

## COMITE HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL

### Point d'étape de la démarche d'évaluation des risques professionnels

## RAPPORT POUR AVIS

Lors du précédent point d'étape sur la démarche d'évaluation des risques professionnels et le paramétrage du progiciel 1-ONE, il a été évoqué les dates des différentes sessions de travail.

Depuis, se sont ajoutées les sessions suivantes :

- Réalisation de tests et restitution en équipe projet
- Elaboration des critères d'évaluation des risques psychosociaux

Celles-ci ont permis de définir :

- Les 2 domaines de risques
  - o Risques physiques (administrés par les conseillers en prévention)
  - o Risques psychosociaux (administrés par les psychologues du travail)
- Les différentes familles de risques pour chaque domaine
- Les différentes matrices de cotation des risques
- Le processus global d'évaluation et de gestion des risques professionnels

### **1. Gestion des risques physiques :**

32 familles de risques (annexe 1)

Une cotation du risque issue du produit de la gravité, de la fréquence d'exposition et du niveau de maîtrise du risque (annexe 2).

La gravité est fixée par famille (définie par des médecins de prévention) sauf pour l'exposition aux agents chimiques dangereux. Cette gravité dépend de la nature de l'agent chimique dangereux. Une aide à sa définition sera précisée dans le logiciel.

Sur le même modèle que les Entretiens Annuels, les managers disposeront d'une vue de l'ensemble des postes de leur périmètre managérial. Ces postes seront pré évalués, les managers devront réaliser la mise à jour annuellement ou lors de modification des conditions de travail.

Les agents, individuellement ou par échantillonnage, participeront à la mise à jour de l'évaluation des risques professionnels de leur poste de travail.

### **Retour sur les tests :**

Les démarches d'évaluation des risques professionnels des deux anciennes régions s'appuyaient sur les tâches liées aux activités de chaque poste de travail concerné. En l'absence de référentiel et d'harmonisation des intitulés de ces tâches et de ces activités, et d'une indispensable codification de ces mêmes éléments Il s'avérait très difficile de mettre en

place les paramétrages nécessaires à ce type d'évaluation et impossible de gérer les mises à jour de ces paramétrages.

Les tests ont été effectués au dernier trimestre 2021 :

- 1 Direction testée (DARRU)
- 2 métiers **homogènes** testés / 112 (Gestionnaire Administratif et/ou Financier, Manager de Proximité)
- 65 postes analysés
- 19 activités recensées
- 17 tâches recensées
- 1105 lignes de codification des couples tâches/ activités par poste
- 30H00 de travail de codification

La « Situation de travail » est un champ libre de rédaction dans le progiciel. A ce jour, il n'existe pas de catalogue des « activités », ni des « tâches » dans le référentiel métier. Ils sont par conséquent, inexistantes dans le progiciel. Ces absences entraînent une saisie poste par poste par les managers et les administrateurs.

Lors de la mise à jour de l'évaluation des risques, et en cas de modification des activités ou de création d'un poste, etc...les conseillers en prévention devraient suivre les différentes codifications et paramétrer les nouveaux postes, les nouvelles activités, les nouvelles liaisons postes/activités, les nouvelles tâches, les nouvelles liaisons tâches/activités.

### **Proposition :**

Il conviendrait de ne plus utiliser les notions d'activités et de tâches par poste de travail. L'évaluation des risques professionnels sera concentrée sur la définition des familles de risques puis des origines des expositions (annexe 3)

Ces origines d'exposition tendent à être exhaustives. Dans le cas contraire, chaque famille de risques disposera d'une origine « autre » que le manager devra obligatoirement préciser. En cas de répétition d'une nouvelle origine, il sera facile de l'identifier et de l'ajouter à la famille de risque concernée.

Avantages :

- Faciliter la saisie par les managers (menu déroulant)
- Faciliter le suivi et la mise à jour des paramétrages

Inconvénient :

- Perte de précisions quant au contexte des expositions.

Il sera toutefois possible d'activer le champ « description » pour préciser les situations de travail.

## **2. Gestion des risques psychosociaux**

Méthodologie appliquée : Questionnaire d'inspiration KARASEK

7 familles identifiées, 26 sous-familles ou risques évalués (annexe 4)

Le facteur d'évaluation sera une notation de 1 à 4 (annexe 4), avec un intitulé de fréquence de « Jamais » à « Toujours ».

La note de 1 représente une situation favorable et la note 4 une situation défavorable. Seulement, la notion de « Jamais » peut qualifier une situation favorablement comme défavorablement selon le risque évalué. Il conviendra donc de définir 2 matrices.

