



RISQUES PSYCHO SOCIAUX

2025 • 6 chapitres • Livret RPS

Comprendre, prévenir et gérer les risques psychosociaux au travail grâce aux outils pour instaurer un environnement de travail sain en favorisant le bien-être et la prévention des situations à risque pour la santé mentale.



RISQUE PSYCHOSOCIAUX

2025 • 6 chapitres • Livret RPS

Sommaire



PAGE 3
**CADRE
JURIDIQUE**

PAGE 7
**NOTIONS DE
BASE DES RPS**

PAGE 9
LE STRESS

PAGE 9
**LES VIOLENCES
INTERNES**

PAGE 11
**LES VIOLENCES
EXTERNES**

PAGE 14
**CONSEQUENCES
ET REMEDIER**

norflix
FORMATION

PAS DE DEFINITION EN FRANCE AUJOURD'HUI

A l'heure actuelle, aucun texte ne définit la notion de risque psychosociaux



EMPLOYEE



EMPLOYEUR



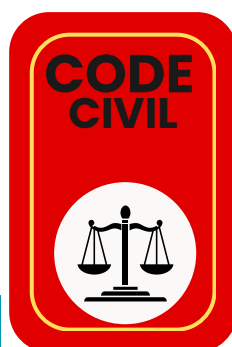
INDIVIDU



SOCIETE



INDIVIDU



INDIVIDU



INDIVIDU

SECURITE
SOCIALE

LE DROIT DU TRAVAIL

Obligation générale de prévention et de sécurité de l'employeur

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

C. trav L4121-1

Ces mesures comprennent :

1. Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'art 4161-1 ;
2. Des actions d'information et de formation ;
3. La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes »



9 PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION

C. trav L4121-2

« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention »

LE DROIT DU TRAVAIL

Réparation en cas de préjudice subi

L'employeur doit ainsi pouvoir justifier, d'une part, avoir pris toutes les mesures de prévention prévues notamment par les articles L4121-1 et L4121-2 du code du travail et, d'autre part, dès qu'il est informé de l'existence de faits susceptibles de constituer une atteinte à la sécurité ou la santé, physique et mentale d'un salarié, avoir pris les mesures immédiates propres à les faire cesser.

La responsabilité de l'employeur est même susceptible d'être engagée vis-à-vis d'un salarié dès lors qu'un risque pour la santé ou la sécurité de celui-ci est avéré sans qu'il soit nécessaire que soit constatée une atteinte effective à la santé.

[Cour d'appel de Riom, Chambre sociale, Arrêt du 12 septembre 2023, Répertoire générale n°21/00610](#)

LE DROIT DE LA SECURITE SOCIALE



Accident de travail

[C. SécSoc L411-1](#)

Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne mentionnée à l'article L. 311-2.

Un choc psychologique peut faire suite à :

Un entretien avec ses supérieurs hiérarchiques

CA Rouen 26 mai
2023, n°21-00.610

Un entretien d'évaluation

CA Riom 28 juin
2023, n°20-00.735

Une agression physique d'un client

CA Versailles 19 janvier
2023, n°21-03.628

Une agression verbale d'un client

CA fort de france, 17
février 2023, n°21-00.232

Un malaise suivi d'une crise d'énerverment au travail

CA Bordeaux, 07 juillet
2022, n°18-05.530

Un mail dénigrant envers le salarié, de la part de son supérieur

CA Colmar, 07 septembre 2023, n°21-
02.005

Des reproches énoncés par son supérieur hiérarchique

CA Paris 6, 13, 29 Septembre
2023, n°18-13.314

LE DROIT DE LA SECURITE SOCIALE

Maladie professionnelle

C. SécSoc L461-1

Une maladie peut être considérée comme professionnelle lorsqu'elle est contractée du fait de votre travail.

Les maladies inscrites dans le tableau des maladies professionnelles sont présumées avoir été contractées dans le cadre de votre travail.

