



MINISTÈRE DE  
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



université de Caen  
Basse-Normandie

# ETUDE SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU SEIN DE L'ACADEMIE DE CAEN

---

Etude menée par :

**Perle BLANCHET et Charlotte MACLET, Psychologues du Travail**

- Octobre 2014 -

## 1. Introduction

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. Le rectorat de Caen, dans la volonté d'initier une démarche de diagnostic de ces risques professionnels, s'est appuyé sur l'Université de Caen afin de garantir le caractère scientifique de cette étude. L'objectif de l'étude est alors de recenser et d'évaluer les risques psychosociaux auxquels peuvent être soumis les agents de l'académie de Caen, dans le but de répondre aux exigences de l'accord-cadre et à la demande formulée par le CHSCTa. L'étude s'est donc appuyée sur un diagnostic partagé, présenté et débattu en CHSCTa. La démarche, évaluant le niveau d'exposition des agents de l'académie aux risques psychosociaux, aura pour finalité la définition d'un plan de prévention correspondant aux risques psychosociaux identifiés.

Afin de mener ce projet à bien, une démarche comportant deux phases a été mise en place. Les personnels ont tout d'abord été sollicités pour participer à des entretiens exploratoires, permettant de réaliser un meilleur ciblage des problématiques inhérentes à leur activité et d'adapter au mieux le questionnaire d'enquête au contexte de l'éducation nationale. Le questionnaire a ensuite été diffusé à un échantillon représentatif des différentes catégories de personnels de l'académie. Au total, 6215 agents ont été sélectionnés pour participer à l'enquête, sur les 17410 agents concernés par l'étude, et 2225 y ont participé.

### Etat des lieux de la participation par catégories de personnels

	Pop totale (a)	Nb interrogés (b)	Nb participants (c)	Taux de participation	
				N (c/a)	n (c/b)
<b>Personnels de direction</b>	350	312	225	64,3%	72,1%
<b>Personnels d'éducation</b>	280	262	136	48,6%	51,9%
<b>Personnels d'inspection</b>	69	68	34	49,3%	50%
<b>Personnels d'orientation</b>	99	93	47	47,5%	50,5%
<b>Enseignants 1<sup>er</sup> degré</b>	6628	2171	465	7%	21,4%
<b>Enseignants 2<sup>nd</sup> degré</b>	8403	2079	611	7,8%	29,4%
<b>Personnels administratifs</b>	1123	830	470	41,9%	56,6%
<b>Personnels ITRF</b>	196	166	71	36,2%	42,8%
<b>Personnels de santé</b>	209	182	131	62,7%	72%
<b>Personnels sociaux</b>	53	52	35	66%	67,3%
<b>TOTAL</b>	<b>17410</b>	<b>6215</b>	<b>2225</b>	<b>12,8%</b>	<b>35,8%</b>





## 2. Résultats de l'enquête sur les risques psychosociaux

Dès lors que se pose la question du bien-être au travail, il est nécessaire de repérer les facteurs essentiels qui permettent de l'améliorer ou au contraire de le dégrader. Les facteurs de risques psychosociaux de l'environnement de travail désignent l'ensemble des facteurs organisationnels et les relations interindividuelles qui peuvent avoir un impact sur la santé. Ces facteurs sont mis en évidence dans le rapport du collège d'expertise de Gollac et Bodier (2011)<sup>1</sup> et

<sup>1</sup> Rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail commandé par le ministère en charge du travail et mené par Gollac et Bodier (2011)

permettent d'identifier de manière consensuelle les dimensions stressantes du travail. Six dimensions de risques à caractère psychosocial sont alors recensées: les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges d'initiatives, les rapports sociaux, les conflits de valeur et les changements et la soutenabilité du travail. A partir de ces six facteurs de RPS, divers sous-facteurs inhérents à l'académie de Caen ont été identifiés grâce à une analyse permettant de regrouper les items du questionnaire en facteurs de risques (cf. glossaire p.9: description des facteurs de risque identifiés).

Pour chacun des facteurs de risques identifiés, les moyennes obtenues pour les 10 catégories de personnels ont été extraites puis classées selon 4 niveaux d'intensité de risques. Plus la moyenne est élevée, moins l'organisation favorise la santé psychologique des personnels.

