

# Réalisation du document d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux

Notice explicative

CDG18



Fonction Publique Territoriale

**Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du  
Cher**

BP 2001 - 18026 BOURGES Cedex

Tél. : 02.48.50.82.50

Fax : 02.48.50.37.59

*Le document d'évaluation des facteurs de Risques Psychosociaux (RPS) recense tous les facteurs de risques auxquels les agents sont confrontés dans la réalisation de leur activité de travail. L'objectif de ce document est d'identifier tous les moyens de prévention existants et à mettre en place pour en minimiser les conséquences négatives sur la santé physique et mentale des agents.*

*Ce document sera à intégrer au document unique d'évaluation des risques professionnels.*

# **I – Fonctionnement**

## **I.1 – Activité et sous activité**

Cette étape consiste à recenser toutes les activités et sous-activités que les agents effectuent, une sous-activité étant la déclinaison d'une activité :

Exemple : activité = fleurissement communal

Sous-activités = composer et sélectionner les fleurs et les plantes à planter selon les saisons

## **I.2 – Facteurs de risques associés**

Pour chacune des activités et sous activités recensées, déterminer les facteurs de risques auxquels les agents peuvent être confrontés.

Exemple de l'accueil téléphonique = agressions verbales (facteur de risque).

## **I.3 – Les facteurs de risques**

Un facteur de risque est tout attribut, caractéristique ou exposition d'un sujet qui augmente la probabilité de développer une maladie ou de souffrir d'un traumatisme (Organisation Mondiale de la Santé, 2013). C'est-à-dire, toutes situations ou éléments qui participent à l'apparition des risques psychosociaux.

L'évaluation porte sur les facteurs de risques présents au sein de la collectivité et non sur les risques psychosociaux en eux-mêmes qui sont les conséquences de l'exposition à ces facteurs.

## **I.4 – Les risques psychosociaux**

**Danger** : source de préjudice ou de dommage potentiel.

**Risque** : exposition d'une personne à un danger (Risque = danger x exposition)

Exemple : risque de violences internes : présence de tension au sein du service (danger) x être inclut dans les altercations (exposition)

Afin de vous aider dans l'identification des facteurs de risques, vous en trouverez ci-dessous une liste non exhaustive :

Facteurs de risques / facteurs favorisants	Définitions
<b>Adéquation objectifs ressources</b>	Les ressources (matérielles, humaines...) nécessaires dont dispose l'agent pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés
<b>Charge mentale</b>	Ensemble des opérations mentales effectuées par l'agent (compréhension, attention plus ou moins soutenue, traitement des informations, etc.)
<b>Clarté des rôles</b>	Connaissance du rôle et des missions de chaque membre de l'équipe (fiche de poste, organigramme)
<b>Communication interne</b>	Circulation de l'information entre les personnes d'une même équipe, service, collectivité, élus
<b>Conciliation travail / famille</b>	Equilibre entre les obligations familiales et personnelles avec les obligations liées au travail
<b>Adaptation aux changements</b>	Moyens pour faire face aux changements (ex : nouvelle organisation, contraintes médicales, etc.)
<b>Contrôle et prévisibilité de la charge</b>	Possibilité d'agir sur la charge de travail et de prévoir celle à venir
<b>Demandes contradictoires</b>	L'agent reçoit des demandes incompatibles, qui s'opposent (ordre, contre-ordre)
<b>Développement de compétences</b>	Prise en compte des montées en compétences et des besoins des agents face aux nouvelles demandes pouvant leur être faites
<b>Efficacité du management</b>	Réponses de l'équipe managériale face aux problématiques que peuvent rencontrer les agents
<b>Gestion de l'âge des agents</b>	Prise en compte de l'âge des agents dans l'organisation du travail
<b>Gestion des restrictions médicales ou du handicap</b>	Adaptabilité des missions et activités des agents suivant les restrictions médicales ou handicap auxquelles ils sont soumis
<b>Gestion du changement</b>	Actions conduites par la collectivité permettant de s'adapter aux nouvelles demandes
<b>Incertitude vis-à-vis de l'avenir</b>	Peu de visibilité sur les possibilités d'évolution (monter en compétence, formations, promotions, fusion des collectivités)
<b>Intérêt intrinsèque de la tâche</b>	Intérêt et motivation interne à la personne dans la tâche à effectuer
<b>Justice organisationnelle</b>	Evaluation qualitative de l'agent sur ce qui lui paraît juste et injuste dans son expérience de travail
<b>Latitude décisionnelle</b>	Degré de contrôle dont dispose la personne sur la réalisation de son travail
<b>Parité femme / homme</b>	Respect de la parité entre les deux sexes au sein de la collectivité (rémunération, fonction, statut, traitement...)
<b>Participation aux décisions</b>	Prise en compte des avis des personnes concernées par la décision à prendre
<b>Pénibilité physique et environnementale</b>	Expositions répétées aux contraintes physiques et environnementales liés à l'activité de l'agent (bruit, chimique, conditions météorologique...)
<b>Perspective d'évolution</b>	Connaissance des possibilités d'évolution de carrière ou de formation
<b>Pression temporelle / charge quantitative</b>	Rapport négatif entre la quantité d'activités à effectuer et le temps donné pour les réaliser
<b>Reconnaissance des efforts</b>	Reconnaissance de l'attention, persévérance, implication dans la