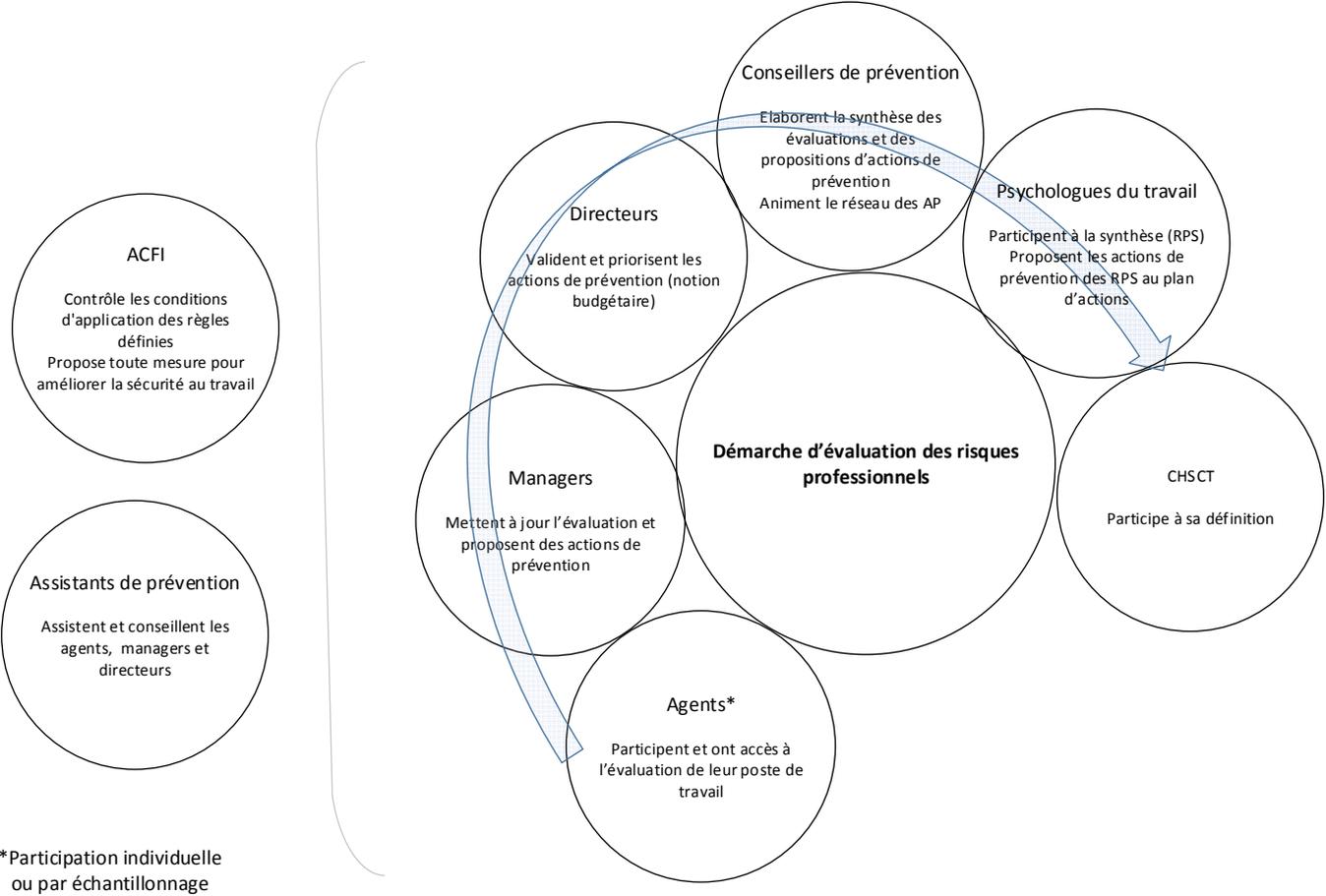
Comme les risques physiques, une pré évaluation des postes de travail sera réalisée et les managers devront la mettre à jour.

Cette évaluation permettra d'identifier les niveaux d'exposition aux risques psychosociaux des postes de travail.