Le tableau précise les éléments :



Maladies concernées



Liste indicative des principaux travaux
pouvant provoquer ces maladies



WORK IN PROGRESS



Délai de prise en charge
(certains cas, délais d'exposition)



**LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX NE SONT PAS PREVUS
DANS LE TABLEAU**

IL FAUT SUIVRE UNE PROCEDURE SPECIALE

Passé devant le comité Régional de Reconnaissance des
Maladies Professionnelles (CRRMP)

Un lien de causalité direct entre la
pathologie et le travail du salarié



Une incapacité de travail au moins
égale à 25%

EXEMPLE

AVIS DEFAVORABLE CRRMP

Le dossier nous est présenté au titre du 4ème alinéa pour un épisode dépressif constaté le 19.02.2016

A la lecture attentive des pièces médicales et administratives du dossier, l'absence d'argument factuel en faveur de modification profonde du travail ou de sa latitude et en revanche les spécificités de l'atteinte pathologique ne permettent pas de retenir un lien direct et essentiel entre l'affection présentée et l'exposition professionnelle.

EXEMPLE

AVIS FAVORABLE CRRMP

Le dossier nous est présenté au titre du 7ème alinéa pour une dépression majeure constaté le 03.09.2018

Après avoir étudié les pièces du dossier communiqué, le CRRMP constate que les problématiques de santé débutent dès 2015 dans le cadre de difficultés relationnelles avec sa hiérarchie concernant son organisation de travail ; Le CRRMP a noté que l'intéressé avait un mandat syndical. Une nouvelle problématique de santé apparaît en 2018, toujours avec difficultés relationnelles, absence de réponse et de soutien de l'entreprise quant à l'affectation d'une zone géographique et une modification de son activité de travail. Par ailleurs, une étude attentive du dossier permet de constater une inadéquation entre les moyens alloués et les objectifs fixés entraînant des difficultés. Le CRRMP confirme par ailleurs, l'absence de facteurs confondants.

Pour toutes ces raisons, il convient de retenir un lien direct et essentiel entre l'affection présentée et l'exposition professionnelle.

LE DROIT DE LA SECURITE SOCIALE

La faute inexcusable

[C. SécSoc L452-1](#)

Lorsque l'accident est dû à la faute inexcusable de l'employeur ou de ceux qu'il s'est substitués dans la direction, la victime ou ses ayants droit ont droit à une indemnisation complémentaire dans les conditions définies aux articles suivants.



Quel intérêt de faire reconnaître la faute inexcusable ?

Au titre de l'art 452-3 du code de la sécurité sociale, le salarié peut demander la réparation du préjudice causé par les souffrances physiques et morales, de ses préjudices esthétiques et d'agrément ainsi que celle du préjudice résultant de la perte ou de la diminution de ses possibilités de promotion professionnelle.

