » (isostrain)
8. La répartition des questionnaires en nombre sur un cube « Latitude décisionnelle / Demande psychologique / Soutien social »

Interprétation des résultats

Voici ce que l'on peut retirer de ces résultats en première lecture :

1. Le niveau des indicateurs « rouges » du questionnaire moyen donne une première approche globale pour l'entreprise
2. La liste des questions les plus contributives au risque de stress permet de pointer les sujets sensibles
3. La liste des questions ayant contribué au niveau de chaque indicateur facilite la compréhension du niveau de chaque indicateur
4. Le quart inférieur droit de la matrice « Latitude décisionnelle / Demande psychologique » est le plus risqué (job strain)
5. La partie inférieure de la matrice « job strain / Soutien social » est la plus risquée, elle est équivalente au quart inférieur droit de la matrice « Demande psychologique / Latitude décisionnelle » (job strain) associé à un soutien social faible (isostrain)

Déclinaison des résultats

Les pages suivantes présentent, sous forme de poupée russe, les résultats déclinés Unité de Travail par Unité de Travail. Leur interprétation est identique, le niveau de détail de plus en plus fin permettant de mieux évaluer si et comment la notion de risque psychosocial s'applique à chaque niveau de l'organisation.

Chaque Unité de Travail contient enfin un tableau de pistes de travail possibles. Ces pistes génériques sont issues des recommandations de l'INRS. Elles sont présentées pour nourrir la réflexion et ne substituent pas un véritable plan d'action personnalisé.

Synthèse des indicateurs pour Hôpital Bonsecours

Indicateurs de perception

	Répartition des Q			QM
ET- Exigences du travail (06-24)	2	3	1	15
EE- Exigences émotionnelles (08-32)	0	6	0	18
MM- Autonomie, marges de manoeuvre * (08-32)	0	6	0	19
RS- Rapports sociaux, relations de travail * (13-52)	0	6	0	33
CV- Conflits de valeurs (03-12)	2	4	0	7
IS- Insécurité socio-économique (03-12)	2	4	0	7

QM : questionnaire moyen

Indicateurs synthétiques (médianes)

	Répartition des Q			QM
DP- Demande psychologique (09-36)	2		4	22
LD- Latitude décisionnelle * (24-96)	4		2	56
SS- Soutien social * (08-32)	4		2	18
RE- Reconnaissance * (11-44)	0	6	0	28
ST- Sens du travail * (13-52)	0	6	0	33
HA- Anxiété (échelle HAD) (00-42)	4	1	1	8
HD- Dépression (échelle HAD) (00-42)	1	1	4	10

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Réponses les plus contributives au risque de stress pour Hôpital Bonsecours

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs de perception)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
11	Je suis consulté lorsqu'il y a des changements (technique ou organisationnel) qui concernent mon travail	02
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs synthétiques)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

Réponses les plus contributives aux scores des indicateurs (Pareto 80/20) pour Hôpital Bonsecours

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

		Rép.
ET- Exigences du travail		
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	03
EE- Exigences émotionnelles		
52	Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer	03
50	Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs, ...)	03
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *		
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
RS- Rapports sociaux, relations de travail *		
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	02
31	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	02
CV- Conflits de valeurs		
86	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	02
IS- Insécurité socio-économique		
87	Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier	03

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

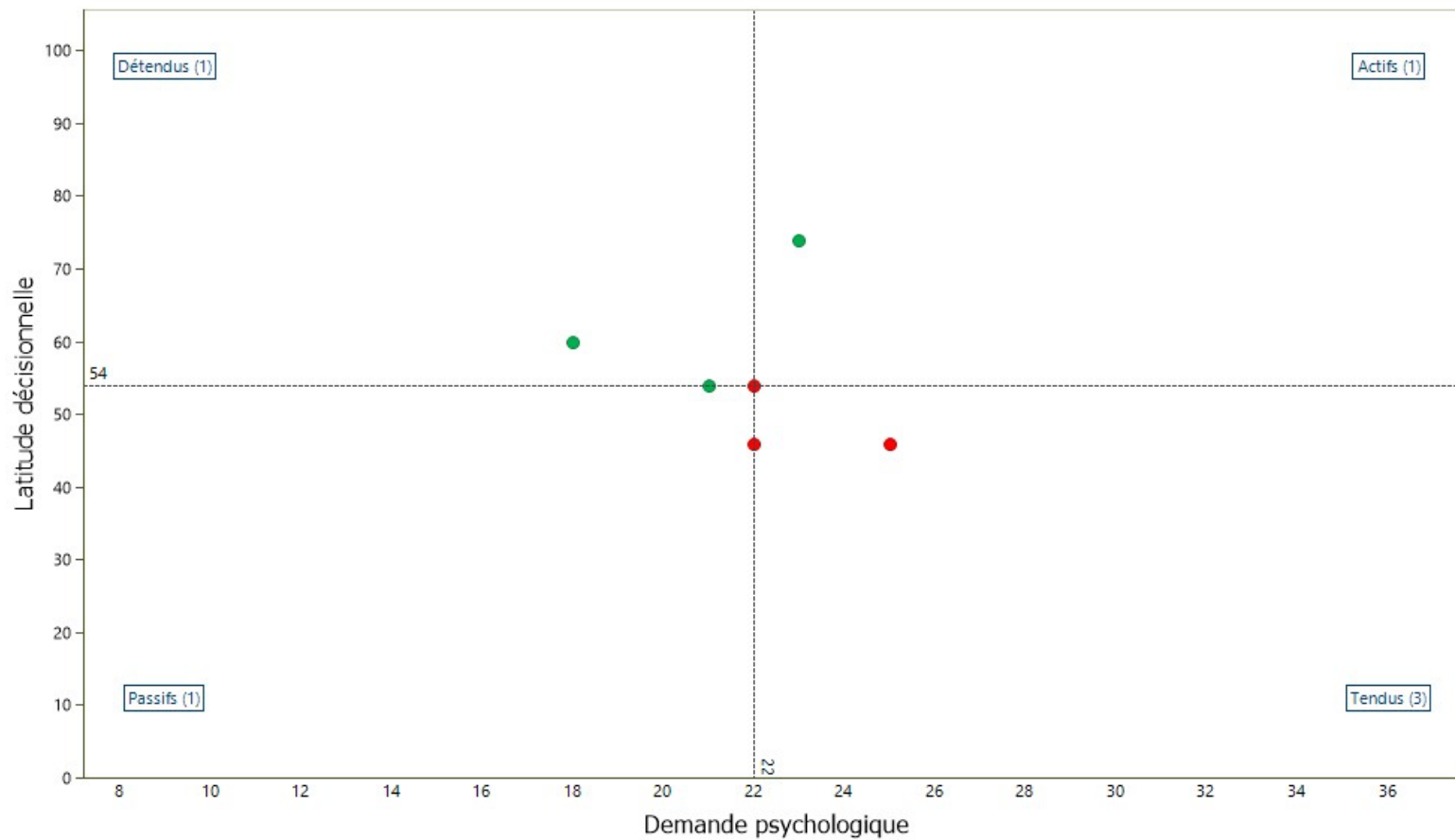
04 = Tout à fait d'accord

	DP- Demande psychologique	Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
	LD- Latitude décisionnelle *	Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
	SS- Soutien social *	Rép.
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
	RE- Reconnaissance *	Rép.
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
36	Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	02
	ST- Sens du travail *	Rép.
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
55	Les tâches que j'effectue sont intéressantes	02
63	Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois	02
	HA- Anxiété (échelle HAD)	Rép.
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
	HD- Dépression (échelle HAD)	Rép.
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

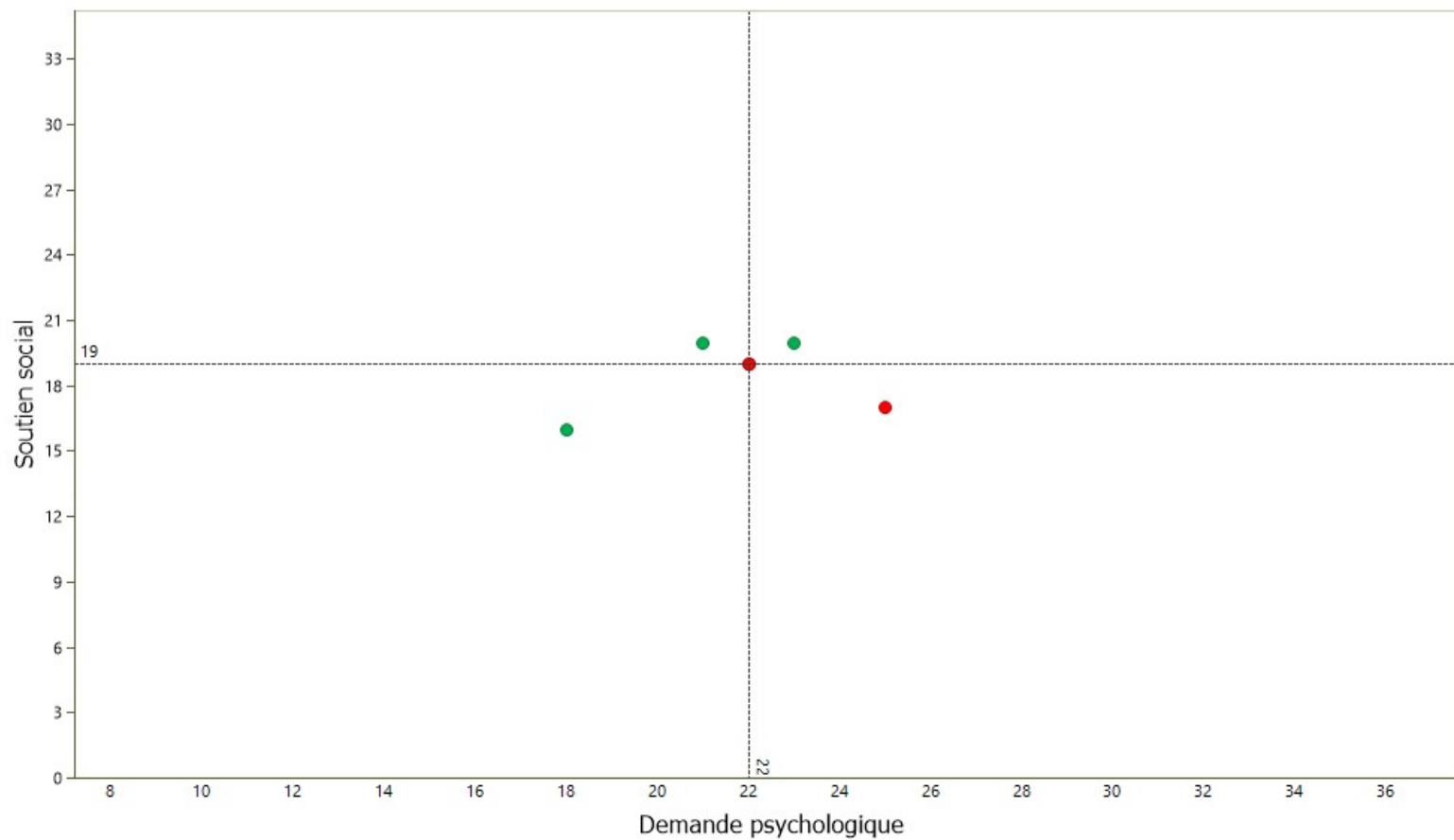
Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