 Niveau "Non concerné" <b>Point d'appui</b>	Ce niveau constitue les points d'appuis, les points positifs de l'organisation, du contenu et des conditions de travail. Connaître les facteurs qui occupent ce niveau permet de connaître les ressources de la structure et ainsi de les maintenir et de les développer.
 Niveau "Faible" <b>Priorité 3</b>	Les facteurs de risques apparaissant à ce niveau devront être traités en priorité 3 dans le plan d'action. Il y a de faibles possibilités pour que les facteurs occupant ce niveau constituent un risque pour la santé des personnels. Cependant un suivi de ces facteurs devra être mis en place afin de voir leur évolution dans le temps.
 Niveau "Modéré" <b>Point de vigilance de priorité 2</b>	On considère qu'à ces niveaux, les facteurs peuvent impacter et entraîner des dégradations de la santé mentale et physique des personnels. Des actions devront ainsi être menées afin de diminuer l'importance des risques associés à ces facteurs.
 Niveau "Elevé" <b>Point de vigilance de priorité 1</b>	

L'objectif est de faire apparaître pour chacune des catégories de personnels concernées par l'étude, les facteurs de risques identifiés en priorité 1, 2, 3 ainsi que les points d'appui inhérents au contenu, aux conditions et à l'organisation du travail.

## EXIGENCES DU TRAVAIL

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Perception de l'intensité										
Prévisibilité et anticipation des horaires										
Adéquation entre qualification et missions										
Responsabilité dans son travail										
Qualité de la formation initiale										
Qualité des moyens matériels disponibles										

Dans cette dimension « exigences du travail », deux facteurs de risques apparaissent comme point de vigilance de priorité 1 pour deux catégories de personnels: la « prévisibilité et anticipation des horaires » pour les personnels d’inspection et la « qualité de la formation initiale » pour les enseignants du 1<sup>er</sup> degré. La problématique de la qualité de la formation initiale est également partagée par les enseignants du 2<sup>nd</sup> degré qui placent ce facteur en point de vigilance de priorité 2. Selon les enseignants, leur formation initiale ne leur permet pas d’appréhender leur poste de manière satisfaisante. Concernant la prévisibilité et l’anticipation des horaires, ce facteur constitue une problématique majeure chez les personnels d’inspection. En effet, ils estiment que leurs horaires de travail sont irréguliers et qu’ils ne peuvent pas anticiper leurs horaires et leurs changements suffisamment à l’avance.

Le tableau de résultats nous montre également que la qualité des moyens matériels disponibles apparaît pour de nombreuses catégories de personnels comme un point de vigilance de priorité 2. Les personnels concernés estiment en effet que les moyens matériels accordés pour réaliser leur travail ne suffisent pas toujours pour répondre aux exigences de leur activité. Les moyens sont parfois peu adaptés et les personnels manquent d’accompagnement afin de se familiariser avec les nouveaux outils.

De manière générale, les personnels se positionnent de façon plutôt positive et de manière assez homogène sur les facteurs « adéquation entre qualification et missions » et « responsabilité dans son travail ». En effet, ils semblent plutôt satisfaits de leur niveau de responsabilité et estiment que leurs missions et les objectifs qu’ils ont à réaliser sont en accord avec leur niveau de qualification.

Enfin, nous constatons que les personnels d’éducation, administratifs, ITRF et de santé ne rencontrent pas de difficultés majeures liées aux exigences du travail. En effet, aucun point de vigilance n'a été identifié pour ces catégories de personnels.

## EXIGENCES EMOTIONNELLES

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Confrontation à la souffrance d'autrui	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Maîtrise des émotions et des opinions	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
Prise de recul sur son travail	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange

La dimension « exigences émotionnelles » est une difficulté majeure, souvent identifiée comme point de vigilance quelque soit la fonction exercée. Les problématiques liées aux exigences émotionnelles apparaissent le plus souvent auprès des travailleurs en contact direct avec les publics, ce qui est généralement spécifique aux professions des personnels évalués.

La «confrontation à la souffrance d'autrui » se place comme un point de vigilance majoritairement partagé. En effet, dans leur travail, les personnels sont souvent amenés à être en contact avec des personnes en situation de détresse et doivent gérer ces situations de souffrance, sans pour autant avoir les moyens nécessaires pour le faire. On peut penser que les personnels se sentent démunis ou impuissants face à cette souffrance et cette problématique est davantage accentuée chez les personnels sociaux.

On remarque que les enseignants du 1<sup>er</sup>, du 2<sup>nd</sup> degré ainsi que les personnels de direction ont le plus de

difficultés à laisser ces problématiques au travail. En effet, le facteur « prise de recul sur son travail » apparaît comme un point de vigilance de priorité 2 chez ces personnels.

Enfin, on constate que les personnels ITRF se distinguent des autres catégories de personnels sur cette dimension. En effet, aucun des 3 facteurs de risques identifiés ne constituent pour eux un point de vigilance, ils semblent donc les moins touchés par cette dimension.