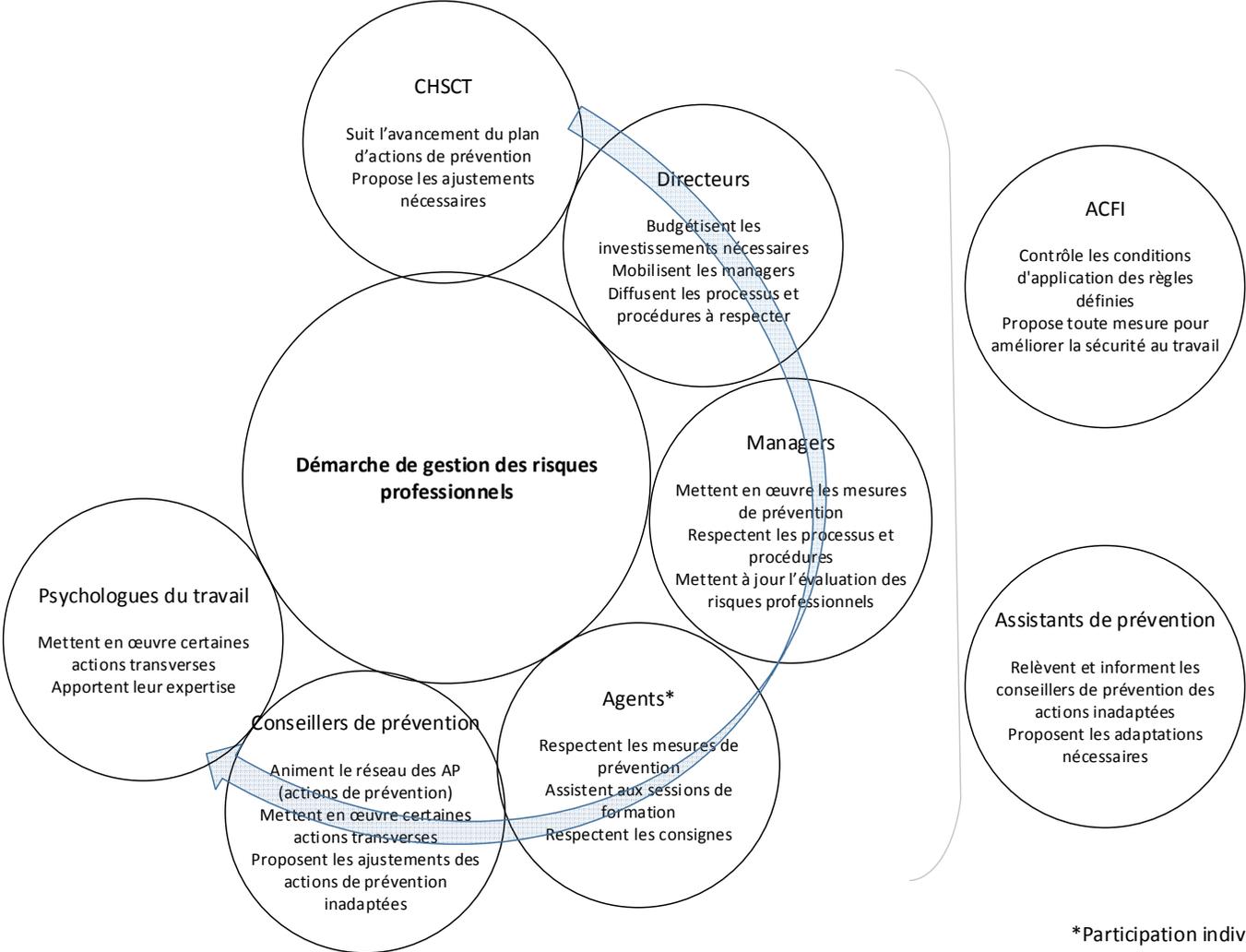
### **3. Un processus global d'évaluation et de gestion des risques professionnels**

Le processus d'évaluation et de gestion des risques professionnels est identique pour les deux domaines (risques physiques et risques psychosociaux).

# Processus global d'évaluation des risques professionnels



# Processus global de gestion des risques professionnels



\*Participation individuelle ou par échantillonnage

➤ **Prévision des actions prévues au premier semestre 2022**

- Reprise des formations des Assistants de Prévention (2 sessions planifiées mi-mars 2022)
- Communication sur la démarche (dès la livraison de la base paramétrée)
- Reprise de l'atelier 4 sur le Reporting (la réalisation d'un prototype permettant de visualiser les données pertinentes et la réflexion à mener).