	réalisation de l'activité
<b>Reconnaissance des résultats atteints</b>	Reconnaissance de la qualité, de l'efficacité du travail fourni
<b>Relations avec les collègues</b>	Influence des relations de travail avec les collègues sur la qualité de vie au travail et la réalisation des activités
<b>Relations avec des personnes extérieures</b>	Influence des relations avec des personnes extérieures sur la qualité de vie au travail et la réalisation des activités
<b>Relations avec les élus</b>	Influence des relations de travail avec les élus sur la qualité de vie au travail et la réalisation des activités
<b>Relations avec les supérieurs</b>	Influence des relations de travail avec les supérieurs sur la qualité de vie au travail et la réalisation des activités
<b>Sens et utilité du travail</b>	Perception du but, objectif de son travail tant pour la collectivité (ex : répondre aux besoins du service) que pour soi (ex : répondre à ses besoins propres)
<b>Souci du bien-être</b>	Prise en compte du bien-être des agents dans le contexte et l'exécution de leur travail
<b>Soutien des collègues</b>	Appui des collègues à l'accomplissement de certaines tâches, cohésion, esprit d'équipe
<b>Soutien des supérieurs</b>	Soutien dans les décisions à prendre ou en cas de difficultés, disponibilité du supérieur favorisant les échanges
<b>Soutien des élus</b>	Soutien dans les décisions à prendre ou en cas de difficultés, disponibilité des élus favorisant les échanges
<b>Respect</b>	Respect entre les collègues, les supérieurs, les élus, les agents, des règles de la collectivité, des règles de bien séance, de politesse
<b>Moyens (humains, matériels, techniques)</b>	Impact des moyens mis à disposition sur la réalisation du travail
<b>Violence, Harcèlement et intimidation</b>	Actes ou comportements inappropriés à travers lesquels une personne se sent menacée, humiliée, blessée en lien avec son travail et ayant des conséquences sur la santé physique et psychologique de la personne

Afin d'évaluer les facteurs de risques psychosociaux, plusieurs méthodologies sont possibles :

- **Entretien collectif** : il appréhende la dimension du service dans sa globalité. L'organisation générale (outils de communication, temps de travail réel, activités réalisées, communication, etc.) est questionnée et analysée. Il est préconisé de les réaliser sans la présence du ou des responsables de service
- **Entretien individuel** : il s'accompagne d'une trame où les thématiques à aborder sont consignées permettant de structurer l'entretien, d'environ 1 heure. Il est réalisé entre l'interviewer (de préférence, un tiers extérieur) et l'interviewé et laisse place à la parole sans risque de jugement. Les conditions de travail et les activités où la présence de risques est perçue sont approfondies
- **Observation de terrain** : analyse du travail réel et des facteurs favorisants (exemple bonne relation entre collègues) ou défavorisants (exemple : interruption fréquente du travail) ayant un impact sur le déroulement des activités.

Il est important que votre identification des facteurs de risques s'appuie sur des situations de travail réelles et non prescrites. Dans le cas contraire, des situations de travail

dangereuses seront ignorées. Le travail prescrit est ce qui est attendu par l'Autorité Territoriale, le travail réel est ce qui est réalisé par l'agent.

*Exemple :*

- Travail prescrit : réalisation de tâches administratives
- Travail réel : réalisation de tâches administratives dans un espace bruyant et entrecoupés de nombreux passages de personnes internes comme externes à la collectivité

#### I.5 – Description des facteurs de risques

Dans l'outil d'évaluation des facteurs de RPS, il est conseillé de décrire l'activité associée au facteur de risque. Ceci permettra d'établir des préconisations selon la situation rencontrée.