LE DROIT PENAL



HARCELEMENT MORAL



HARCELEMENT SEXUEL

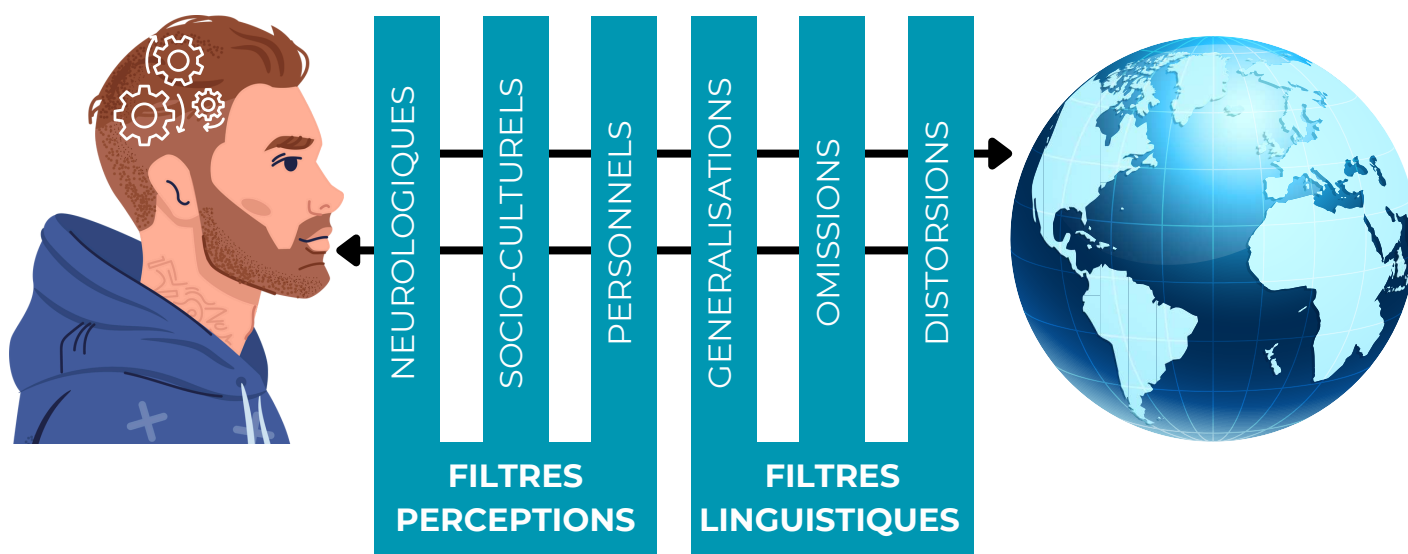
LES BASES

La carte n'est pas le territoire

Il existe une différence entre le monde qui nous entoure (le territoire) et la représentation que nous avons (la carte). Nous assimilons et appréhendons la réalité extérieure (le territoire) d'une façon subjective et nous élaborons notre propre

"carte du monde". Ainsi, notre représentation du monde n'est pas le monde.

Notre carte du monde est composée d'informations qui passent au travers de 3 filtres et de 3 processus. Chaque individu possède sa ou ses carte(s) du monde en fonction des situations ou des circonstances dans lesquelles il se trouve.



Les filtres de perceptions

NEUROLOGIQUES

Nous savons que nous percevons le monde à travers nos 5 sens, liés à la construction du système neuronal et cérébral propre au genre humain. C'est le niveau initial d'entrée de l'information, qui est le premier filtre de perception et d'action.

SOCIO-CULTURELS

Les règles propres au groupe humains auquel nous appartenons (Notre niveau social, milieu culturel, nos origine / racine) sculpte notre perception de la réalité.

PERSONNELS

L'éducation, notre histoire, notre vécu, l'entente familiale, les traumatismes, les routines quotidiennes, nos habitudes, nos peurs, nos états émotionnels, nos valeurs, nos croyances qui en résultent... Tout cela influe sur ce que l'on pense et attend de l'existence.

Les filtres et mécanismes sont les processus qui entravent à la compréhension des cartes de vos interlocuteurs. C'est donc en grande partie cette « carte du monde » (interne) et non une « réelle réalité » extérieure, qui détermine notre propre et unique perception du monde. Chaque personne ayant sa propre carte du monde, cela fait de nous des êtres uniques.





1

LA SANTE

La santé peut être définie comme un « état de complet bien-être **physique, mental** et **social**, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité

Constitution de l'OMS 1946

2

LA TRAVAIL

Activité de l'Homme appliquée à la production, à la création, à l'entretien de quelque chose

Activité professionnelle régulière et rémunérée

Etymologie latine « tripalium » signifiant instrument de torture

3

LES R.P.S

Risque pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental...

Rapport GOLLAC 2011

LE STRESS

LES VIOLENCES INTERNES

LES VIOLENCES EXTERNES

LES CHIFFRES

La carte n'est pas le territoire



ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa.