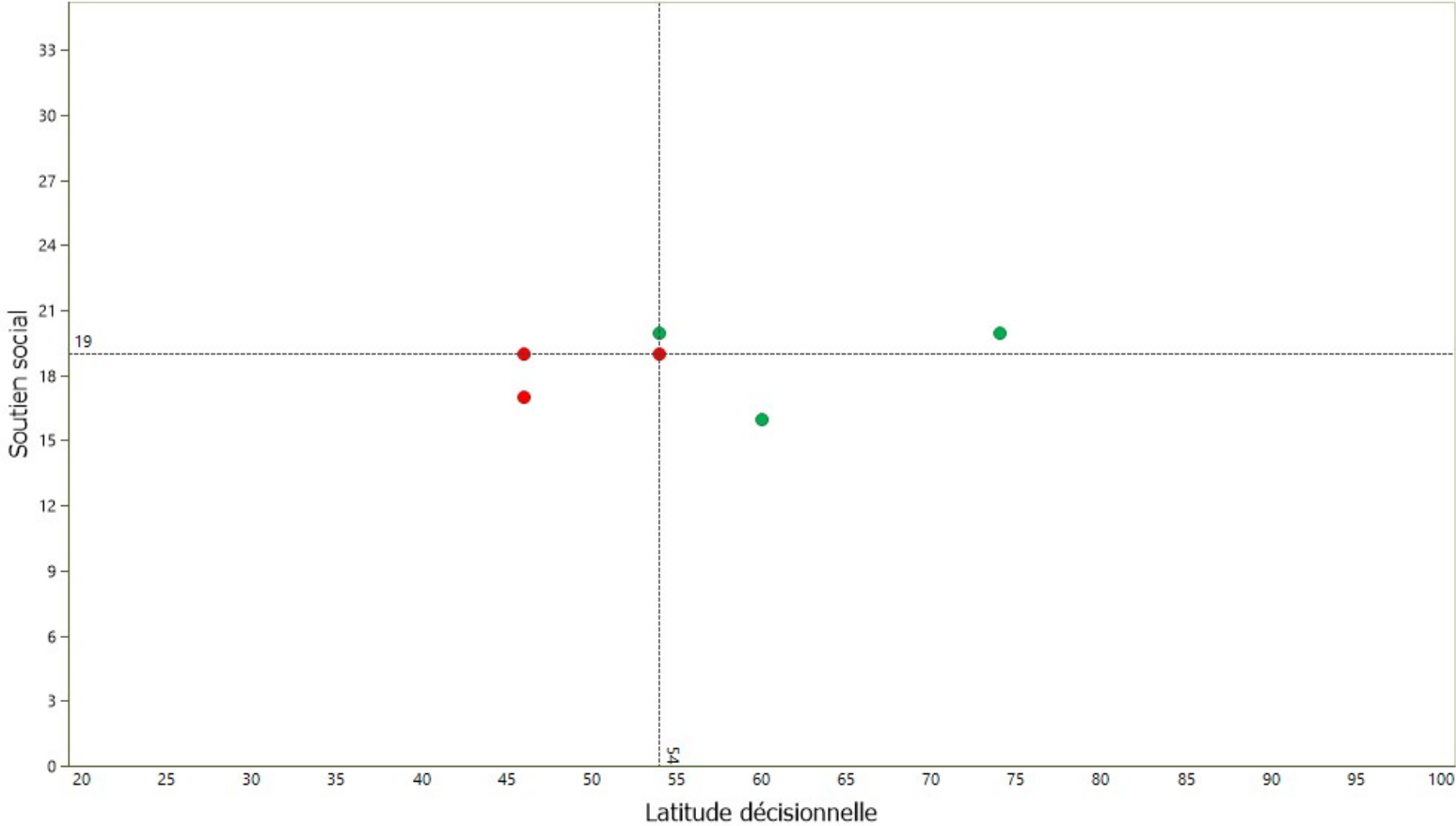
Répartition Demande psychologique / Latitude décisionnelle (job strain) pour Hôpital Bonsecours



Répartition Demande psychologique / Soutien social pour Hôpital Bonsecours



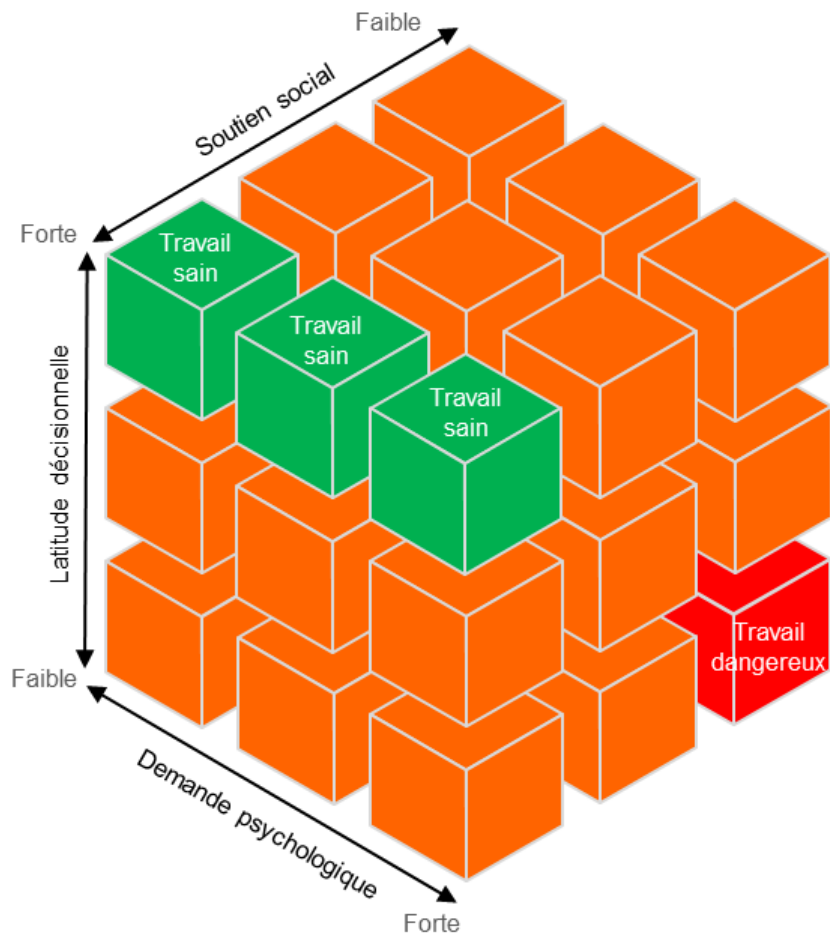
Répartition Latitude décisionnelle / Soutien social pour Hôpital Bonsecours



Répartition job strain / Soutien social (isostrain) pour Hôpital Bonsecours



Répartition Latitude décisionnelle / Demande psychologique / Soutien social pour Hôpital Bonsecours



Répartition des questionnaires

Demande forte, latitude faible, soutien faible	3
Demande faible, latitude forte, soutien fort	0
Demande moyenne, latitude forte, soutien fort	0
Demande forte, latitude forte, soutien fort	1
Autres cas	2



Chapitre 4

Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux par Unité de Travail

Liste de toutes les Unités de Travail et des indicateurs de risques psychosociaux associés

Bâtiment	Unité de travail	ET	EE	MM*	RS	CV	IS	DP	LD*	SS*	RE*	ST*	HA	HD
Bâtiment		15	18	19	33	07	07	22	56	18	28	33	08	10
	Direction	13	20	18	33	08	07	22	64	20	27	35	06	12
	Secrétariat	16	18	18	31	06	08	22	53	16	28	31	10	09
	Bureaux	16	18	20	34	06	06	22	50	19	28	34	08	11
Bâtiment orphelin														
	Questionnaires orphelins													