## COMITE HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL

### Point d'étape de la démarche d'évaluation des risques professionnels

#### Annexe 1

#### Les familles de risques

R01	Risques chimiques liés aux Cancérigènes Mutagènes Reprotoxiques (C.M.R.)
R02	Risques chimiques liés aux Agents Chimiques Dangereux (A.C.D.)
R03	Risques biologiques agents pathogènes groupe 1, 2, et selon situation sanitaire
R04	Risques liés aux manutentions / contraintes posturales
R05	Risques liés au bruit
R06	Risques liés à l'éclairage
R07	Risques liés à l'ambiance thermique et/ou climatique
R08	Risques liés à l'aération / assainissement des lieux de travail
R09	Risques liés aux vibrations
R10	Risques liés aux rayonnements ionisants / non ionisants
R11	Risques liés à l'électricité
R12	Risques liés à l'incendie / explosion
R13	Risques liés au travail sur écran
R14	Risques liés au travail en espace confiné et/ou isolé
R15	Risques liés à la co-activité
R16	Risques liés aux matériels / outils
R17	Risques liés aux gaz et fluides
R18	Risques liés aux installations de ventilation / système de rafraîchissement de l'air
R19	Risques liés aux machines
R20	Risques liés aux équipements mobiliers / bureautiques
R21	Risques liés à la manutention mécanique
R22	Risque de chute de plain-pied
R23	Risque de chute de hauteur
R24	Risque lié aux chutes d'objets
R25	Risques liés aux heurts / chocs / contact
R26	Risques liés à la circulation interne
R27	Risque routier
R28	Risques liés aux travailleurs contractuels / apprentis / stagiaires / tiers
R29	Risques technologiques / naturels
R30	Risques liés aux chantiers temporaires (durée égale ou inférieure à 6 heures) / mobiles
R31	Risque de noyade
R32	Risques liés à l'effondrement

## COMITE HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL

### Point d'étape de la démarche d'évaluation des risques professionnels

#### Annexe 2

Les cotations et formules d'évaluation des risques physiques

#### Fréquence d'exposition :

Note	Sémantique	Définition
1	Très faible	Moins de 10 minutes par poste Une ou plusieurs fois par an
4	Faible	Moins d'une heure par poste Une ou plusieurs fois par mois
7	Elevée	De 1 à 4H par poste Une ou plusieurs fois par semaine
10	Très élevée	Plus de 4H00 par poste Une ou plusieurs fois par jour

#### Gravité :

Critère figé par famille

Note	Sémantique	Définition	Exemples
1	Bénigne	Accident sans arrêt de travail	Hématome, coupure sans suture, douleurs, ...
4	Sérieuse	Accident avec arrêt de travail < 15 jours	Entorse, coupure avec suture, ...
7	Grave	Accident avec arrêt de travail > 15 jours	Fracture, lombalgie, ...
10	Très grave	Accident avec arrêt de travail > 4 mois, ou entraînant une incapacité partielle permanente ou un décès	Sectionnement d'un membre, surdité, ...

#### Pondération ou Niveau de maîtrise du risque :

Niveau de maîtrise	Note	Sémantique	Définition
95%	0,05	Maîtrisé	Les moyens de prévention mis en place sont tous appliqués et permettent de maîtriser le risque : domaine des actions de prévention techniques, organisationnels, humains (formation, comportement).
80%	0,2	Globalement maîtrisé	Les moyens de prévention mis en place permettent de maîtriser globalement le risque. Cependant, ces moyens peuvent être améliorés ou complétés sur un domaine
50%	0,5	Peu maîtrisé	Les moyens de prévention mis en place permettent de maîtriser partiellement le risque mais ils ne sont pas employés et/ou doivent être améliorés ou complétés.
0%	1	Non maîtrisé	Aucun moyen de prévention n'a été mis en place ou ceux existants sont non réglementaires, obsolètes, inefficaces ou inappropriés.

#### Formules:

Fréquence\* Gravité = Niveau de risque brut

Niveau de risque brut \* Niveau de maîtrise du risque = Niveau de risque résiduel

## COMITE HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL

### Point d'étape de la démarche d'évaluation des risques professionnels

#### Annexe 3

#### Origines des expositions par famille de risques

Risque	Origine
Risques chimiques liés aux Cancérogènes Mutagènes Reprotoxiques (C.M.R.)	Manipulation de CMR
	Transport de CMR
	Stockage de CMR
	Exposition passive (présence lors de l'utilisation par autrui)
	Autre
Risques chimiques liés aux Agents Chimiques Dangereux (A.C.D.)	Manipulation d' ACD
	Transport d' ACD
	Stockage d' ACD
	Exposition passive (présence lors de l'utilisation par autrui)
	Autre
Risques biologiques agents pathogènes groupe 1, 2, et selon situation sanitaire	Situation pandémique
	Réalisation d'activités insalubres
	Réalisation d'activités en milieu insalubre
	Exposition aux fluides organiques (SST,...)
	Autre
Risques liés aux manutentions / contraintes posturales	Posture statique
	Manutention
	Gestes répétitifs
	Contrainte posturale
	Autre
Risques liés au bruit	Réalisation d'activité bruyante
	Exposition passive (présence lors d'activité bruyante réalisée par autrui)
	Autre
Risques liés à l'éclairage	Activité de précision nécessitant un éclairage important
	Activité nécessitant un éclairage standard
	Eblouissement
	Autre
Risques liés à l'ambiance thermique et/ou climatique	Activité en extérieur
	Activité en intérieur
	Autre
Risques liés à l'aération / assainissement des lieux de travail	Activité générant une pollution spécifique
	Activité réalisée en milieu sans pollution spécifique