Le stress est un état d'inquiétude ou de tension mentale causé par une situation difficile.

Il s'agit d'une réponse humaine naturelle qui nous incite à relever les défis et à faire face aux menaces auxquels on est confrontés dans notre vie.

Chacun éprouve du stress dans une certaine mesure. Toutefois la façon dont nous réagissons face au stress fait une grande différence pour notre bien-être général.

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé 2023

LE STRESS

LA TYPOLOGIE



LE STRESS AIGU

Apparaît à la suite d'une situation isolée, ponctuelle et soudaine



LE STRESS CHRONIQUE

Il est directe conséquence de l'exposition répétée ou continue à des agents et sources de stress



LE STRESS POST-TRAUMATIQUE

Se manifeste par une anxiété très intense entraînant une souffrance continue qui survient à la suite d'un évènement traumatique.

LE STRESS

LES DIFFERENTS MODELES



MODELE DE SEYLE, 1930

MODELE DE LABORIT, 1970

MODELE DE LAZARUT, 1974

MODELE DE KARASEK, 1979

MODELE DE SIEGRIST, 2004

LES MODELES DE SEYLE

1930

Le stress est considéré par SEYLE comme un « syndrome générale d'adaptation » autrement dit, « la réponse de l'organisme à toute demande qui lui est faite, dans une finalité d'adaptation ».

ALARME



RESISTANCE



EPUISEMENT



LES MODELES DE LABORIT

1970

Le stress est perçu par LABORIT comme la « réaction de l'organisme devant un danger ou une menace lorsque la fuite ou la lutte deviennent impossibles, avec des conséquences néfastes pour la santé si cette inhibition dure trop longtemps.

FLIGHT



FIGHT



FRIGHT



LES MODELES DE LAZARUT

1974

Selon Lazarus, le stress renvoie à un déséquilibre entre la perception qu'un individu a des contraintes que son environnement lui impose, et celle qu'il a de ses propres ressources pour y faire face

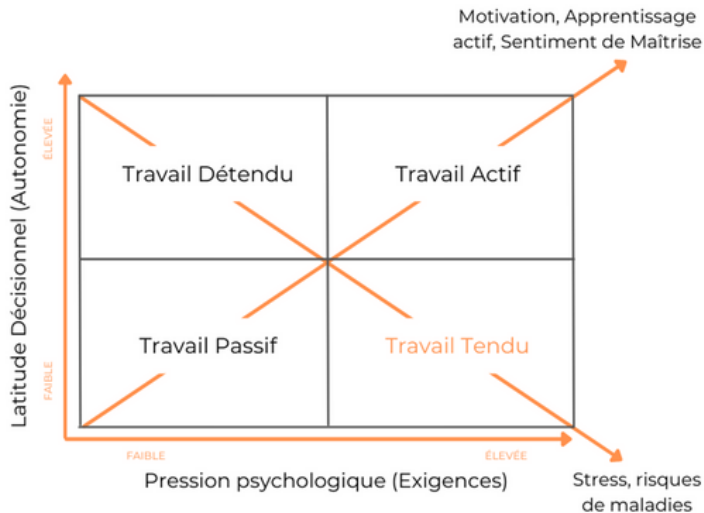
CONTRAINTES



RESSOURCES

LES MODELES DE KARASEK

1979



Selon KARASEK, le stress émerge lorsque les marge d'autonomie sont insuffisantes et que les exigences très importantes. Il intégrera, en 1990, l'importance du soutien social ce qui rend de nos jours obsolète ce modèle dans sa forme initiale.

LES MODELES DE SIEGRIST

2004

Le stress au travail, selon SIEGRIST, est la résultante d'un déséquilibre entre :

Les efforts investis :

- Charge de travail
- Pression temporelle
- Responsabilités...

Les récompenses reçues en retour :

- Reconnaissance
- Rémunération
- Evolution et sécurité...