*Exemple :*

Facteurs de risques	activité	Description
Contrôle et prévisibilité de la charge	Réalisation de tâches administratives	La fréquence importante d'appels et de passages inopinés de personne ne permettent pas à l'agent de réaliser son travail dans les temps qu'il s'était fixé. Il prend donc un retard conséquent sur ses dossiers

#### I.6 – Mesures de prévention existantes

Pour chaque activité, il faudra établir une liste des mesures de prévention actuellement en place. Par exemple :

**Activité administrative** = pièce isolée phonétiquement et acoustiquement.  
Appels téléphoniques filtrés par le secrétariat pour les réduire.

#### I.7 – Évaluation des risques

Essentiel pour déterminer les situations dangereuses et les axes de priorisation, l'évaluation des risques se fait à partir de trois critères :

Fréquence : temps d'exposition des agents au danger

Gravité : conséquences en cas d'accident

Maîtrise : évaluation quantitative et qualitative des mesures de prévention déjà mises en place

Voir les tableaux de barème ci-dessous :

Impact sur la santé des agents et la qualité du service (Gravité)	1	N'impacte pas la qualité du service N'impacte pas la santé de l'agent
	2	Dégradation de la qualité du service Dégradation ponctuelle, passagère ou potentielle de la santé des agents sans séquelle)
	3	Altération du service Conséquences négatives régulières sur la santé de l'agent
	4	Impossibilité de réaliser le service Santé de l'agent altérée avec séquelles (absentéisme, dépression...)

Fréquence	1	Exposition au moins une fois par an
	2	Exposition au moins une fois par mois
	3	Exposition au moins une fois par semaine
	4	Exposition au moins une fois par jour

Maîtrise (Moyens de faire face aux facteurs de risques)	1	Le facteur de risque est maîtrisé
	2	Le risque est assez bien maîtrisé
	3	Le risque est moyennement maîtrisé
	4	Le risque n'est pas maîtrisé

Afin d'évaluer le facteur de risque, on utilise la formule suivante :

$$\text{Evaluation} = \text{Fréquence} \times \text{Gravité} \times \text{Maîtrise}$$

Ce calcul se fait automatiquement dans le tableau Excel (Evaluation des RPS).

La note sera comprise entre 1 et 64. Celle-ci permet de prioriser les actions de prévention à mettre en œuvre. Les priorités sont définies ainsi :

- Entre 1 et 8 : **Priorité Basse**
- Entre 9 et 24 : **Priorité Moyenne**
- Entre 27 et 64 : **Priorité Haute**

1	2	3	4
6	8	9	12
16	18	24	27
32	36	48	64

## Tableau de répartition des notes

Afin de mettre en avant les facteurs positifs, participant au bien-être mental et physique des agents, ces derniers seront indiqués dans le document d'évaluation des facteurs des risques psychosociaux. Ils n'auront pas d'évaluation et seront donc notés 0, la couleur de fond sera verte.

### I.8 – Mesures de prévention à mettre en œuvre

Après avoir évalué les facteurs de risques, une réflexion doit être initiée sur les futures mesures de prévention visant à éliminer ou réduire ces derniers. Pour cela on peut agir sur la fréquence d'exposition, la gravité ou la maîtrise du risque. Lorsque ces futures actions de prévention sont définies, un programme annuel de prévention doit être réalisé. Il définit un calendrier pour la mise en œuvre des actions de prévention. Cette mise en œuvre sera orientée par l'évaluation des facteurs de risques. Les contraintes humaines, organisationnelles, techniques et financières de votre collectivité moduleront sa réalisation.

## II – Fichier EXCEL

Vous trouverez ci-dessous les étapes pour remplir les tableaux du document d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux (à télécharger sur le site internet du Centre de Gestion du Cher).