	Activité réalisée en milieu à pollution spécifique
	Autre
Risques liés aux vibrations	Outils portatifs (vibration mains-bras)
	Véhicules (membres inférieurs/ensemble du corps)
	Autre
Risques liés aux rayonnements ionisants / non ionisants	Utilisation d'équipement avec source de rayonnement ionisant
	Activité à proximité d'un équipement avec source de rayonnement ionisant
	Utilisation d'équipement générant un champ électromagnétique
	Activité à proximité d'un champ électromagnétique
	Utilisation d'équipement générant un rayonnement IR/UV/Laser
	Activité à proximité d'équipement générant un rayonnement IR/UV/Laser
	Activité en extérieur
	Activité en extérieur avec source de réverbération (activité sur l'eau)
	Autre
Risques liés à l'électricité	Réalisation d'activité sur le réseau électrique
	Réalisation d'activité à proximité de réseau électrique
	Réalisation d'activité de maintenance/réparation sur des appareils électriques
	Autre
Risques liés à l'incendie / explosion	Activités par point chaud
	Utilisation de matière/produit inflammable
	Utilisation de matière/produit explosif
	Exposition générale au risque incendie
	Autre
Risques liés au travail sur écran	Activité sur poste informatique
	Activité sur écran de visualisation
	Autre
Risques liés au travail en espace confiné et/ou isolé	Activité en espace confiné
	Activité en espace isolé
	Autre
Risques liés à la co-activité	Réalisation d'activité avec des entreprises extérieures
	Activité de l'agent dans l'espace d'intervention d'une entreprise extérieure
	Autre
Risques liés aux matériels / outils	Utilisation de matériels particuliers
	Utilisation d'outils piquants/coupants
	Autre
Risques liés aux gaz et fluides	Utilisation de gaz et fluides dans le cadre de l'activité
	Activité réalisée à proximité de réseau de gaz et fluide
	Autre
Risques liés aux installations de ventilation / système de rafraîchissement de l'air	Intervention sur les installations

	Absence d'installation
	Autre
Risques liés aux machines	Activité réalisée avec une machine
	Intervention sur des machines
	Activité réalisée à proximité de machine en fonctionnement
	Autre
Risques liés aux équipements mobiliers / bureautiques	Mobilier inadapté à l'activité réalisée
	Mobilier inadapté à l'environnement de travail
	Mobilier inadapté aux particularités individuelles
	Mobilier insuffisant à l'activité réalisée
	Autre
Risques liés à la manutention mécanique	Utilisation d'équipement d'aide à la manutention à conducteur accompagnant
	Utilisation d'équipement d'aide à la manutention à conducteur porté
	Activité dans une zone d'évolution d'équipement de manutention
	Autre
Risque de chute de plain-pied	Activité nécessitant des déplacements internes
	Activité nécessitant des déplacements externes
	Activité nécessitant des déplacements en milieu accidenté
	Activité nécessitant des déplacements en milieu encombré
	Autre
Risque de chute de hauteur	Activité en hauteur
	Activité en bord de dénivelé
	Déplacement en hauteur
	Déplacement en bord de dénivelé
	Autre
Risque lié aux chutes d'objets	Intervention sur chantier
	Activité en milieu de stockage en hauteur
	Encombrement
	Autre
Risques liés aux heurts / chocs / contact	Encombrement des locaux
	Visibilité limitée
	Autre
Risques liés à la circulation interne	Croisement de flux véhicules/piétons/deux roues
	Dimension des circulations
	Encombrement des circulations
	Visibilité dans les circulations
	Autre
Risque routier	Déplacement domicile/travail
	Déplacement professionnel
	Autre
Risques liés aux travailleurs contractuels / apprentis / stagiaires / tiers	Méconnaissance des consignes de sécurité
	Incivilités

	Autre
Risques technologiques / naturels	Activité en zone à risque
	Méconnaissance des consignes de sécurité
	Aléas météorologiques
	Autre
Risques liés aux chantiers temporaires (durée égale ou inférieure à 6 heures) / mobiles	Réalisation en régie de chantier temporaire ou mobile
	Participation à un chantier temporaire ou mobile
	Activité réalisée à proximité d'un chantier temporaire ou mobile
	Autre
Risque de noyade	Intervention sur l'eau
	Intervention dans l'eau
	Intervention au bord de l'eau
	Autre
Risques liés à l'effondrement	Activité réalisée lors d'un chantier en milieu extérieur
	Activité réalisée lors d'un chantier en milieu intérieur
	Activité réalisée en milieu naturel
	Autre