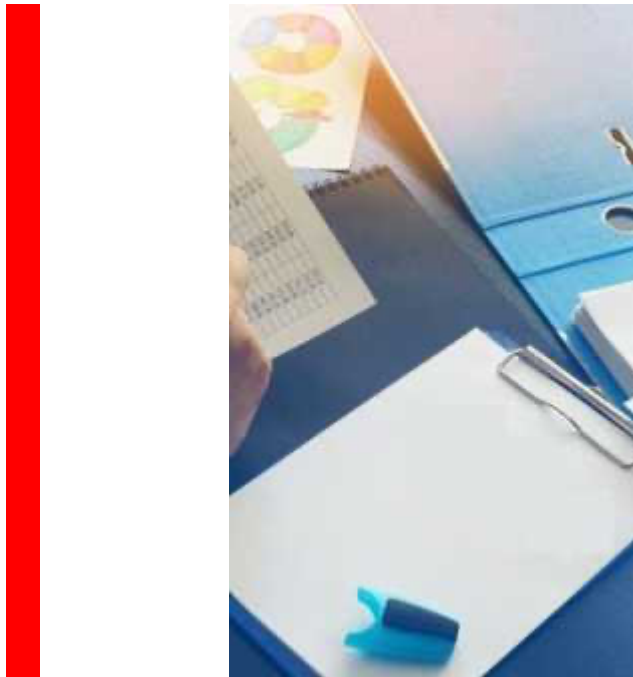
Indicateurs de perception

ET- Exigences du travail
 EE- Exigences émotionnelles
 MM- Autonomie, marges de manoeuvre *
 RS- Rapports sociaux, relations de travail *
 CV- Conflits de valeurs
 IS- Insécurité socio-économique

* = *indicateur inversé*

Indicateurs synthétiques

DP- Demande psychologique
 LD- Latitude décisionnelle *
 SS- Soutien social *
 RE- Reconnaissance *
 ST- Sens du travail *
 HA- Anxiété (échelle HAD)
 HD- Dépression (échelle HAD)



Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux pour le bâtiment [Bâtiment]

Synthèse des indicateurs pour le bâtiment [Bâtiment]

Indicateurs de perception

	Répartition des Q			QM
ET- Exigences du travail (06-24)	2	3	1	15
EE- Exigences émotionnelles (08-32)	0	6	0	18
MM- Autonomie, marges de manoeuvre * (08-32)	0	6	0	19
RS- Rapports sociaux, relations de travail * (13-52)	0	6	0	33
CV- Conflits de valeurs (03-12)	2	4	0	7
IS- Insécurité socio-économique (03-12)	2	4	0	7

QM : questionnaire moyen

Indicateurs synthétiques (médianes)

	Répartition des Q			QM
DP- Demande psychologique (09-36)	2		4	22
LD- Latitude décisionnelle * (24-96)	4		2	56
SS- Soutien social * (08-32)	4		2	18
RE- Reconnaissance * (11-44)	0	6	0	28
ST- Sens du travail * (13-52)	0	6	0	33
HA- Anxiété (échelle HAD) (00-42)	4	1	1	8
HD- Dépression (échelle HAD) (00-42)	1	1	4	10

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Réponses les plus contributives au risque de stress pour le bâtiment [Bâtiment]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs de perception)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
11	Je suis consulté lorsqu'il y a des changements (technique ou organisationnel) qui concernent mon travail	02
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs synthétiques)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

Réponses les plus contributives aux scores des indicateurs (Pareto 80/20) pour le bâtiment [Bâtiment]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

		Rép.
ET- Exigences du travail		
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	03
EE- Exigences émotionnelles		
52	Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer	03
50	Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs, ...)	03
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *		
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
RS- Rapports sociaux, relations de travail *		
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	02
31	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	02
CV- Conflits de valeurs		
86	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	02
IS- Insécurité socio-économique		
87	Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier	03

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

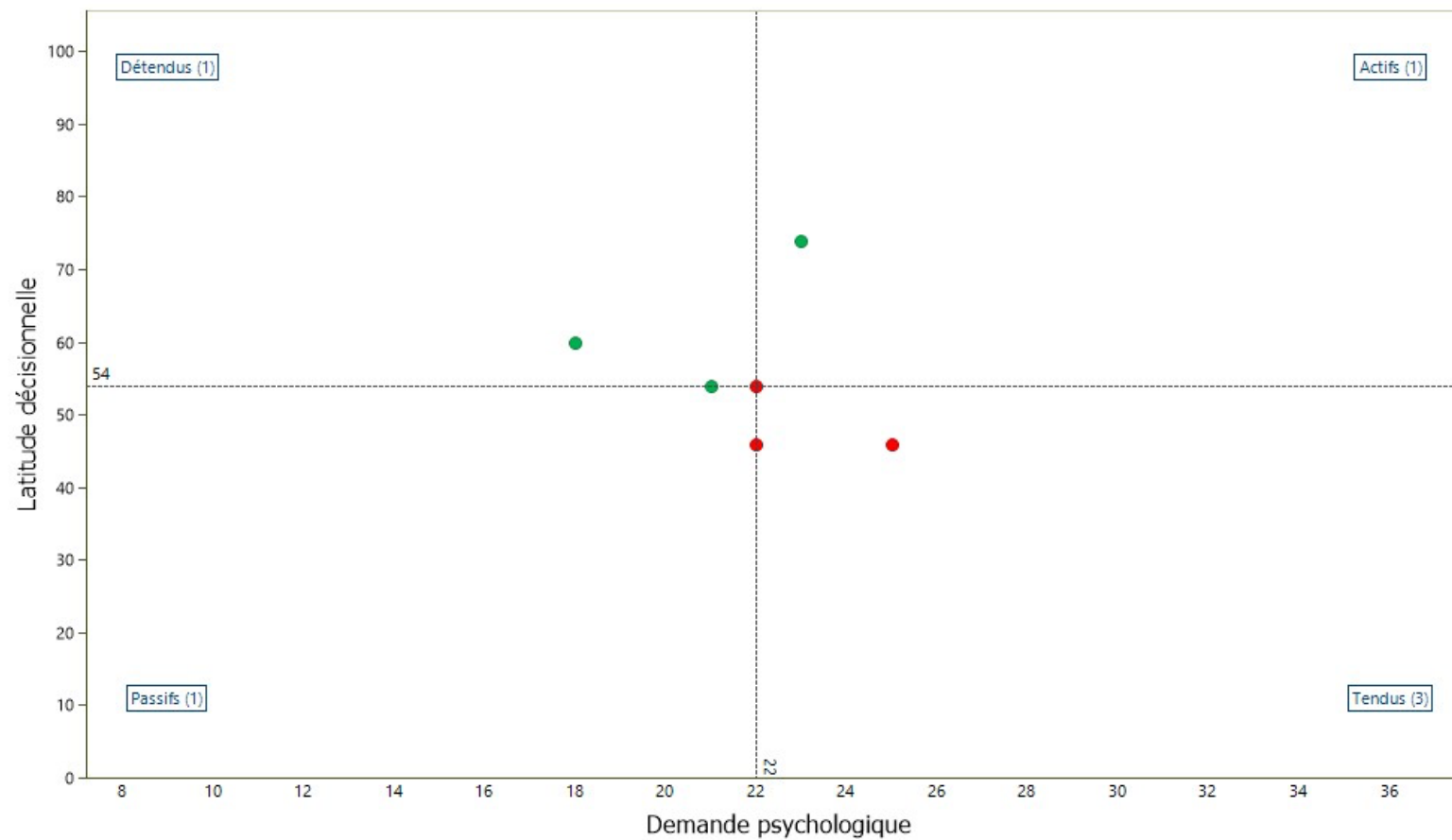
04 = Tout à fait d'accord

	DP- Demande psychologique	Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
	LD- Latitude décisionnelle *	Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
	SS- Soutien social *	Rép.
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
	RE- Reconnaissance *	Rép.
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
36	Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	02
	ST- Sens du travail *	Rép.
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
55	Les tâches que j'effectue sont intéressantes	02
63	Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois	02
	HA- Anxiété (échelle HAD)	Rép.
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
	HD- Dépression (échelle HAD)	Rép.
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

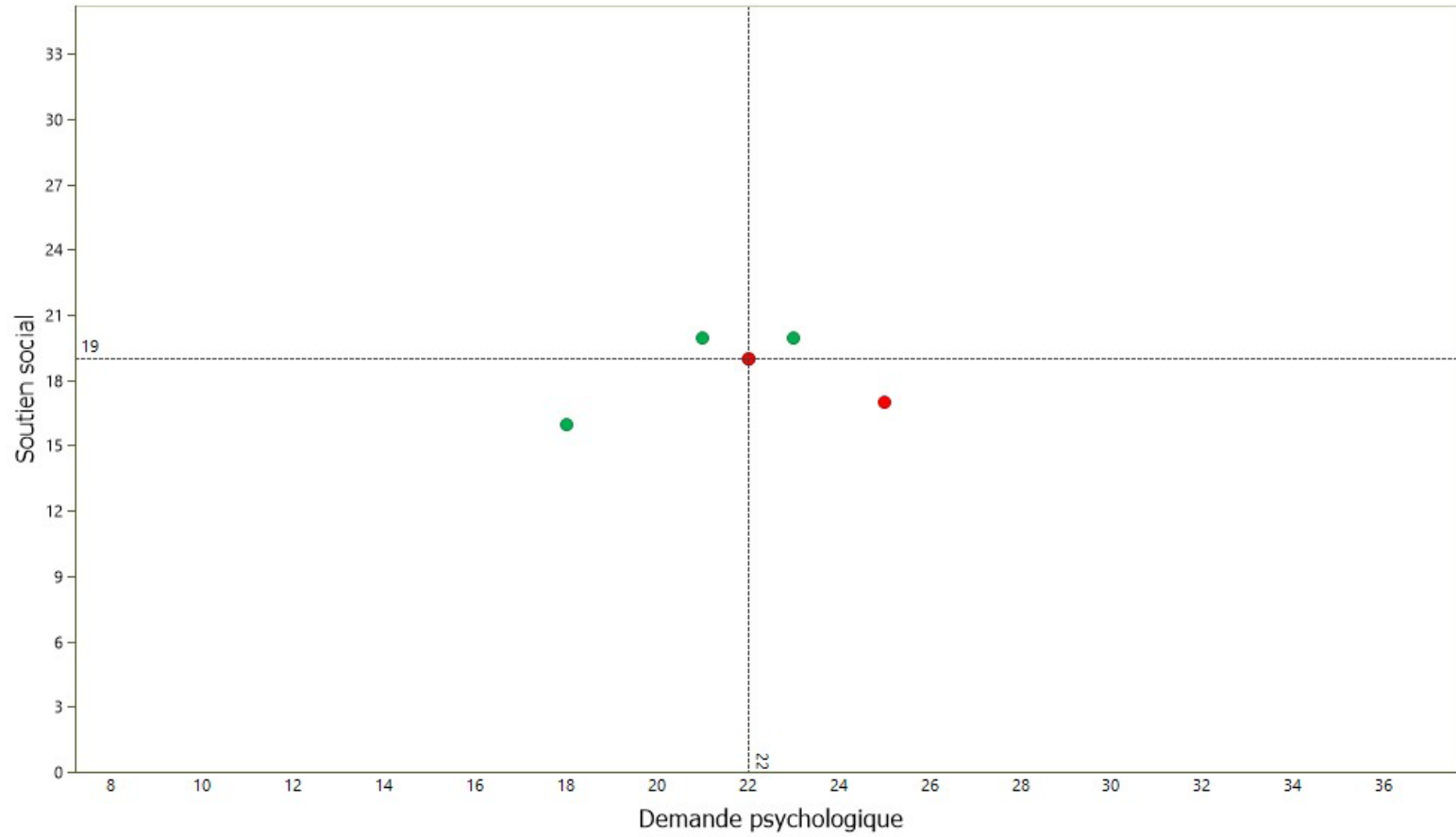
Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