### II.1 – Document d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux (RPS)

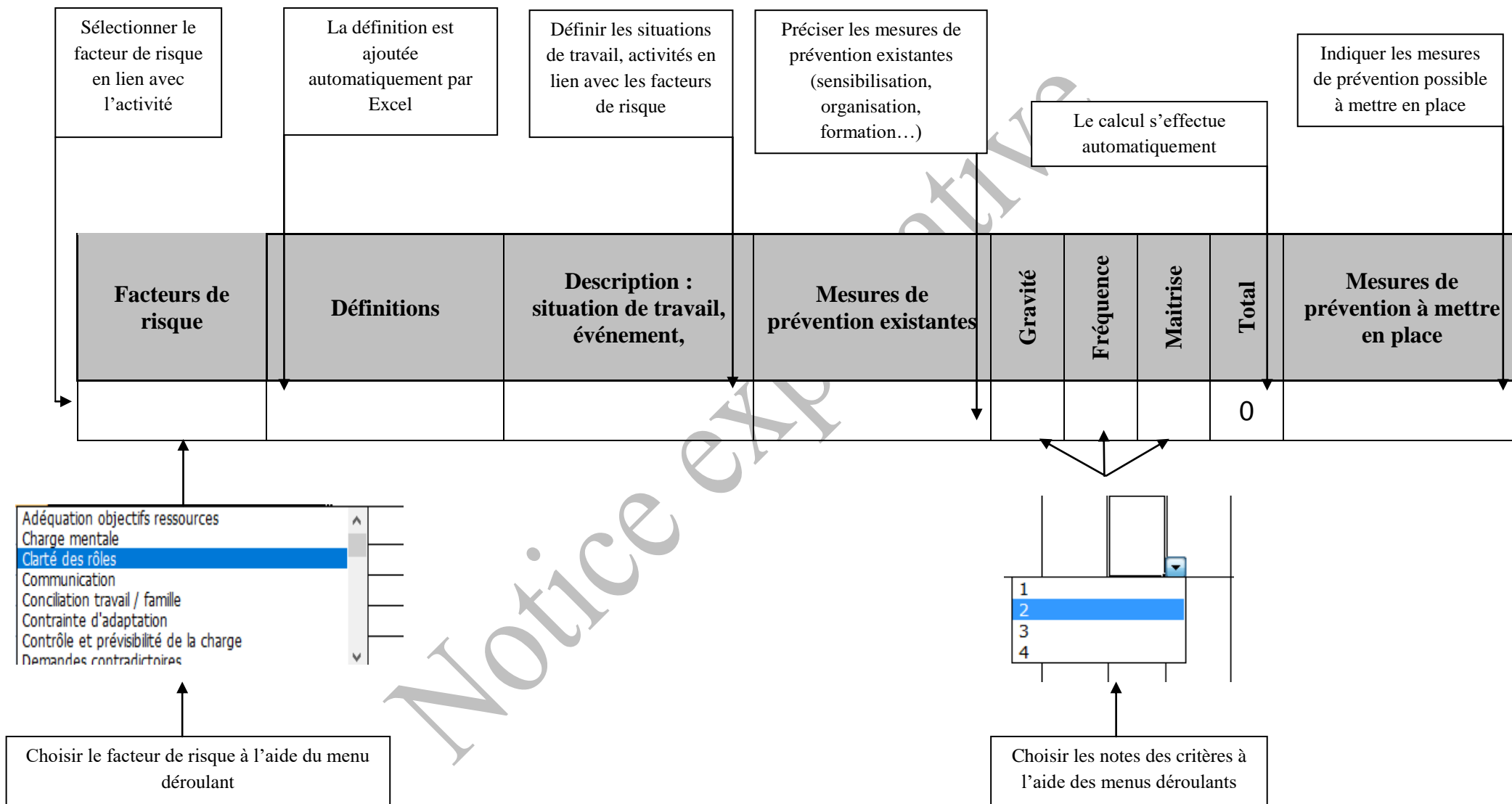
<b>Document d'évaluation des risques psychosociaux</b>		<b>Date de réalisation</b>	.././....
		<b>Date de mise à jour</b>	.././....
<b>Collectivité</b>	<b>Mairie de .....</b>	<b>Service.....</b>	