LE HARCELEMENT MORAL

C. Pen 222-33-2-2

C. trav L1152-1

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour **objet** ou pour **effet** une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »

LES SANCTIONS

Code pénal



15 000€ amende
1 an de prison



30 000€ amende
2 ans de prison

EXEMPLE

DISQUALIFIER : soupirs, pas de considération, regards méprisants, remarques désobligeantes, non-dits, sous-entendus, etc

RABAISSE : dénigrement du travail et/ou des compétences, critiques et reproches incessants, dévalorisation

DESTABILISER : allusions malveillantes, évocation de la vie personnelle, surveillance omniprésente, insultes, chantage, intimidation, etc

DISCREDITER : ridiculiser, humilier publiquement, rapporter des propos compromettants, surnom ridicule, porter atteinte à la réputation, etc.

ISOLER : bloquer l'information, poste de travail isolé, plus de téléphone, plus de réunion, mettre au placard...

BRIMER : tâches dégradantes, objectifs impossibles, délais trop courts, « accidents », etc.

HARCELEMENT SEXUEL

C. Pen 222-33

C. trav L1153-1

Aucun salarié ne doit subir des faits :

1° Soit de harcèlement sexuel, constitué par des **propos ou comportements à connotation sexuelle** ou sexiste répétés qui soit **portent atteinte** à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;

Le harcèlement sexuel est également constitué :

a) Lorsqu'un même salarié subit de tels propos ou comportements **venant de plusieurs personnes, de manière concertée** ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ;

b) Lorsqu'un même salarié subit de tels propos ou comportements, **successivement, venant de plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation**, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition ;

2° Soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, **même non répétée**, exercée dans le but réel ou apparent d'**obtenir un acte de nature sexuelle**, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.



LES SANCTIONS

Code pénal



30 000€ amende
2 ans de prison



45 000€ amende
3 ans de prison

EXEMPLE

Adresser des regards appuyés

Faire des compliments ou critiques insistantes sur le physique, la tenue vestimentaire

Poser des questions intrusives et faire confidences impudiques

Énoncer des plaisanteries grossières

Faire des allusions sexuelles (bruits, gestes, ...)

Offrir des cadeaux non désirés, renouveler des propositions de rendez-vous

Créer une intimité inadaptée, incongrue, précipitée

Envoyer des images à caractère sexuel ou pornographique

Faire du chantage au licenciement ou à la promotion

AGISSEMENT SEXISTE

C. trav II42-2-1

Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour **objet** ou pour **effet** de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.



EXEMPLE

- Les remarques et blagues sexistes
- Les incivilités en raison du sexe
- La police des codes sociaux du sexe
- Les considérations sexistes sur la maternité, la paternité ou les charges de famille
- Les interpellations familières
- La fausse séduction

HARCELEMENT SEXUEL

Le harcèlement sexuel est unidirectionnel. Qui a pour but :

- Dominer l'autre
- Lui imposer ses choix, ses attentes, ses désirs
- Peu importe le mal-être, le sentiment d'humiliation de la victime.



SEDUCTION

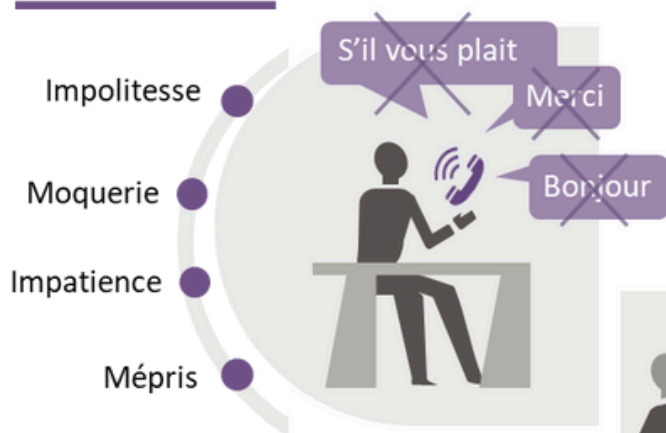
Simplement que la séduction se fait à 2.