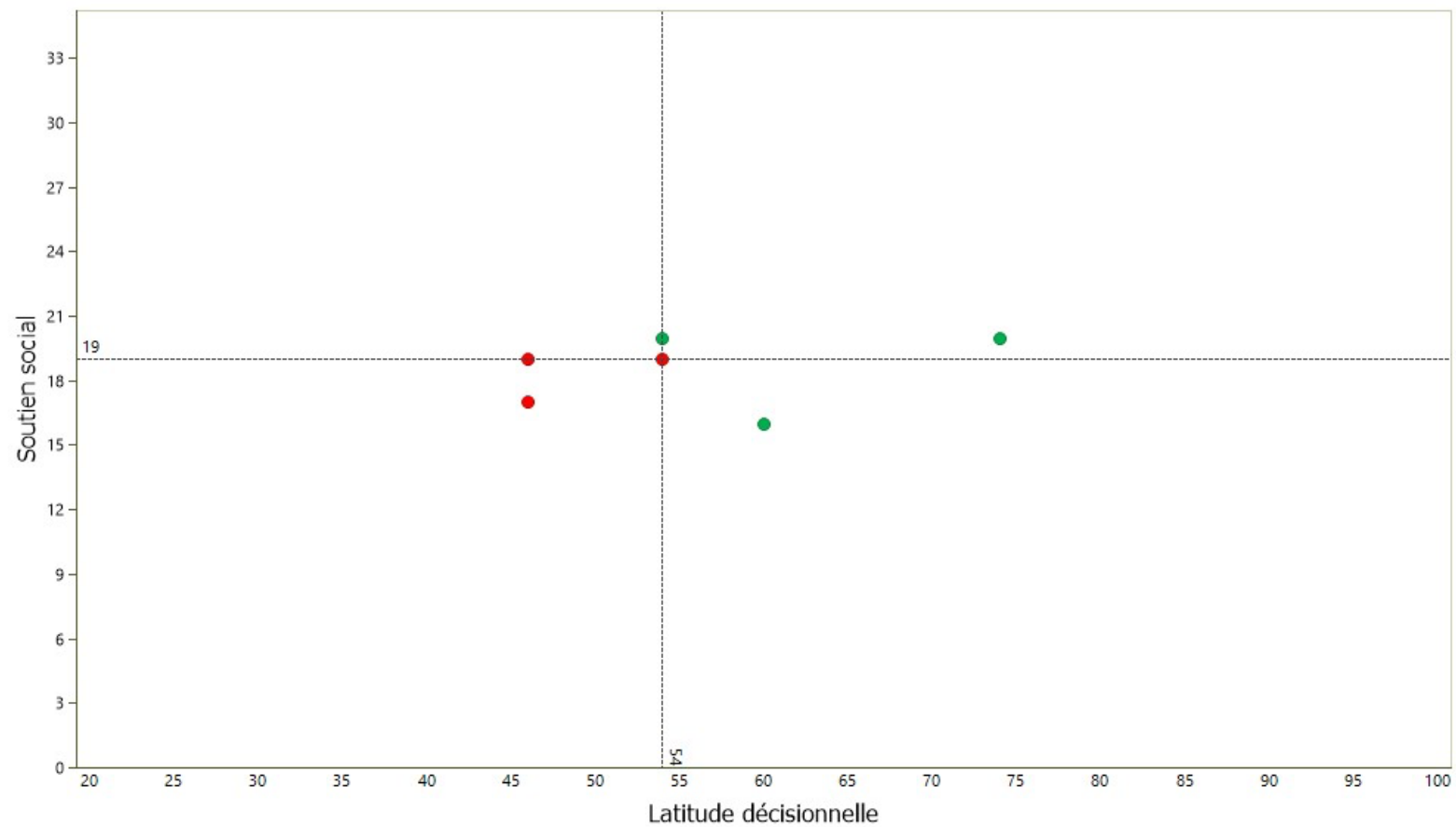
Répartition Demande psychologique / Latitude décisionnelle (job strain) pour le bâtiment [Bâtiment]



Répartition Demande psychologique / Soutien social pour le bâtiment [Bâtiment]



Répartition Latitude décisionnelle / Soutien social pour le bâtiment [Bâtiment]



Répartition job strain / Soutien social (isostrain) pour le bâtiment [Bâtiment]





Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux pour l'Unité de Travail [Direction]

Synthèse des indicateurs pour l'UT [Direction]

Indicateurs de perception

	Répartition des Q			QM
ET- Exigences du travail (06-24)	1	1	0	13
EE- Exigences émotionnelles (08-32)	0	2	0	20
MM- Autonomie, marges de manoeuvre * (08-32)	0	2	0	18
RS- Rapports sociaux, relations de travail * (13-52)	0	2	0	33
CV- Conflits de valeurs (03-12)	0	2	0	8
IS- Insécurité socio-économique (03-12)	1	1	0	7

QM : questionnaire moyen

Indicateurs synthétiques (médianes)

	Répartition des Q			QM
DP- Demande psychologique (09-36)	1		1	22
LD- Latitude décisionnelle * (24-96)	1		1	64
SS- Soutien social * (08-32)	0		2	20
RE- Reconnaissance * (11-44)	0	2	0	27
ST- Sens du travail * (13-52)	0	2	0	35
HA- Anxiété (échelle HAD) (00-42)	2	0	0	6
HD- Dépression (échelle HAD) (00-42)	0	1	1	12

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Réponses les plus contributives au risque de stress pour l'UT [Direction]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs de perception)		Rép.
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	01
82	Je peux employer pleinement mes compétences	01
86	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	02

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs synthétiques)		Rép.
05	Mon travail demande un haut niveau de compétence	02
17	Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense	04
20	Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail	04
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
42	Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation	02
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02
80	Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses	02

Réponses les plus contributives aux scores des indicateurs (Pareto 80/20) pour l'UT [Direction]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

		Rép.
ET- Exigences du travail		
12	Mon travail demande de travailler très vite	02
EE- Exigences émotionnelles		
22	Je dois faire face à des demandes extérieures (usagers, public, ...)	03
49	Je suis en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs, ...) au téléphone	03
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *		
82	Je peux employer pleinement mes compétences	01
06	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail	03
RS- Rapports sociaux, relations de travail *		
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	01
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
32	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien	02
CV- Conflits de valeurs		
86	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	02
IS- Insécurité socio-économique		
41	Ma sécurité d'emploi est menacée	03