## AUTONOMIE ET MARGES D'INITIATIVES

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Autonomie dans l'organisation du travail	Red	Red	Orange	Yellow	Orange	Orange	Yellow	Yellow	Yellow	Orange

Sur la dimension « autonomie et marges d'initiatives » aucun point d'appui n'a été identifié. L'autonomie dans l'organisation du travail apparaît comme étant un point de vigilance de priorité 1 chez les enseignants du 1<sup>er</sup> et du 2<sup>nd</sup> degré. Cependant, le statut même des enseignants implique une faible marge de manœuvre quant à l'organisation de leurs journées de travail. On peut donc penser que ce facteur de risques est inhérent à leur activité professionnelle. Enfin, ce facteur apparaît comme point de vigilance de priorité 2 chez les personnels de direction, d'éducation, d'orientation et de santé.

## RAPPORTS SOCIAUX

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Entraide et coopération avec la hiérarchie	Orange	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow
Troubles de la relation avec le supérieur	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green
Entraide et coopération entre collègues	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow
Troubles de la relation entre collègues	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green
Reconnaisances et perspectives d'évolution	Red	Red	Orange	Orange	Red	Orange	Orange	Orange	Red	Orange
→ <i>Troubles de la relation avec les publics</i>										
- Enseignants	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green
- Élèves	Orange	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green
- Parents d'élèves	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Yellow	Green
- Collectivités locales	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green
- Institution	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green
- Entreprises ou associations extérieures	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Green
→ <i>Affectés par les situations de tensions avec les publics</i>										
- Enseignants	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Orange	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Orange
- Élèves	Orange	Orange	Green	Green	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Orange
- Parents d'élèves	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Orange
- Collectivités locales	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Orange
- Institution	Orange	Orange	Green	Yellow	Orange	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Orange
- Entreprises ou associations extérieures	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Orange
Marques de reconnaissances de la part des publics	Red	Orange	Orange	Orange	Yellow	Orange	Red	Red	Orange	Yellow

La problématique majeure ressortant de la dimension « rapports sociaux » est la reconnaissance, qu'elle émane en interne (du supérieur ou de l'institution) ou en externe (des différents publics côtoyés).

Cependant, de manière générale, nous remarquons que les relations internes c'est-à-dire les relations avec les collègues et la hiérarchie sont plutôt saines. En effet, il apparaît que les personnels vivent peu de situations de tension avec leur collègues et leur hiérarchie et qu'ils peuvent également compter sur un soutien de leur part. Généralement, de bonnes relations sociales au travail contribuent considérablement à améliorer la qualité de vie au travail. Le soutien du supérieur est placé en point de vigilance de priorité 2 seulement pour les enseignants du 1<sup>er</sup> degré. C'est peut-être le manque de proximité avec leur supérieur hiérarchique qui explique le manque d'entraide et de coopération avec celui-ci.

Enfin, les personnels de l'académie vivent peu de situations de tensions avec les différents publics, cependant nous remarquons que malgré cela, des catégories de personnels se trouvent affectées par ces problématiques, c'est le cas pour les enseignants du 1<sup>er</sup>, du 2<sup>nd</sup>, les personnels d'éducation et de santé.

### CONFLIT DE VALEUR

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Conflits éthique	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Green
Diversité et utilité du travail	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green

Cette dimension du travail apparaît comme une ressource majeure de l'organisation, du contenu et des conditions de travail. Effectivement elle constitue un point d'appui pour la plupart des personnels. Ces derniers estiment globalement que leur travail entre en conformité avec leurs convictions personnelles et que celui-ci est utile, leur permettant ainsi d'éprouver de la fierté dans leur activité.

### CHANGEMENTS ET SOUTENABILITE DU TRAVAIL

<i>Facteurs de risque identifiés</i>	ENS 1D	ENS 2D	DIR	INS	EDU	ORI	ADM	ITRF	SOCIAUX	SANTE
Soutenabilité du travail	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow
Changements organisationnels et avenir du poste de travail	Orange	Orange	Yellow	Yellow	Orange	Red	Orange	Orange	Orange	Orange

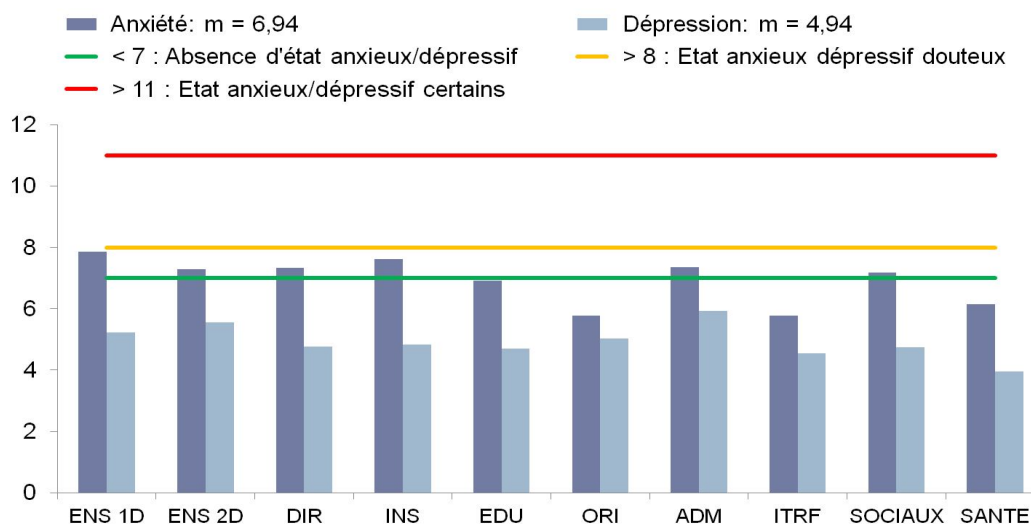
Le facteur de risque « soutenabilité du travail » ne constitue pas un point de vigilance pour l'ensemble des personnels et apparaît comme point d'appui chez les personnels ITRF. En effet, ces derniers estiment pouvoir effectuer leur travail dans les mêmes conditions tout au long de leur carrière.