Indiquer la date de réalisation du Document d'évaluation des RPS

Inscrire le nom de votre collectivité ou établissement public

Indiquer la date de la mise à jour du Document d'évaluation des RPS



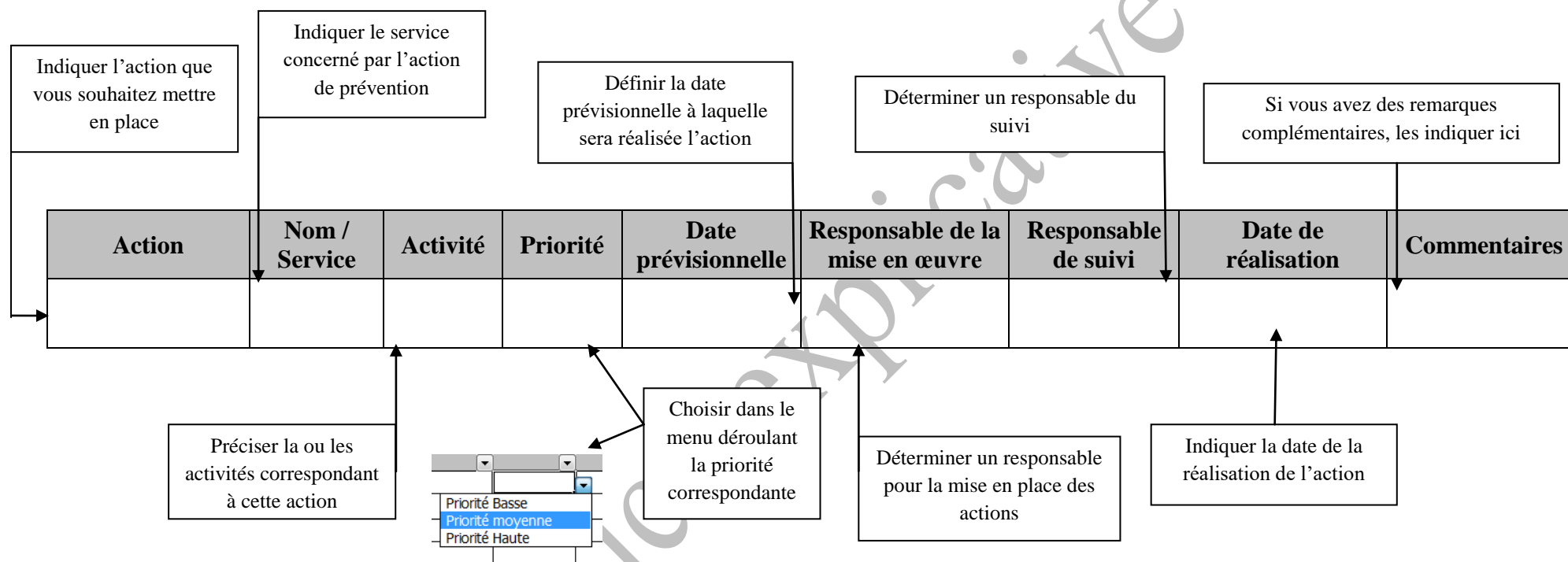


Pour que votre évaluation soit lisible et compréhensible, prévoyez une seule ligne par facteurs de risque

Exemple :

Evaluation des facteurs des risques psychosociaux (RPS)				Date de réalisation		01/01/2019		
				Date de mise à jour		01/01/2020		
Collectivité	Mairie X		Service X					
Facteurs de risque	Définitions	Description : situation de travail, événement,	Mesures de prévention existantes	Gravité	Fréquence	Maitrise	Total	Mesures de prévention à mettre en place
Communication	circulation de l'information entre les personnes d'une même équipe, service, collectivité, élus, usagers	Organisation de réunions d'information pour les administrés une fois par trimestre. L'absence fréquente d'un service aux réunions ne permet pas un même niveau d'information entre les services	Réunion une fois par mois des 3 services afin de suivre les préparatifs de l'atelier	2	2	2	8	Établir un compte rendu à chaque fin de réunion afin permettre aux absents de suivre l'évolution de la préparation  Désignation d'un représentant par service pour assurer le relais des informations
Violence, Harcèlement et intimidation	Actes ou comportements inappropriés à travers lesquels une personne se sent menacée, humiliée, blessée en lien avec son travail et ayant des conséquences sur la santé physique et psychologique de la personne	Dernièrement, une personne extérieure à la collectivité s'est présentée en état d'ivresse à l'accueil. Ses paroles étaient violentes. Il n'y a pas eu de gestes agressifs. Globalement, les agressions verbales sont occasionnels mais les agents se sentent démunis face à ce genre de comportements	Plexiglas installé depuis la COVID-19 au niveau du poste d'accueil séparant ainsi l'agent des autres personnes  Registre de santé et sécurité au travail	2	2	3	24	Élaboration d'un guide "post agression"  Faire le point sur les situations décrites dans le registre santé et sécurité au travail avec le responsable de service
Moyens (humains, matériels, techniques)	Impact des moyens mis à disposition sur la réalisation du travail	Les demandes sont entendues et correspondent aux besoins des activités	<b>FACTEUR FAVORISANT</b>	0	0	0	0	

## II.2 – Programme annuel de prévention



Exemple :

Action	Nom / Service	Activité	Priorité	Date prévisionnelle	Responsable de la mise en oeuvre	Responsable de suivi	Date de réalisation	Commentaires
élaboration d'un guide « post agression »	Tous	Accueil physique et téléphonique du public	Priorité moyenne	01/10/2020	Assistant de prévention	DGS	20/10/20	Recenser le nombre et les types d'agression subit par les agents depuis les 5 dernières années
Établir un compte rendu à chaque fin de réunion afin permettre aux absents de suivre l'évolution de la préparation  Désignation d'un représentant par service pour assurer le relais des informations	Service administratif	Accueil public	Priorité Basse	15/10/2020	DGS	Assistant de prévention	5/12/2020	