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

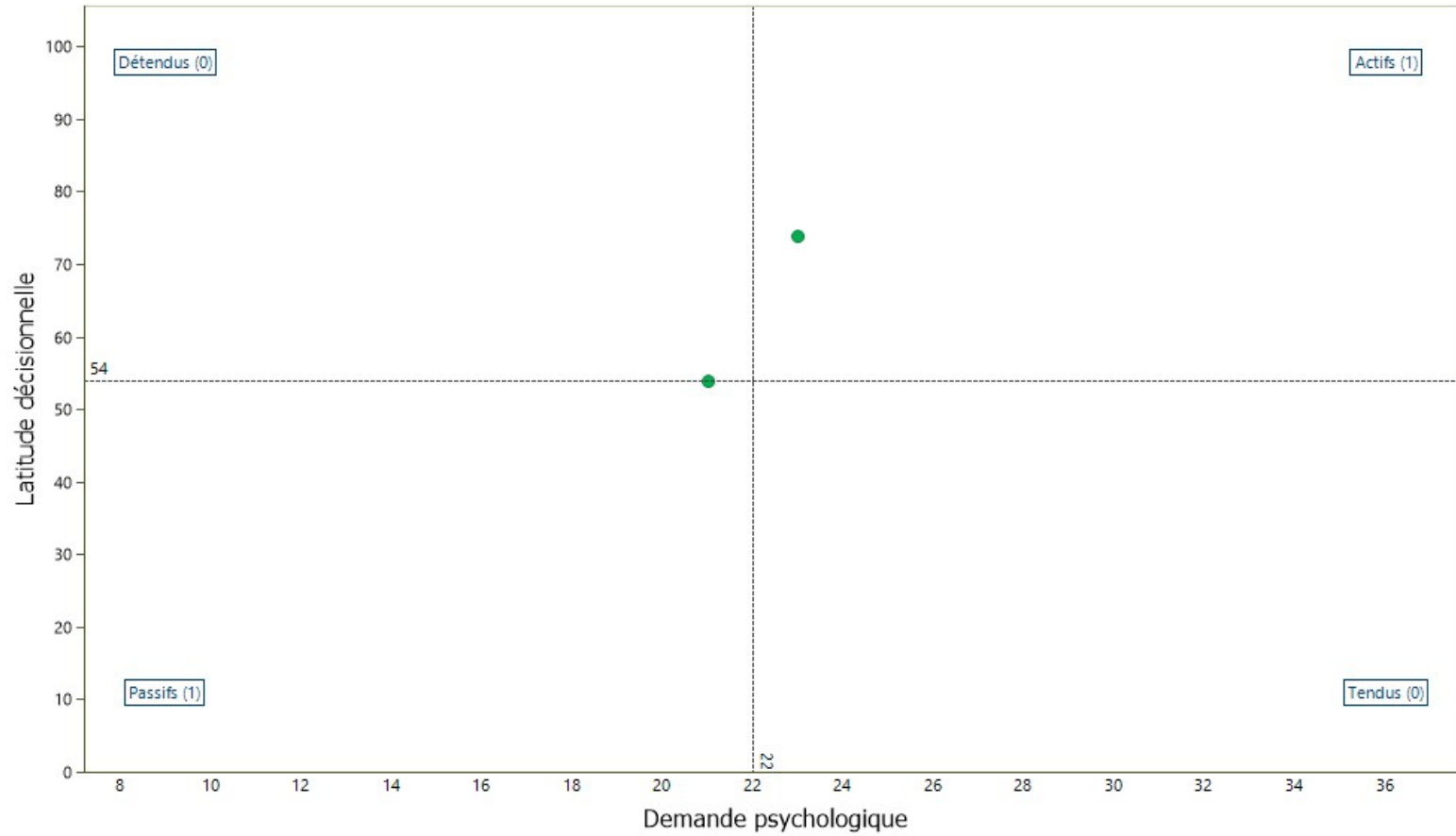
04 = Tout à fait d'accord

DP- Demande psychologique		Rép.
17	Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense	04
20	Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail	04
LD- Latitude décisionnelle *		Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
SS- Soutien social *		Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
RE- Reconnaissance *		Rép.
42	Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation	02
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	02
ST- Sens du travail *		Rép.
55	Les tâches que j'effectue sont intéressantes	02
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
60	Dans mon travail, il m'arrive souvent de m'ennuyer	03
HA- Anxiété (échelle HAD)		Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
HD- Dépression (échelle HAD)		Rép.
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

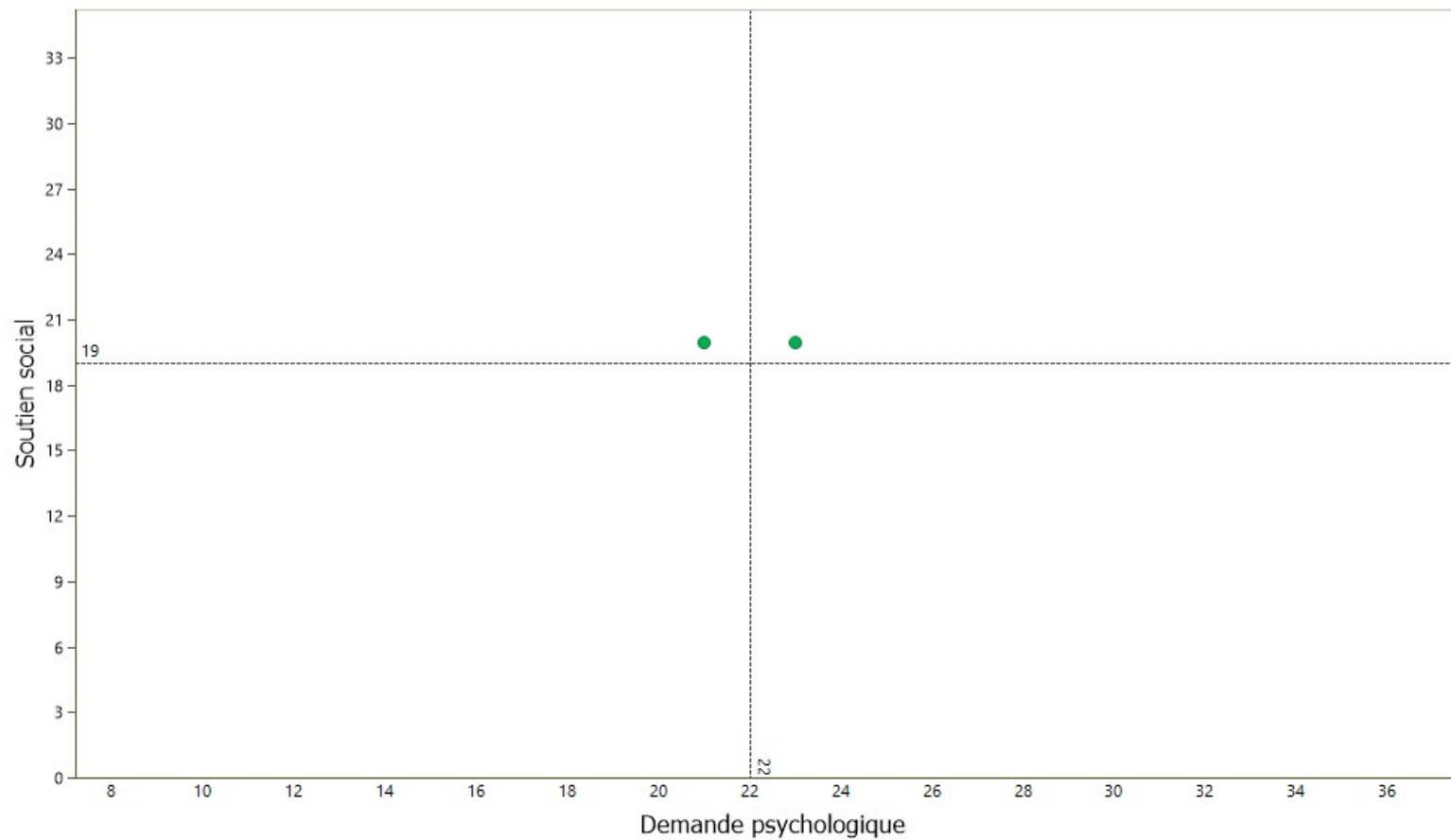
Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

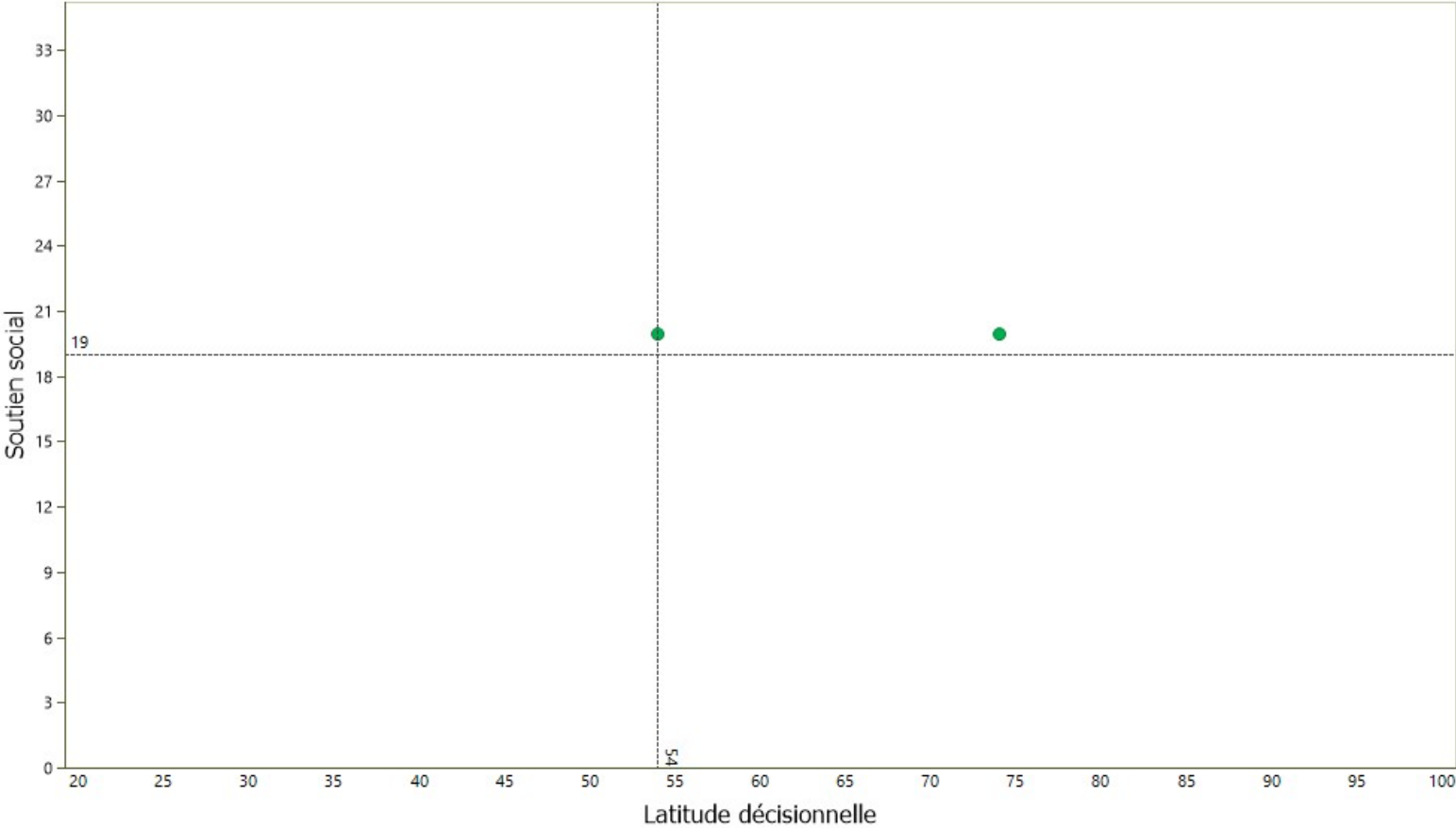
Répartition Demande psychologique / Latitude décisionnelle (job strain) pour l'UT [Direction]



Répartition Demande psychologique / Soutien social pour l'UT [Direction]



Répartition Latitude décisionnelle / Soutien social pour l'UT [Direction]