## COMITE HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL CENTRAL

### Point d'étape de la démarche d'évaluation des risques professionnels

Annexe 4

Le questionnaire d'inspiration KARASEK, évaluation à priori des RPS

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
<b>Intensité et complexité du travail</b>	<b>Les contraintes de rythmes de travail</b>	Les agents sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'institution (dépendance vis à vis du travail de collègues en amont ou en aval, normes de production, cadence d'une machine, etc.) ou externes (demande d'utilisateurs nécessitant une réponse immédiate, etc.). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées exigent des agents une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress				
	<b>La (niveau de) précision des objectifs de travail</b>	Les objectifs des agents sont-ils clairement définis ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Les objectifs de travail fixés par l'institution guident les agents dans la réalisation de leurs tâches. Ils peuvent être quantitatifs (nombre de demandes par mois, par exemple) ou qualitatifs (donner des réponses satisfaisantes aux usagers, par exemple). Lorsque ces objectifs sont imprécis, flous, voire inexistantes, les agents manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Dès lors, des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les agents peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de l'institution.				
	<b>L'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées</b>	Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux agents pour les atteindre ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Les objectifs de travail peuvent être clairement définis sans toutefois s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition des agents (moyens humains, techniques, responsabilités effectives, etc.). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir des agents en difficultés (fatigue, saturation, débordement, baisse de performance) et insatisfaits.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Intensité et complexité du travail	La compatibilité des instructions de travail entre elles	Les agents reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Les contradictions peuvent provenir de consignes différentes données par les uns et les autres (encadrement/fonctionnel, direction de l'institution /usagers, etc.) Elles peuvent également être dues à des instructions, ordres, demandes antagonistes : par exemple faire de la qualité rapidement, satisfaire les attentes personnalisées des usagers dans un temps préétabli, etc. La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire pour les agents.				
	Les modalités d'organisation (de gestion) de la polyvalence	Les agents sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		La polyvalence est une forme d'organisation du travail qui consiste à affecter plusieurs activités différentes à un agent. Elle peut devenir problématique lorsqu'elle est subie, autrement dit quand les remplacements se font au pied levé, dans l'urgence et sans préparation. elle est d'autant plus pénalisante quand les agents ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au de la des risques d'erreur ou d'accident, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante par les agents et constituer une perte de sens du métier.				
	Les interruptions (perturbatrices) au cours du travail	Les agents sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Les interruptions inopinées obligent les agents à mettre entre parenthèse leur tâche principale pour en traiter d'autres. Elles "morcellent" le travail, perturbent son bon déroulement et sont source de charge mentale. Elles peuvent générer des erreurs mais aussi être mal vécues dans la mesure où les agents ont l'impression de faire un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'ils ont entrepris.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
<b>Intensité et complexité du travail</b>	<b>Le niveau d'attention et de vigilance requis dans le travail</b>	Les agents exercent-ils des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Maintenir un niveau élevé d'attention ou rester vigilant pendant de longues périodes et particulièrement difficile pour l'organisme. Selon les tâches, par exemple de surveillance ou de contrôle, cela peut occasionner chez les agents de la fatigue, des baisses d'attention, mais aussi la crainte de commettre des erreurs ou des oublis dans leur travail.				
<b>Horaires de travail difficiles</b>	<b>Durée hebdomadaire de travail</b>	Arrive-t-il que des agents travaillent plus de 45 heures par semaine ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Au-delà d'une certaine limite, la durée hebdomadaire du travail s'avère dommageable pour la santé, quelle que soit la satisfaction qu'éprouve d'agent dans son travail. D'après les connaissances scientifiques actuelles, il serait raisonnable de ne pas dépasser 45h de travail par semaine.				
	<b>Travail en horaires atypiques</b>	Les agents sont-ils soumis à des horaires de nuit, alternants ou décalés ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Certains types d'horaires de travail ont des répercussions sur la santé physique et mentale des agents. C'est par exemple les cas du travail de nuit ou du travail en horaires alternants (3*8, 2*12...), des horaires décalés (particulièrement de soir et le week-end), des horaires fractionnés (11h-15h puis 18h-21h, par exemple) ou du travail sur appel (absence d'horaire préétabli)				
