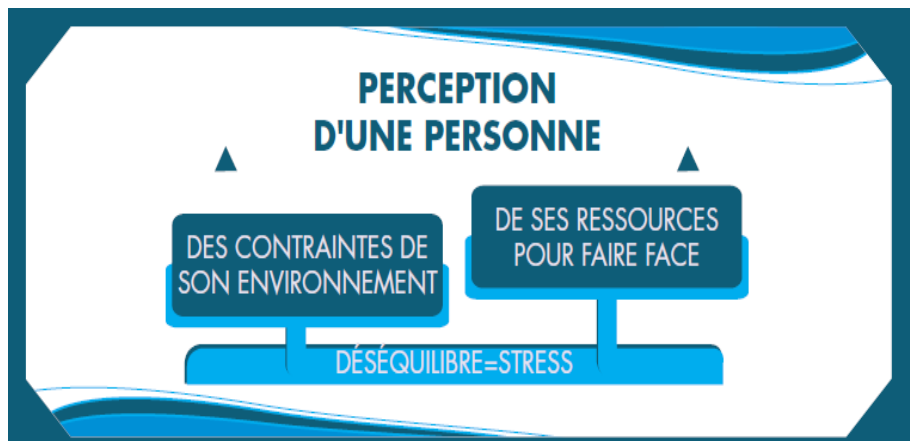




## De quoi parle-t-on ?

- **Stress** survenant lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face .
- **Burn-out** un stress répété et important : notion d'intensité et de durée dans le temps - Syndrome d'épuisement professionnel
- **Violences verbales** (insultes, menaces...) **ou physiques** : ces violences peuvent être externes (liées aux clients, usagers, patients...) ou internes entre salariés.
- **Harcèlement moral ou sexuel** qui a un cadre juridique spécifique.



## Les facteurs de risques

- **Les exigences du travail** quantité de travail, pression temporelle, caractère haché du travail, rythme et complexité du travail, difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle ;
- **Les exigences émotionnelles** : contact avec la souffrance, tensions avec le public, obligation de cacher ses émotions, peur au travail ;
- **L'autonomie, les marges de manœuvre** dans l'organisation et l'exécution du travail ;
- **Les rapports sociaux** : Hiérarchique – collègues – publics/clients... Absence de soutien social, violence au travail, incivilités, manque de reconnaissance, ambiance de travail ;
- **Les conflits de valeurs** ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité, devoir faire des choses que l'on désapprouve – la souffrance éthique, indignité de soi-même ;
- **L'insécurité** de l'emploi et du salaire, le changement, la concurrence...

## Des conséquences sur 3 niveaux

Pour les personnes	Pour le collectif	Pour l'organisation
<p><b>Conséquences physiologiques</b></p> <p>Troubles du sommeil, maladies cardiovasculaires, organiques, professionnelles, accidents du travail...</p> <p><b>Conséquences psychologiques</b></p> <p>Perte de confiance en soi et en ses compétences, anxiété, dépression, culpabilité, honte...</p> <p><b>Conséquences comportementales</b></p> <p>Irritabilité, agressivité, retrait, perte de motivation, consommation de substances psychoactives, addiction, prise de risque, perte de contrôle de soi...</p>	<p>Détérioration des modes de régulations</p> <p>Dégradation de l'ambiance</p> <p>Recul de liens de solidarité, d'entraide</p> <p>Perte d'efficacité et de concentration</p> <p>Comportements de retour au prescrit...</p>	<p>Baisse de la performance</p> <p>Augmentation de l'absentéisme, des arrêts de travail et des accidents du travail</p> <p>Turn-over</p> <p>Remplacement du salarié et formation</p> <p>Hausse des cotisations AT-MP</p> <p>Dégradation de l'image de l'entreprise...</p>

## Que doit faire l'employeur ?

La responsabilité de l'employeur est de prévenir les risques de dysfonctionnement de l'organisation pouvant avoir des conséquences sur la santé de ses salariés. Le risque RPS doit être intégré à la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels et donc être intégré dans le document unique d'évaluation des risques.

*Article L. 4121-1 et suivants du Code du travail*

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