Répartition job strain / Soutien social (isostrain) pour l'UT [Direction]





Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux pour l'Unité de Travail [Secrétariat]

Synthèse des indicateurs pour l'UT [Secrétariat]

Indicateurs de perception

	Répartition des Q			QM
ET- Exigences du travail (06-24)	1	0	1	16
EE- Exigences émotionnelles (08-32)	0	2	0	18
MM- Autonomie, marges de manoeuvre * (08-32)	0	2	0	18
RS- Rapports sociaux, relations de travail * (13-52)	0	2	0	31
CV- Conflits de valeurs (03-12)	1	1	0	6
IS- Insécurité socio-économique (03-12)	0	2	0	8

QM : questionnaire moyen

Indicateurs synthétiques (médianes)

	Répartition des Q			QM
DP- Demande psychologique (09-36)	1		1	22
LD- Latitude décisionnelle * (24-96)	1		1	53
SS- Soutien social * (08-32)	2		0	16
RE- Reconnaissance * (11-44)	0	2	0	28
ST- Sens du travail * (13-52)	0	2	0	31
HA- Anxiété (échelle HAD) (00-42)	1	0	1	10
HD- Dépression (échelle HAD) (00-42)	1	0	1	9

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Réponses les plus contributives au risque de stress pour l'UT [Secrétariat]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs de perception)		Rép.
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	04
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	02
87	Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier	04

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs synthétiques)		Rép.
04	Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même	01
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	04
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
30	Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt	02
36	Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	02
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	01
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
64	J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier	04
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

Réponses les plus contributives aux scores des indicateurs (Pareto 80/20) pour l'UT [Secrétariat]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

		Rép.
ET- Exigences du travail		
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	04
EE- Exigences émotionnelles		
50	Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs, ...)	03
52	Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer	03
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *		
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	02
RS- Rapports sociaux, relations de travail *		
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
46	Je sais clairement ce que j'ai à faire dans mon travail	02
31	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	02
CV- Conflits de valeurs		
86	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	02
IS- Insécurité socio-économique		
87	Dans les années à venir, je pense devoir changer de qualification ou de métier	04

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

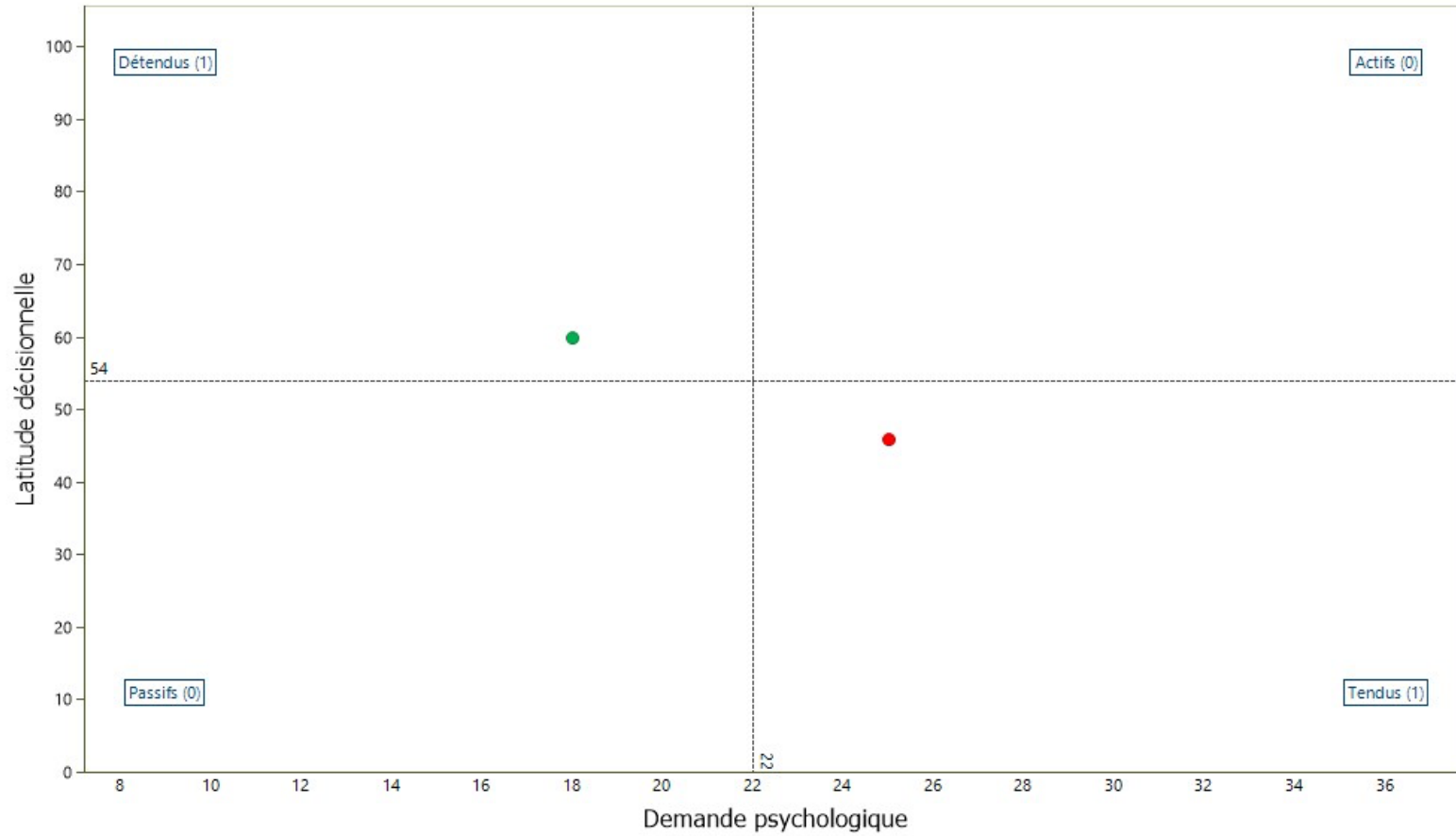
04 = Tout à fait d'accord

DP- Demande psychologique		Rép.
	Indicateur non contributif au risque de stress	
LD- Latitude décisionnelle *		Rép.
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
03	Mon travail me demande d'être créatif	02
SS- Soutien social *		Rép.
26	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
RE- Reconnaissance *		Rép.
44	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	01
36	Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	02
ST- Sens du travail *		Rép.
64	J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier	04
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
78	J'ai l'impression de fonctionner au ralenti	02
HA- Anxiété (échelle HAD)		Rép.
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	04
HD- Dépression (échelle HAD)		Rép.
76	Je ris et vois le bon côté des choses	02

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

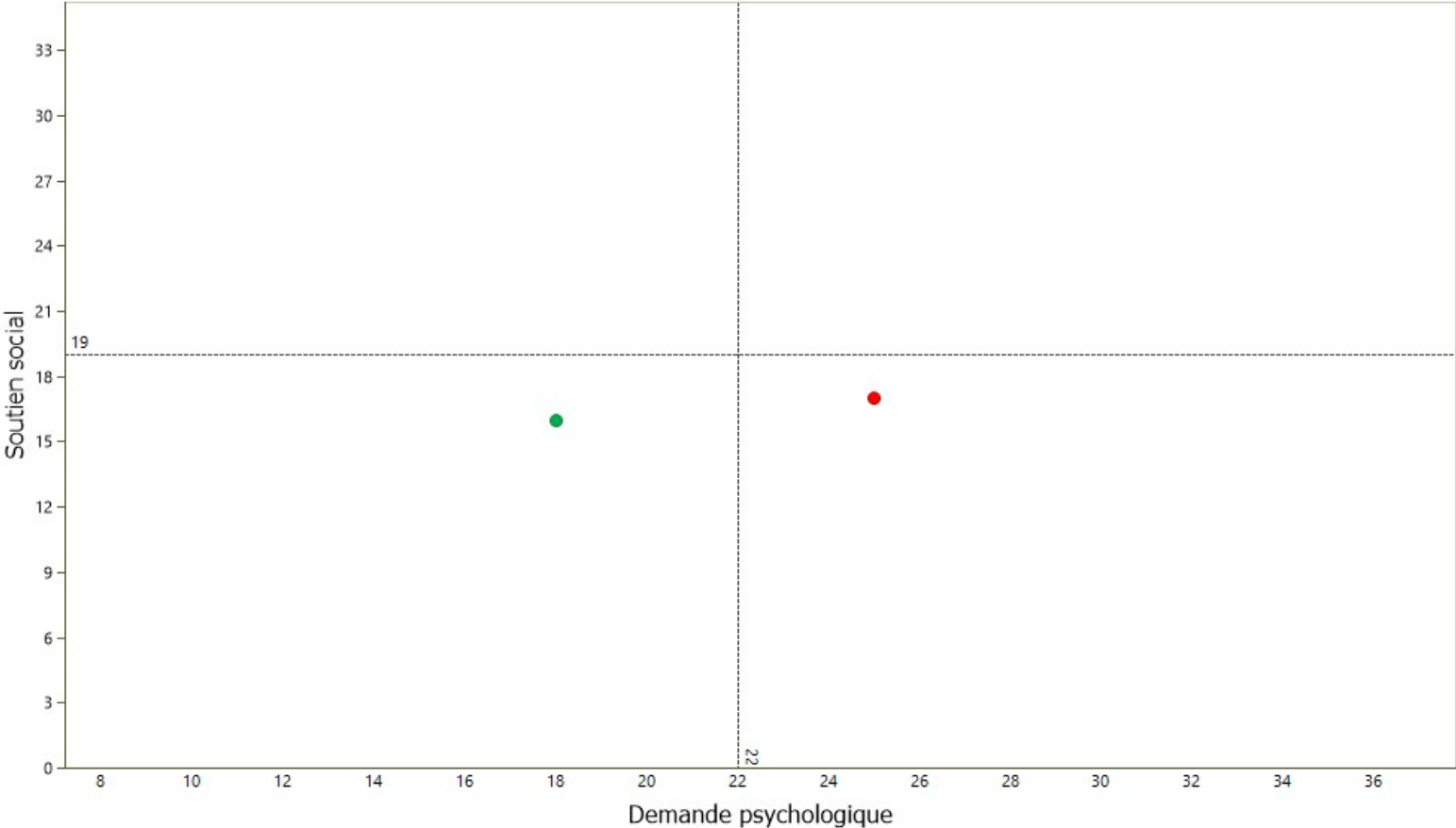
Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Répartition Demande psychologique / Latitude décisionnelle (job strain) pour l'UT [Secrétariat]