Nous remarquons que chez de nombreuses catégories de personnels le facteur « changement organisationnels et avenir du poste de travail » est identifié comme point de vigilance. Les situations de changements sont très souvent génératrices de risques (risques de surcharge ou d'atteinte du sens du travail), cependant ces risques peuvent être atténués par une meilleure lisibilité des changements et un accompagnement de qualité.

### 3. Les indicateurs de fonctionnement et de santé

#### L'échelle d'anxiété et de dépression

L'échelle HAD<sup>2</sup> a permis de mesurer le niveau de souffrance mentale des personnels en explorant les symptômes anxieux et dépressifs. Elle comporte 14 items cotés de 0 à 3, permettant l'obtention d'un score d'anxiété et d'un score de dépression, interprétés selon les valeurs seuil. Un score inférieur à 7 correspond à l'absence d'état anxieux ou dépressif, un score entre 8 et 10 à un état anxieux ou dépressif douteux et un score supérieur ou égal à 11 à un état anxieux ou dépressif certain.



La moyenne obtenue par l'ensemble des agents sur l'échelle d'anxiété est de 6,94 et celle sur l'échelle de dépression est de 4,94. Au vu de ces résultats, nous pouvons affirmer une absence d'état anxieux ou dépressif chez les agents de l'académie de Caen. Cependant, en observant les résultats par catégories de personnels, nous remarquons que six d'entre elles auraient tendance à avoir un état anxieux douteux. En effet, les enseignants du 1er degré ( $m = 7,85$ ), les personnels d'inspection ( $m = 7,63$ ), les personnels administratifs ( $m = 7,36$ ), les personnels de direction ( $m = 7,34$ ), les enseignants du 2nd degré ( $m = 7,29$ ) et les personnels sociaux ( $m = 7,18$ ) ont des moyennes se situant entre 7 et 8. En ce qui concerne les autres catégories de personnels nous observons des moyennes inférieures à 7, nous pouvons donc conclure qu'il n'y a pas d'état anxieux pour ces catégories.

En ce qui concerne le niveau de dépression, toutes les catégories de personnels ont des notes inférieures à 7, il y a donc absence d'état dépressif pour l'ensemble des personnels de l'académie.

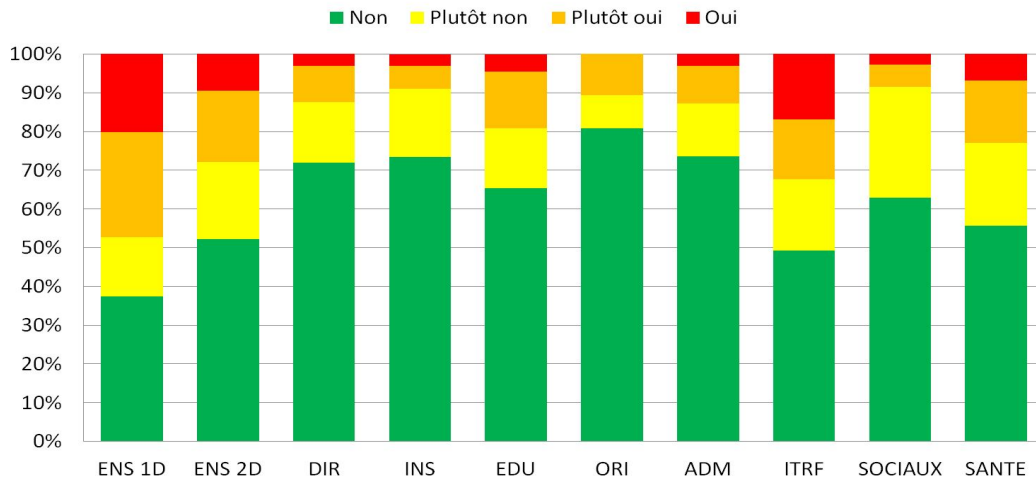
#### Besoin en suivi par le service médico-social