Elle s'inscrit dans un cadre :

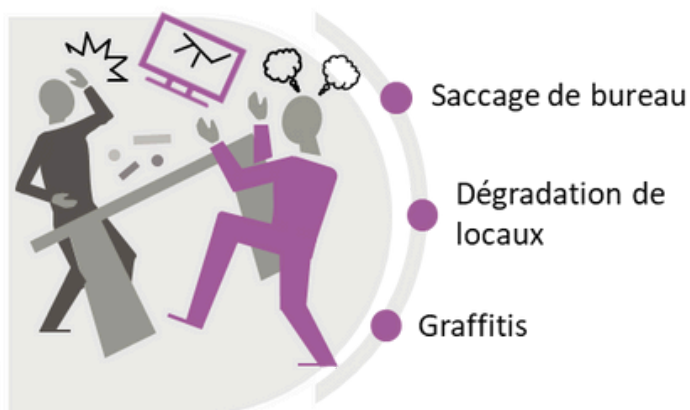
- Respectueux
- Positif
- Égalité
- Réciprocité
- D'écoute des attentes de l'autre.



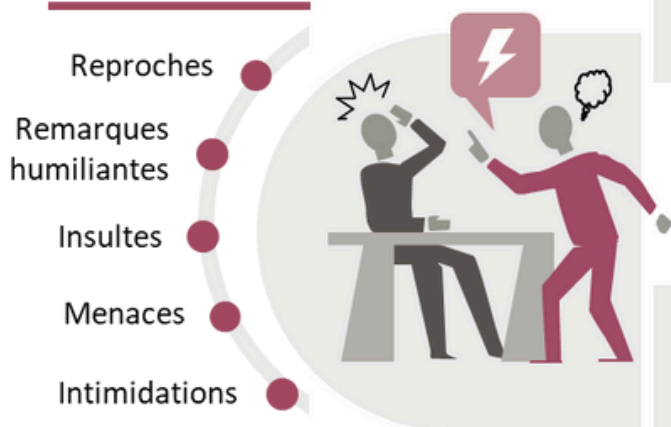
INCIVILITES



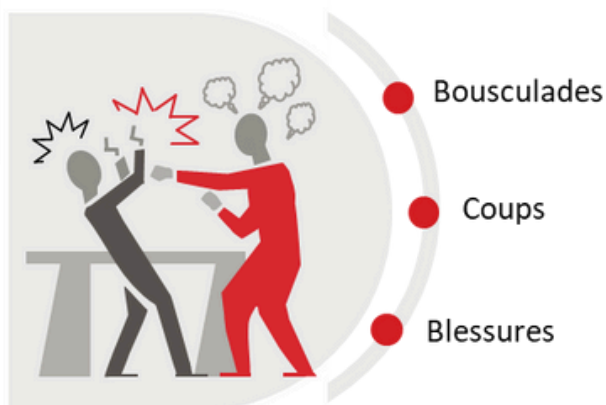
VANDALISME



AGRESSIONS VERBALES



AGRESSIONS PHYSIQUES



Actions pour prévenir des violences externes



Définir clairement les engagements de l'entreprise envers ses clients



Optimiser les modes de fonctionnement de l'entreprise et son organisation du travail



Améliorer la gestion des relations avec les clients



Aménager les espaces d'accueil du public



Assurer la protection des salariés et sécuriser les locaux et les espaces de travail



Dissuader les actes de violences



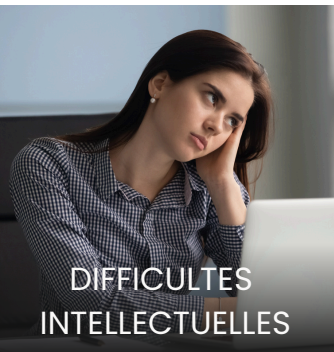
Former les salariés en contact avec le public et leur encadrement



Renforcer les liens avec la clientèle

LES CONSEQUENCES
INDIVIDUELLES

Peurs, angoisses,
tensions nerveuses,
anxiété, tristesse,
apathie, dépression,
mal-être, idées noires,
souffrances, aucune
émotion...



