



Risques psychosociaux



Date de mise à jour :

Famille de facteurs : Insécurité de la situation de travail

Descriptif du risque		Mesures de prévention possibles		
Facteurs de risque	Définition	Organisationnelles	Techniques	Humaines
Insécurité socio-économique	Peur liée à la perte de son travail ou à des conditions de travail précaires (CDD, perte de salaire)	Instaurer une communication claire et transparente sur les projets, résultats et avenir de l'entreprise. Expliquer aux salariés	Mettre en place un système de communication	Former pour que les compétences suivent les évolutions
		Limiter les contrats précaires	Porter un projet d'entreprise avec principes et valeurs de cette dernière	Accompagner le changement organisationnel
		Respecter les délais de prévenance pour les CDD		Former l'encadrement de proximité
		Si possible limiter le recours aux emplois atypiques: réfléchir à des alternatives		

Famille de facteurs : Ethique au travail

Descriptif du risque		Mesures de prévention possibles		
Facteurs de risque	Définition	Organisationnelles	Techniques	Humaines
Conflits de valeurs	Les exigences de travail entrent en contradiction avec les valeurs personnelles	Prévoir des temps d'échanges sur les différentes manières de faire le travail	Etre en adéquation entre les exigences du travail et les moyens alloués	Reconnaître le travail et faire des retours d'expérience
		Mettre en place un système de reconnaissance du travail effectué		Favoriser le travail d'équipe, la cohésion (soutien social)
		Identifier les situations de conflit de valeurs et examiner/réfléchir aux tâches considérées comme inutiles ou générant des conflits de valeurs		Encourager les échanges
Qualité empêchée	Perception d'un travail "bien fait" ou "mal fait": moyens et ressources ne permettent pas de faire un travail que la personne considère comme du "bon travail" (ou au contraire pas de qualité empêchée, sentiment qu'il est possible de faire du bon travail)	Avoir des fiches de poste à jour		
		Anticiper sur les délais et la charge de travail		
Perte de sens du travail	Orientation donnée au travail : sentiment que le travail effectué est utile à l'entreprise, aux clients et usagers (ou au contraire qu'il ne l'est pas et donc sensation de faire un travail inutile)	Expliquer aux salariés l'importance des tâches confiées et leur montrer leurs finalités		

Famille de facteurs : Autonomie dans le travail

Descriptif du risque		Mesures de prévention possibles		
Facteurs de risque	Définition	Organisationnelles	Techniques	Humaines
Manque d'autonomie	Marges de manœuvre	Laisser des marges de manœuvre, autoriser les prises d'initiatives		
		Donner aux salariés la possibilité de choisir leurs moments de pause	Avoir des salles de pause et de détente	
Absence de développement des compétences	Utilisation de ses compétences et possibilité d'en développer de nouvelles	Donner la possibilité aux salariés d'enrichir et diversifier les tâches	Avoir des fiches de poste à jour	Présenter les objectifs à atteindre et en discuter avec eux
		Déléguer des tâches aux salariés (responsabiliser)		Mettre en place la formation continue et le développement des compétences
		Donner des possibilités de mobilité interne		
		S'assurer de l'adéquation poste-compétence	Etablir un plan de formation en adéquation avec les besoins de l'entreprise et des salariés	Permettre des temps d'échanges entre collègues
Prise de décision non participative	Les salariés sont interrogés et informés lors des prises de décisions (organisation du travail, activités)	Associer les salariés aux prises de décision concernant l'organisation du travail, les activités, les changements...	Mettre en place les entretiens annuels d'évaluation	Encourager les salariés à remonter les difficultés (boîte à idées).

Famille de facteurs : Exigences émotionnelles

Descriptif du risque		Mesures de prévention possibles		
Facteurs de risque	Définition	Organisationnelles	Techniques	Humaines
Empathie	Contact avec la souffrance d'autres personnes	Prévoir des moments d'échanges autour des moments difficiles (groupe de parole, supervision d'équipe) pour permettre l'expression	Aménager les espaces d'accueil (limites, éclairage, confort...)	Former au secourisme
		Permettre des relais (décharger si cas difficile) ou le travail en binôme	Mettre en place des entretiens annuels d'évaluation (détecter les personnes souhaitant évoluer)	Permettre des temps d'échanges et renforcer le soutien social (collègues et hiérarchie), voir orienter vers un travailleur social
Maitrise de ses émotions	Devoir cacher, maîtriser ses émotions : devoir faire bonne figure au travail	Permettre les mobilités internes au sein de l'entreprise		
Violences externes	Agressions verbales et/ou physiques de personnes extérieures à l'entreprise	Définir et communiquer une politique de lutte contre les agressions externes		
		Identifier et analyser les situations de crise	Avoir un système de sécurité dissuasif ; aménager les espaces d'accueil (marquage au sol...)	Prévoir un accompagnement pour les personnes en souffrance
		Prévoir des procédures d'urgence : moyens d'alerte, d'aide...	Mettre en place une cellule ou désigner une personne pour accompagner en cas de crise	Former les salariés à la gestion de l'agressivité et la communication de crise

Famille de facteurs : Relations sociales au travail

Descriptif du risque		Mesures de prévention possibles		
Facteurs de risque	Définition	Organisationnelles	Techniques	Humaines
Absence de Leadership et de communication	Qualité du management et communication : confiance, écoute, clarté et cohérence des objectifs, objectifs réalistes.	Essayer de conserver une certaine stabilité dans les équipes	Avoir une politique salariale	Encourager les échanges entre collègues
		Organiser l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés		Encourager les échanges avec l'encadrement de proximité
		Permettre des pauses collectives (échanges entre le personnel) et moments conviviaux		
		Avoir de la clarté et de la cohérence des différents niveaux hiérarchiques (fiches de poste)		
		Valoriser les différents métiers dans l'entreprise		Prévoir des possibilités de médiation
Manque de soutien social et coopération	Possibilité d'échanger, de coopérer, de travailler en équipe. Présence de solidarité et d'entraide entre collègues	Favoriser le travail collectif et éviter les postes isolés	Rendre accessible les locaux aux personnes à mobilité réduite	Favoriser la formation continue et le développement des compétences
		Gérer les ressources humaines: fiches de poste à jour (clarifier la répartition des tâches) et entretiens individuels	Aménager une salle de pause (avec four, frigo...)	Former l'encadrement de proximité au management
Sentiment d'injustice	Perception d'équité dans la répartition des récompenses, les procédures organisationnelles (avancement) et les processus de prise de décision (managers justes, écoute...).	Intégrer les salariés dans la prise de décision : écouter et tenir compte de leurs requêtes		S'assurer de l'égalité salariale
		Avoir le principe d'équité de traitement entre personnes		Faire connaître le rôle des IRP
Absence de reconnaissance	Valorisation du travail effectué (sur l'investissement dans le travail, la qualité du travail, la pratique de travail, l'existential...) et du salarié	Avoir une communication claire et transparente	Développer un projet d'entreprise avec principes et valeurs de cette dernière	Communiquer et permettre une connaissance des différents services de l'entreprise
		Fixer des objectifs collectifs plus qu'individuels	Posséder un système d'affichage et de communication au sein de l'entreprise	Faire des retours sur le travail (reconnaissance, encouragements...)
Violences internes	Agressions verbales et/ou physiques de personnes internes à l'entreprise	Mettre en place une politique de lutte contre les violences	Mettre en place le règlement intérieur	Accompagner les personnes ayant subi des violences