Les personnels estiment que s'ils avaient besoin d'un suivi, ils se tourneraient d'abord vers le médecin du travail, en effet 25,5% déclarent éprouver le besoin d'être suivi par le médecin du travail (soit 567 agents), puis vers le psychologue, 19,6% déclarent en éprouver le besoin (soit 437 agents) et enfin vers le service social 5,1% en éprouvent le besoin (soit 112 agents). On observe que les plus demandeurs en terme de suivi médico social sont les enseignants du 1<sup>er</sup> degré, en effet, 47,3% des enseignants du 1<sup>er</sup> degré (soit 220 agents) éprouvent le besoin d'un suivi par le

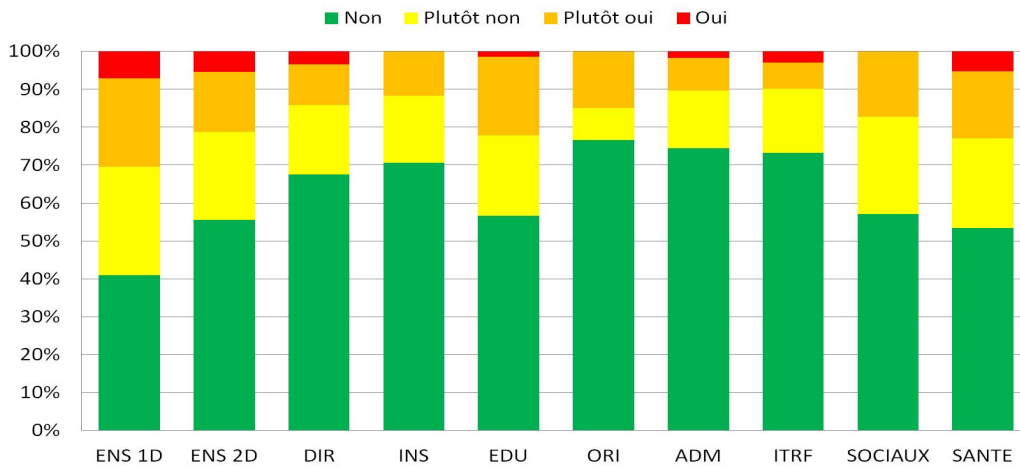
<sup>2</sup> Echelle HAD : Hospital Anxiety and Depression (Sigmond and Snaith, 1983)

médecin du travail, 30,5% par un psychologue (soit 142 agents) et 8,4% par le service social (soit 39 agents).