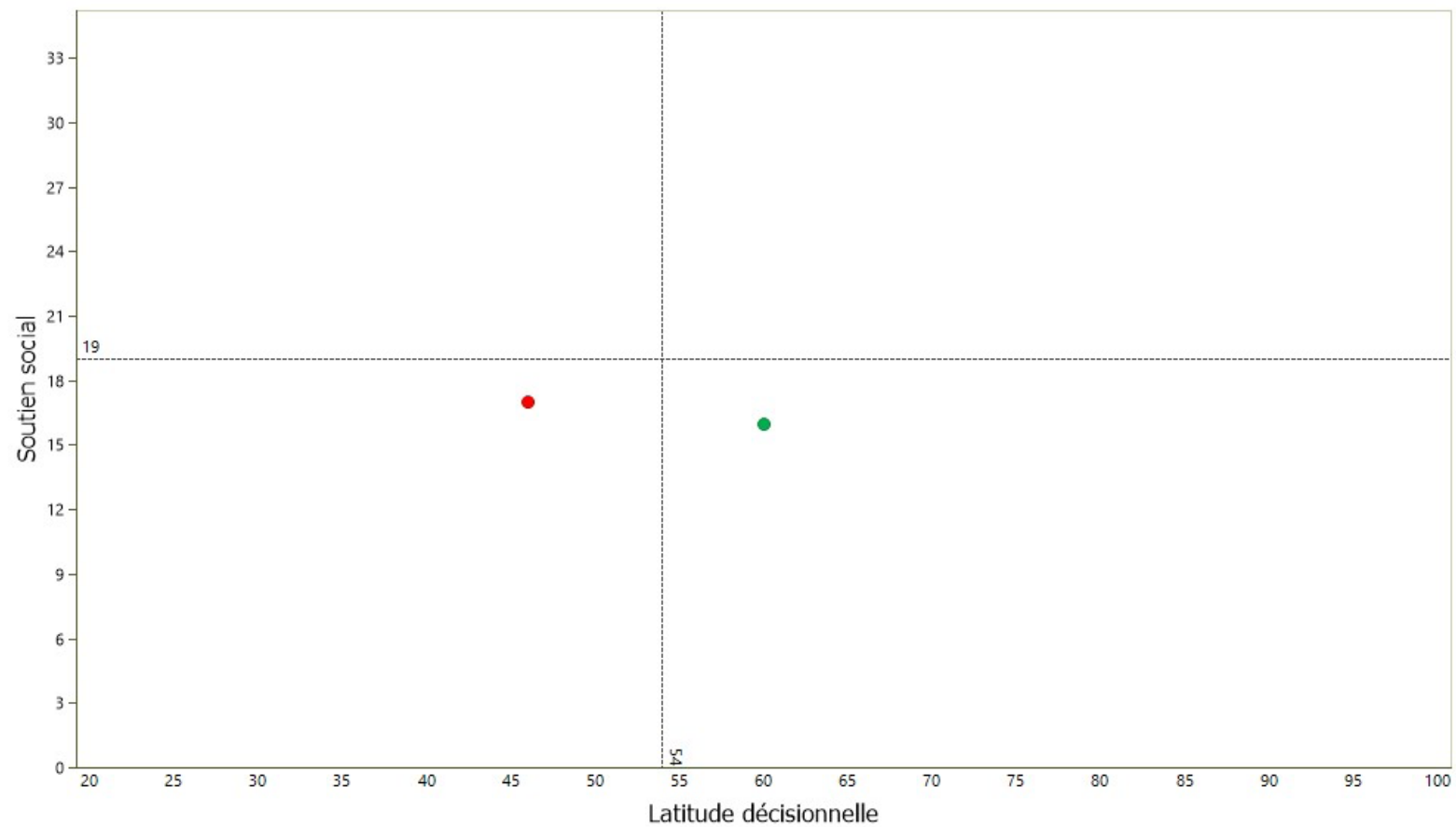




Répartition Demande psychologique / Soutien social pour l'UT [Secrétariat]



Répartition Latitude décisionnelle / Soutien social pour l'UT [Secrétariat]



Répartition job strain / Soutien social (isostrain) pour l'UT [Secrétariat]





Résultats de l'évaluation des risques psychosociaux pour l'Unité de Travail [Bureaux]

Synthèse des indicateurs pour l'UT [Bureaux]

Indicateurs de perception					Indicateurs synthétiques (médianes)				
	Répartition des Q			QM		Répartition des Q			QM
ET- Exigences du travail (06-24)	0	2	0	16	DP- Demande psychologique (09-36)	0		2	22
EE- Exigences émotionnelles (08-32)	0	2	0	18	LD- Latitude décisionnelle * (24-96)	2		0	50
MM- Autonomie, marges de manoeuvre * (08-32)	0	2	0	20	SS- Soutien social * (08-32)	2		0	19
RS- Rapports sociaux, relations de travail * (13-52)	0	2	0	34	RE- Reconnaissance * (11-44)	0	2	0	28
CV- Conflits de valeurs (03-12)	1	1	0	6	ST- Sens du travail * (13-52)	0	2	0	34
IS- Insécurité socio-économique (03-12)	1	1	0	6	HA- Anxiété (échelle HAD) (00-42)	1	1	0	8
					HD- Dépression (échelle HAD) (00-42)	0	0	2	11

QM : questionnaire moyen

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine
Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

Réponses les plus contributives au risque de stress pour l'UT [Bureaux]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs de perception)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	01
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
11	Je suis consulté lorsqu'il y a des changements (technique ou organisationnel) qui concernent mon travail	01
15	Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail	02

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

Réponses les plus contributives au risque de stress (indicateurs synthétiques)		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	01
08	J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail	02
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
15	Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail	02
75	Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois	02
81	Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision	02

Réponses les plus contributives aux scores des indicateurs (Pareto 80/20) pour l'UT [Bureaux]

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

04 = Tout à fait d'accord

		Rép.
ET- Exigences du travail		
15	Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail	02
EE- Exigences émotionnelles		
50	Je vis des tensions avec un public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs, ...)	03
52	Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer	03
MM- Autonomie, marges de manoeuvre *		
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	01
11	Je suis consulté lorsqu'il y a des changements (technique ou organisationnel) qui concernent mon travail	01
RS- Rapports sociaux, relations de travail *		
27	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	02
31	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	02
43	Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail	02
CV- Conflits de valeurs		
67	Dans mon travail, je constate des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles	02
IS- Insécurité socio-économique		
47	Je me sens capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à ma retraite	02

Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

01 = Pas du tout d'accord

02 = Pas d'accord

03 = D'accord

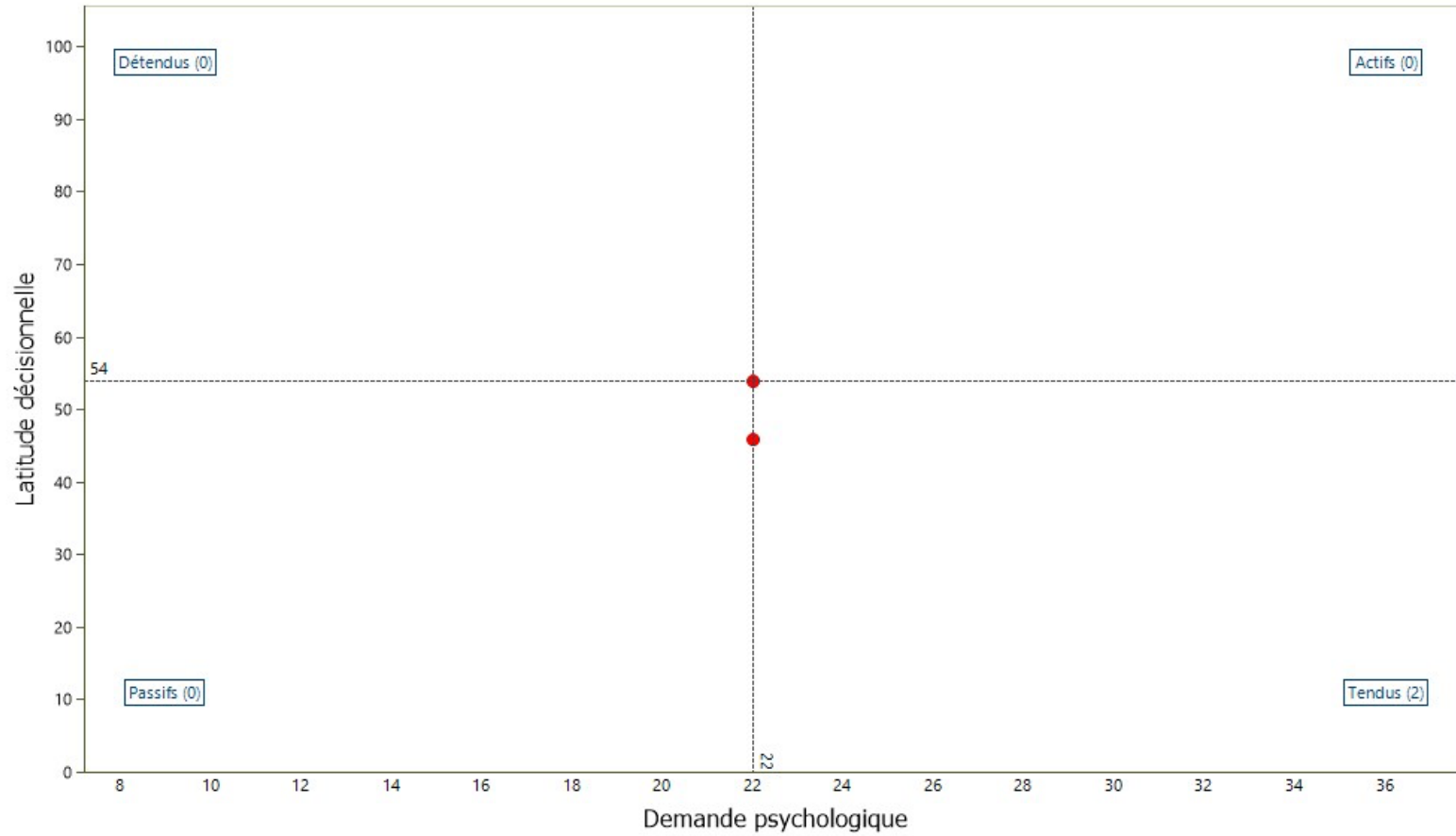
04 = Tout à fait d'accord

DP- Demande psychologique		Rép.
15	Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail	02
14	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive	03
LD- Latitude décisionnelle *		Rép.
01	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	01
09	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	02
SS- Soutien social *		Rép.
27	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	02
28	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	02
RE- Reconnaissance *		Rép.
40	Mes perspectives de promotion sont faibles	03
43	Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail	02
ST- Sens du travail *		Rép.
57	Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes	02
78	J'ai l'impression de fonctionner au ralenti	02
59	Le travail que je fais, n'importe qui pourrait le faire	03
HA- Anxiété (échelle HAD)		Rép.
73	J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place	03
HD- Dépression (échelle HAD)		Rép.
75	Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois	02

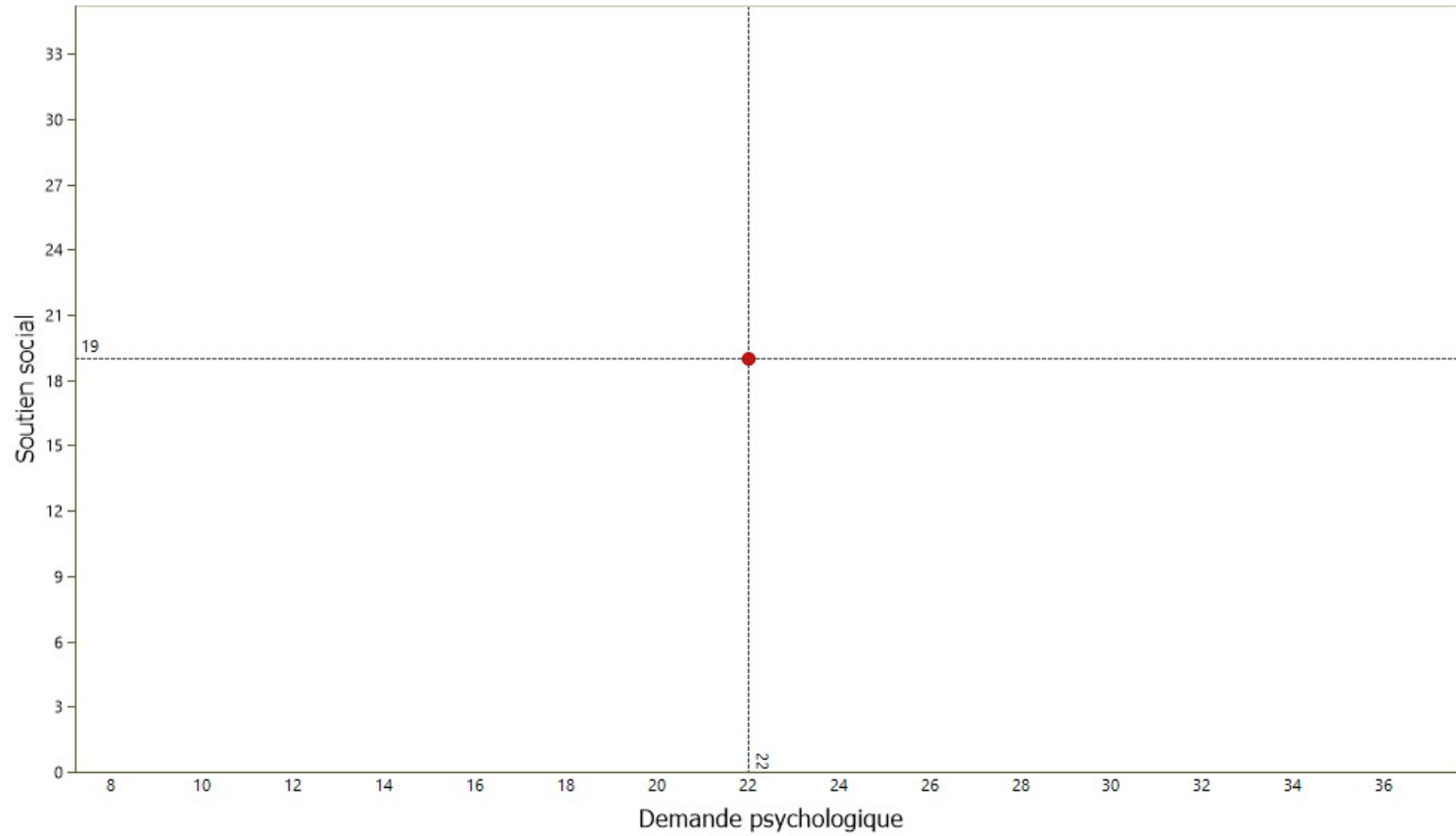
Un indicateur avec un score élevé traduit une contribution forte au risque de stress dans son domaine

Les indicateurs marqués d'une étoile sont inversés, un score élevé traduisant une contribution faible au risque de stress dans ce domaine

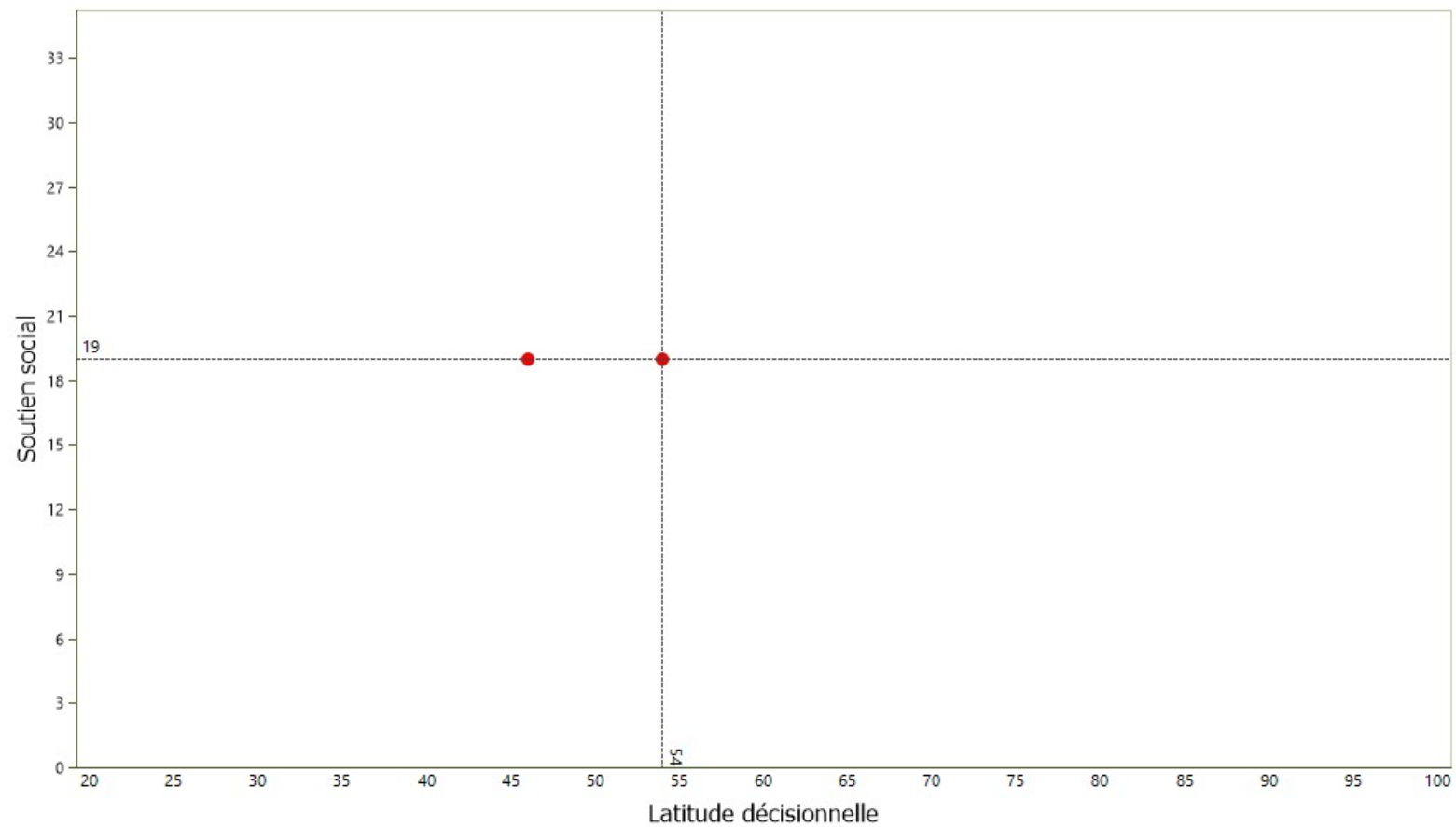
Répartition Demande psychologique / Latitude décisionnelle (job strain) pour l'UT [Bureaux]



Répartition Demande psychologique / Soutien social pour l'UT [Bureaux]



Répartition Latitude décisionnelle / Soutien social pour l'UT [Bureaux]



Répartition job strain / Soutien social (isostrain) pour l'UT [Bureaux]