	<b>Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail</b>	Les agents sont-ils contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		La disponibilité demandée aux agents peut s'étendre au-delà de leurs horaires de travail (week-end, congés...). Elle limite les possibilités de récupération physique et mentale. De plus, elle empiète sur la vie personnelle des agents				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Horaires de travail difficiles	Prévisibilité des horaires et anticipation de leur changement	Les agents connaissent-ils suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements éventuels de leur planning de travail ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		L'incertitude envers les horaires de travail à effectuer, le caractère inopiné des changements dans les plannings horaires... ne facilitent pas l'organisation de la vie personnelle. Ils rendent difficile toute prévision des activités extraprofessionnelles et obligent à des adaptations souvent coûteuses pour les agents par exemple s'ils ont à charge de jeunes enfants.				
	Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle	L'institution permet-elle aux agents de concilier vie professionnelle et vie personnelle ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		La conciliation peut être facilitée dans l'institution par la négociation d'accords, par exemple en matière d'aménagement des horaires de travail, ou par la possibilité d'arrangement informel accordé selon les besoins des agents. Ces commodités peuvent les aider à remplir les obligations extraprofessionnelles (familiales, médicales, administratives,...)				
Exigences émotionnelles	Tensions avec le public	L'organisation du travail (ressources mises à disposition, politique marketing, etc.) génère-t-elle des situations de tension avec le public, comme par exemple les usagers ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		L'impossibilité de rendre la qualité de service promise, attendue par l'utilisateur, des délais d'attente jugés trop longs, des conditions d'accueil du public dégradées, des appels téléphoniques qui ne parviennent pas aux bonnes personnes, un champ de compétences décalé par rapport à la question posée, etc. sont autant de situations qui peuvent susciter le mécontentement du public et créer des tensions avec les agents (altercations verbales ou physiques, etc.). Ces heurts sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le travail des agents (interruption ponctuelle de l'activité, augmentation des erreurs, démobilité professionnelle, dégradation du climat de travail, des relations professionnelles, etc.).				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Exigences émotionnelles	Confrontation à la souffrance d'autrui	Les agents ont-ils les moyens d'agir efficacement face à la souffrance, à la détresse ou aux difficultés des personnes qu'ils ont à prendre en charge (autres agents, usagers, etc.) ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Toute confrontation à la souffrance de tiers est couteuse psychiquement pour les agents. Certaines situations de travail peuvent en accentuer la charge émotionnelle : manque de moyens pour venir en aide aux personnes en difficulté, absence d'issue face à leurs problèmes, inadéquation des procédures, etc. Cela peut profondément ébranler les agents et conduire au découragement et à la démotivation dans leur travail.				
	Maîtrise des émotions	Dans leur travail, les agents se doivent-ils de "faire bonne figure" en toutes circonstances ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Devoir adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres constitue une exigence à laquelle les agents peuvent être contraints, par exemple dans certains métiers en contact avec le public. Plus généralement, il peut aussi leur être demandé de manifester de l'enthousiasme et de l'allant pour leur travail vis à vis de l'entourage professionnel. Cela peut avoir des conséquences sur la santé mentale des agents lorsqu'ils sont amenés à "prendre sur eux" pour ne pas montrer leurs véritables émotions ou bien leurs ressentis du moment				
Faible autonomie au travail	Autonomie dans la tâche	Les agents ont-ils des marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Les marges de manœuvre dans le travail relèvent des possibilités d'action dont les agents disposent pour choisir la manière d'organiser et de réaliser leur travail ainsi que les procédés employés (choix des gestes, des techniques, des outils...). Plus ces marges sont grandes, plus l'autonomie des agents dans leur travail peut être importante. Sans ou avec peu d'autonomie, les agents sont contraints dans l'exécution de leur travail, sans possibilité d'en influencer le déroulement et de prendre des initiatives. Les agents peuvent dès lors se désinvestir d'un travail dénué d'intérêt.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Faible autonomie au travail	Autonomie temporelle	Les agents peuvent-ils interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		La possibilité de choisir les moments de pause donne également une indication du niveau d'autonomie dont les agents bénéficient dans le travail. Les pauses de courte durée peuvent être l'occasion de récupération ou de partage de moments de convivialité, qui restaurent la capacité de travail et favorisent la qualité des relations sociales dans l'institution. Les pauses favorisent également les échanges informels sur le travail				
	Utilisation et développement des compétences	Les agents peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Il s'agit ici de déterminer si les tâches et missions confiées aux agents leur permettent, d'une part, de mettre pleinement en œuvre leur compétences et d'autre part, leur donnent l'occasion d'en développer d'autres. Ne pas avoir la possibilité d'utiliser dans le travail ses connaissances et ses savoir-faire, ou encore ne pas avoir de perspective d'accroître son potentiel (par des formations, par exemple) place les agents dans une situation de dévalorisation progressive de leur qualification professionnelle. Elle peut engendrer une dépréciation de soi et de ses capacités, et conduire à un désengagement dans le travail.				