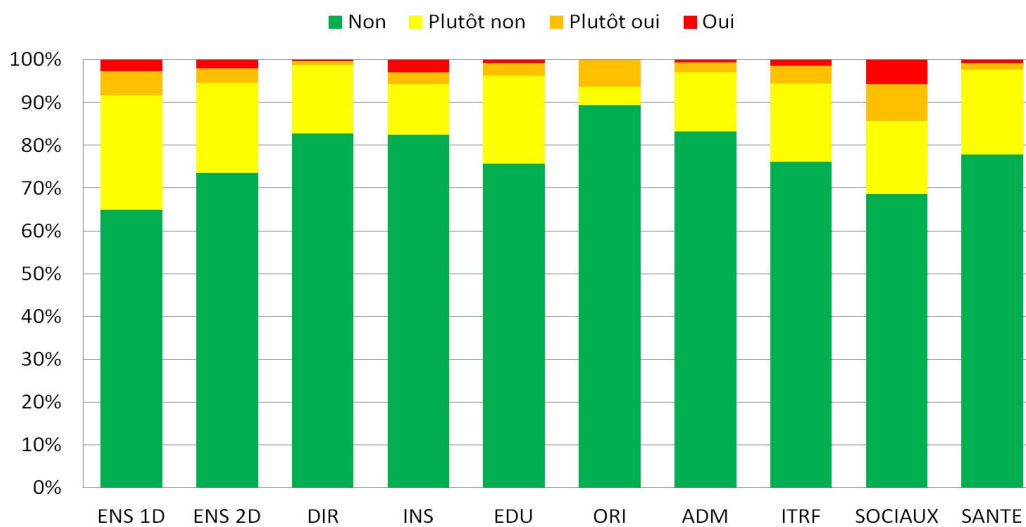
Suivi par un médecin du travail



Suivi par un psychologue du travail

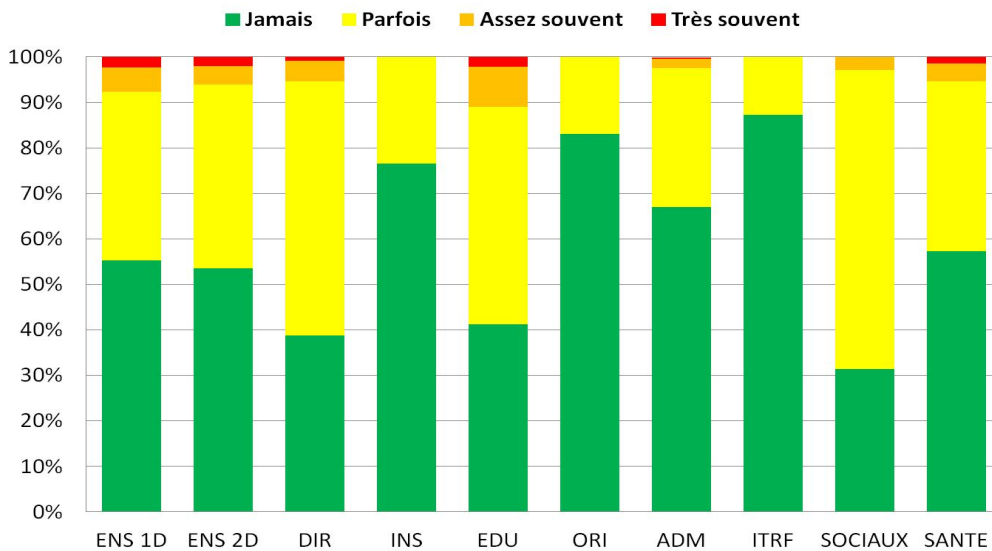


Suivi par le service social



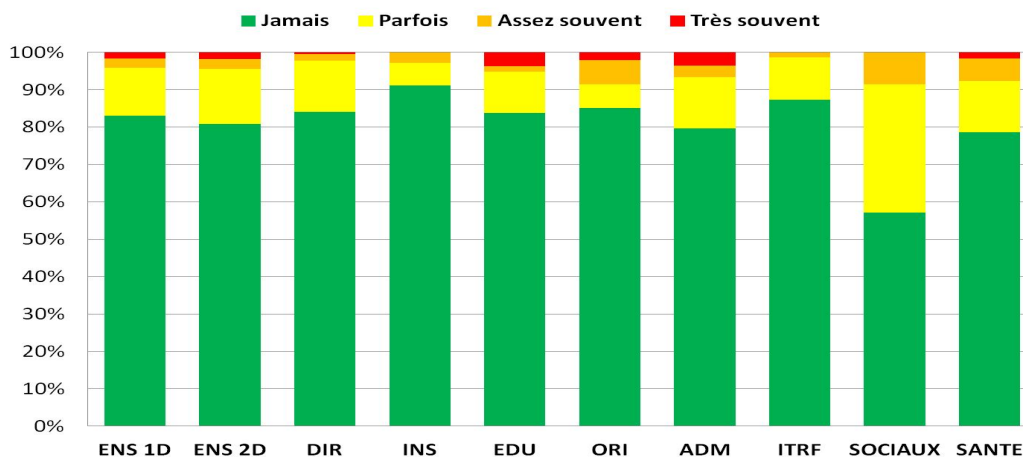
**Violence interne**

- Victimes d'agressions verbales :



5,3% des agents (soit 119 personnels) déclarent avoir été souvent (3,9%) ou très souvent (1,4%) exposés aux agressions verbales au cours des 12 derniers mois et 38,2% (soit 850 personnels) déclarent l'avoir été parfois.

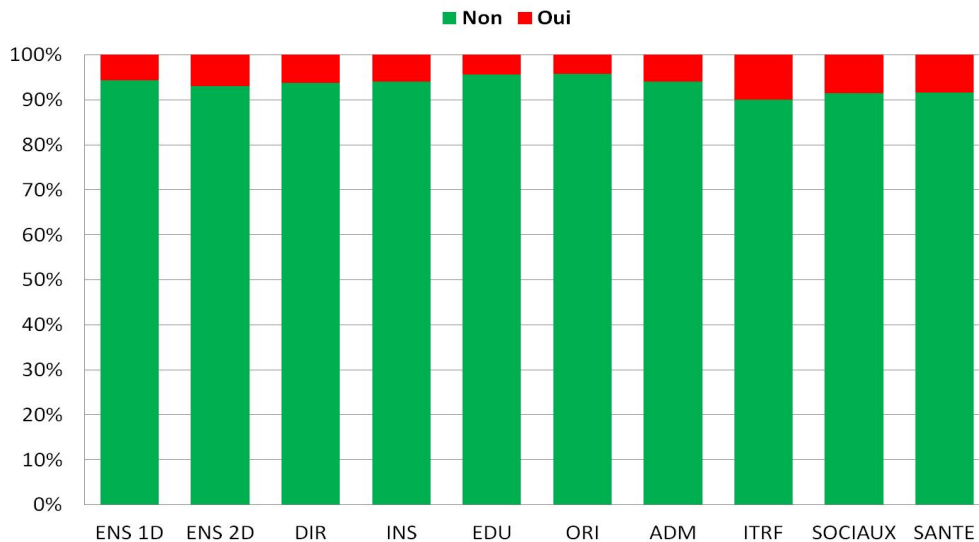
- Victimes de harcèlement moral (Gestes, paroles, comportements, attitudes répétées ou systématiques visant à dégrader les conditions de vie au travail)



4,8% des agents (soit 108 personnels) déclarent avoir été souvent (2,8%) ou très souvent (2%) victimes de harcèlement moral et 13,7% l'ont parfois été au cours des 12 derniers mois.

- Victimes de discrimination

6,3% des personnels (soit 141 agents) de l'académie de Caen déclarent avoir déjà été victimes de discrimination au cours des 12 derniers mois. Les facteurs de discriminations recensés sont: les tâches attribuées (21,7%), la carrière (13,8%), le sexe (12,1%), l'état de santé (6,7%), le salaire (6,7%), l'âge (6,2%), l'origine ou la nationalité (4,2%), le handicap (2,9%) ou la couleur de peau (1,2%).



#### 4. Conclusion et poursuites

Pour conclure, nous avons recensé les problématiques et les ressources majoritairement partagées par l'ensemble des personnels de l'académie de Caen. De manière générale, les personnels considèrent avoir de faibles marges de manoeuvre dans l'organisation de leurs journées de travail et ils considèrent être soumis à un travail exigeant émotionnellement. Ils sont également incertains vis-à-vis de l'avenir de leur poste de travail et estiment que les changements organisationnels, réglementaires ou statutaires manquent de lisibilité et d'accompagnement. Enfin, la question de la reconnaissance interne et externe au travail, a été identifiée par l'ensemble des personnels comme étant une problématique majeure de leurs conditions de travail.

A contrario, les personnels de l'académie ont une bonne image de leur activité professionnelle. En effet, ils semblent satisfaits de leur niveau de responsabilité, estiment réaliser des missions en accord avec leur niveau de qualification, trouvent leur travail diversifié et utile aux autres ainsi qu'au bon fonctionnement de la structure. Ils estiment de plus que leurs convictions personnelles s'accordent avec la façon dont ils réalisent leur travail. Enfin, ils entretiennent de bonnes relations sociales au travail, marquées par une absence de relations conflictuelles avec leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s), leur(s) collègue(s), et les différent(s) public(s) côtoyé(s).

Si cette étude a permis d'identifier les sources de tensions/soutien au sein de l'académie, elle ne constitue qu'un repérage préliminaire. C'est pourquoi le prolongement de cette étude doit s'effectuer dans une optique de prévention de ces risques afin d'améliorer la qualité de vie au travail des agents.

Les résultats doivent donc être considérés comme une matière à réflexion et doivent être discutés pour tenter d'identifier les problématiques concrètes à partir des indicateurs obtenus dans l'évaluation qui se manifestent dans les pratiques de travail, de gestion, dans les équipes et dans l'organisation dans son ensemble. Cette description des réalités particulières de travail permettra d'enrichir les résultats du questionnaire par compréhension plus fine à l'œuvre dans les facteurs de risques recensés.

## Glossaire

---

- Les risques psychosociaux: Gollac et Bodier (2011) définissent les RPS comme «les risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental». Ils apparaissent lorsqu'il y a un déséquilibre dans le système constitué par l'individu et son environnement de travail, et ses ressources pour y faire face. Ce concept englobe tous les contextes de travail qui conduisent à des formes variées de manifestations individuelles et collectives de mal-être et/ou à des pathologies physiques ou psychiques (stress au travail mais aussi sentiment de mal-être ou de souffrance au travail, incivilités, agressions physiques ou verbales, violences internes ou externes, etc.). La notion de risque doit alors s'entendre comme la probabilité d'apparition du trouble psychosocial ayant pour origine l'environnement professionnel.

### Description des facteurs de risque identifiés

#### **Exigences du travail:**

- Perception de l'intensité du travail: Ce facteur interroge les agents sur le temps qu'ils ont pour exécuter correctement leur travail, l'organisation de leur charge de travail (quelle soit élevée ou faible) ainsi que les limites entre la vie professionnelle et la vie familiale. Est aussi abordée la question de ses objectifs de travail, à savoir s'ils leur semblent atteignables ou en adéquation avec leurs responsabilités.
- Prévisibilité/anticipation des horaires: Se définit par l'incertitude envers les horaires de travail à effectuer, le caractère inopiné des changements dans les plannings.
- Adéquation qualif/missions: Il s'agit de savoir ici si les missions, les objectifs de travail s'accordent avec les qualifications des personnels.
- Responsabilité dans son travail: Ce facteur cherche à savoir si les personnels sont satisfaits du niveau de responsabilité qui leur est accordé dans leur activité.
- Qualité de la formation initiale: Nous cherchons à montrer ici si les personnels estiment que leur formation initiale leur permet d'appréhender leur poste de manière satisfaisante.
- Qualité des moyens matériels disponibles: Ce qui est mesuré à travers ce facteur est la perception par le travailleur de la relation entre les exigences du travail et les moyens dont il dispose pour réaliser ce travail.