Rapports sociaux au travail dégradés	Soutien de la part des collègues	Existe-t-il des possibilités d'entraide entre les agents, par exemple en cas de surcharge de travail ou de travail délicat ou compliqué ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		La qualité des relations avec les collègues et l'intégration dans un collectif de travail influent sur le bien-être et la santé au travail. Les possibilités d'entraide et de coopération facilitent l'accomplissement des tâches. Elles sont en particulier une ressource pour les agents lorsqu'ils se trouvent face à des situations imprévues, complexes ou difficiles à gérer.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Rapports sociaux au travail dégradés	Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques	Les agents reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Au-delà de la qualité des relations entretenues avec la hiérarchie, il est question ici de la disponibilité, des capacités d'écoute et d'action dont fait preuve l'encadrement face aux sollicitations des agents (par exemple, discuter d'un problème technique ou des façons d'effectuer le travail, régler des difficultés imprévues, etc.). L'absence de soutien du supérieur hiérarchique peut créer un sentiment d'isolement, de frustration, de lassitude ou d'injustice chez les agents.				
	Désaccords professionnels	Existe-t-il entre les agents des causes de désaccord ayant pour origine l'organisation du travail (flou sur le rôle de chacun, inégalité de traitement, etc.) ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Dans tout environnement professionnel, les conflits ou désaccords sont inévitables. La plupart du temps, l'origine des désaccords ou des conflits au sein des équipes est à rechercher dans le travail, du fait, par exemple d'un manque de formation ou d'expérience d'un des protagonistes, d'un flou sur le rôle de chacun ou la distribution du travail, d'une imprécision sur la façon de faire le travail, de critères d'évaluation contradictoires du travail des agents qui doivent coopérer, de la dépendance d'un agent à un autre pour faire son travail, ou encore d'une iniquité de traitement. Si ces tensions, ces désaccords professionnels ne sont ni débattus ni arbitrés, ils peuvent se cristalliser, s'exacerber, se personifier, déstructurer les collectifs de travail et porter atteinte à la santé physique et mentale des agents.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
Rapports sociaux au travail dégradés	Reconnaissance dans le travail	Les agents reçoivent-ils des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'institution ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		La reconnaissance de la valeur du travail réalisé, des compétences ou encore des performances est essentielle à la construction d'une identité professionnelle positive. Cette reconnaissance peut se manifester au travers de la rémunération, du statut, des perspectives de carrière proposées par l'institution. Elle peut être d'ordre plus pratique (attribution de moyens pour réaliser son travail dans de bonnes conditions...) ou symbolique (éloges, distinction...). Le manque de reconnaissance du travail par l'institution peut entraine une perte d'estime de soi et conduire à un désinvestissement de l'agent dans son activité professionnelle. Il a également des effets sur sa santé mentale et physique.				
Conflits de valeurs	Qualité empêchée	Les agents considèrent-ils qu'ils font un travail de qualité ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		Pouvoir tirer de la fierté du travail qu'on réalise, du soin qu'on peut y apporter... contribue à une image valorisante de son activité professionnelle et de sa contribution personnelle. A contrario, être contraint de faire un travail bâclé ou de qualité médiocre, faute de moyens ou de délais suffisants, a des effets sur la santé mentale des agents et sur le climat de travail. Il en est de même lorsque l'on est amené à faire un travail qui est en désaccord avec ses valeurs professionnelles.				
	Travail inutile	Les agents estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		L'utilité du travail fait référence à la contribution significative de l'agent à la mission qui lui est confiée par l'institution. Généralement, les agents jugent leur travail utile lorsqu'il sert concrètement les résultats de l'institution ou bénéficie à d'autres acteurs, comme les usagers par exemple. La reconnaissance de cette contribution est un élément important du jugement d'utilité porté par les agents sur leur propre travail.				

"Sous -domaines" ou "Familles"	Risques	Description / Description complémentaire	Cotations par risque			
<b>Insécurité de l'emploi et du travail</b>	<b>Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)</b>	Les agents sont-ils confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois ?	Jamais (1)	Parfois (2)	Souvent (3)	Toujours (4)
		Ces incertitudes peuvent provoquer la peur de perdre son emploi, la crainte de voir baisser son revenu et de ne pas bénéficier d'un déroulement "favorable" de sa carrière (absence de promotion, temps partiel subi...).				
	<b>Conduite du changement dans l'entreprise</b>	Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés, et clairement expliqués aux agents ?	Jamais (4)	Parfois (3)	Souvent (2)	Toujours (1)
		De manière générale, les situations de changement (stratégique, organisationnel, technique...) sont génératrices de risques de surcharge (temps d'apprentissage et d'assimilation des changements), de remise en cause des compétences et d'atteinte au sens donné au travail				

Les deux matrices d'évaluation :

Matrice RPS 1 :

Intitulé	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Note	1	2	3	4

Matrice RPS 2 :

Intitulé	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Note	4	3	2	1