#### **Exigences émotionnelles**

- Confrontation à la souffrance d'autrui: Ce facteur de risque permet de savoir si les personnels sont souvent amenés à être en contact avec des personnes en situations de détresse, s'ils doivent gérer ses situations de souffrance et s'ils ont les moyens d'action nécessaire pour y faire face.
- Maîtrise des émotions et des opinions: A travers ce facteur, nous cherchons à voir si les personnels sont amenés à dissimuler leurs opinions et/ou à simuler leurs émotions, *Etude sur les risques psychosociaux - 2014*
- Prise de recul sur son travail: Ce facteur concerne la capacité des personnels à prendre du recul sur leur

travail notamment vis-à-vis de la souffrance qu'ils peuvent être amenés à gérer. Ce qui est également évalué c'est la capacité des personnels à faire une « coupure » entre le travail et la vie personnelle.

### **Autonomie et marges d'initiatives**

- Autonomie dans l'organisation du travail : Nous cherchons à savoir si les personnels sont libres d'interrompre momentanément leur travail, d'ajuster leurs horaires ou d'organiser leur journée de travail.

### **Rapports sociaux**

- Entraide et Coopération avec la hiérarchie : Ce facteur comprend le soutien du supérieur qu'il soit sous forme de reconnaissance pratique ou de reconnaissance symbolique. Nous entendons par reconnaissance pratique: l'entraide, le partage de connaissances et de compétences, et par reconnaissance symbolique : les qualités humaines du supérieur comme ses qualités d'écoute, sa politesse, la considération envers ses subordonnés.
- Troubles de la relation avec le supérieur hiérarchique : Ce facteur mesure le caractère distant de la relation hiérarchique, notamment les situations de tension pouvant exister dans la relation.
- Entraide et Coopération entre collègues : Ce facteur prend en compte aussi bien le soutien professionnel (qualité professionnelle des collègues, l'appréciation des réalisations de travail, la faciliter de coopérer...) que le soutien émotionnel qui correspond plutôt aux qualités d'écoute, au soutien et à l'intérêt porté par les collègues.
- Troubles de la relation entre collègues : Ce facteur évalue les situations de tension, de rivalité, de concurrence, de désaccord ou de contrôle professionnel émanant de la part des collègues dans les situations de travail.
- Reconnaissance et perspectives d'évolution: Ce facteur évalue deux formes de reconnaissances, la reconnaissance économique (rémunération, reconversions, promotions ou évolution de carrière) et la reconnaissance symbolique (marques de reconnaissance reçues de la part de l'institution).
- Troubles de la relation avec les publics: Ce facteur évalue les marques de reconnaissance reçues par les différents publics et mesure les situations de tension et les conséquences de ces situations conflictuelles sur les personnels.

### **Conflit de valeur**

- Conflit éthique : Ce facteur évalue les contradictions que peuvent ressentir les agents entre ce qu'ils vivent au quotidien dans leur activité et ce qu'ils estimeraient nécessaire pour faire un travail en conformité avec leurs convictions.
- Diversité et utilité du travail : Ce facteur comprend l'utilité du travail, les personnels considèrent leur travail comme utile quand celui-ci peut bénéficier à d'autres acteurs ou quand il sert concrètement les résultats de la structure. Il regroupe également la fierté dans le travail qui se retrouve généralement étroitement lié à l'utilité. Enfin, il évalue la diversité des activités et le développement des compétences.  
*Etude sur les risques psychosociaux - 2014*

### **Changements et soutenabilité du travail**

- Soutenabilité du travail : Un travail est dit soutenable quand il est possible de le faire dans les mêmes

conditions tout au long de sa carrière.

- Changements organisationnels et avenir du poste de travail: Ce facteur évalue l'accompagnement au changement et l'insécurité ressentie vis-à-vis de l'évolution de son poste de travail.

## Bibliographie et principales sources d'informations

---

DGAFP (2014). Guide méthodologique d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique. Ministère de la réforme de l'Etat, de la décentralisation et de la fonction publique. Outils de la GRH.

Gollac, M., Bodier, M., & al. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risqué au travail pour les maîtriser*. DARES, Ministère du travail.

INRS (2010). *Dépister les risques psychosociaux: Des indicateurs pour vous guider*. ED 6012.

INRS (2010). *Prévention des risques psychosociaux: Et si vous faisiez appel à un consultant*. ED 6070.

INRS (2013). *Evaluer les facteurs de risques psychosociaux: l'outil RPS-DU*. ED 6140.