Baisse de la vigilance,
de la concentration,
retards, erreurs, fautes,
oublis...
Baisse de la
polyvalence, des
initiatives, des prises de
décisions

Troubles du sommeil,
fatigue chronique, TMS,
prise ou perte de poids,
céphalée, vertiges,
troubles digestifs,
risques cardio-
vasculaires



Isolement, repli sur soi,
irritabilité, agressivité,
cynisme, indifférence,
consommations et
addictions, passage à
l'acte

LES CONSEQUENCES
EPUISEMENT PROFESSIONNEL

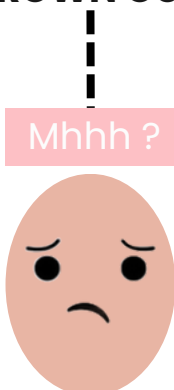
BORE OUT



BURN OUT



BROWN OUT



Définition

Concerne une **sous-charge de travail**.
N'ayant plus de défi à relever, ni d'objectif à atteindre, le salarié se **désintéresse pour son emploi**, c'est pourquoi il se frustre et se renferme.

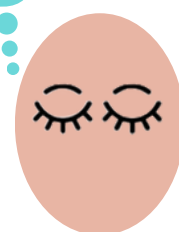
De l'anglais « to bore »

S'ennuyer

BORE OUT

Je m'ennuie à mourir...

Zzzz...

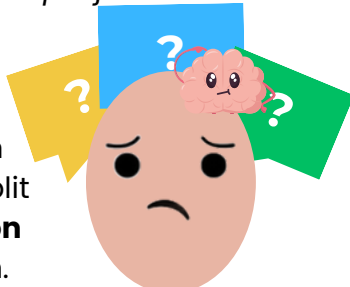


Définition

Il s'agit là d'un salarié qui n'en peut plus d'avoir des **tâches absurdes à accomplir**. C'est donc son état psychique qui s'affaiblit et la **dégradation dans son investissement quotidien**.

BROWN OUT

Qu'est-ce que je fou là !



Brown out en anglais, désigne le fait de baisser, volontairement ou non l'intensité électrique

Définition

Un épuisement **physique, émotionnel et mental** qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel.

BURN OUT

Trop, c'est trop !



De l'anglais « to burn out »

S'éteindre, s'arrêter par manque de carburant, d'énergie

LES CONSEQUENCES ENTREPRISE

Augmentation de l'absentéisme et des arrêts de travail
 Augmentation du turnover, baisse de l'ancienneté
 Augmentation abandons de poste, démissions, demandes de mutation
 Augmentation des accidents de travail, maladies professionnelles
 Augmentation rdv médecine du travail et/ou représentant
 Baisse de la qualité, de la production, des prestations
 Démotivation et diminution de l'engagement organisationnel
 Dégradation du climat social, baisse de la solidarité
 Dégradation de l'image, de la réputation de l'établissement
 Coût financier



LES CONSEQUENCES SOCIALE



Violences en interne
 Climat de méfiance
 Harcèlement
 Collectif affaibli

Rumeurs
Climat social de + en + négatif
Confiance collective affaibli
Conflits

LES FACTEURS DE RISQUE



RAPPORT GOLLAC 2011
 –
 REFERENTIEL DES RPS



REMEDIER LES R.P.S

QUELQUES BONNES PRATIQUES

1

EVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL



2

DONNEZ DE L'AUTONOMIE A VOS SALARIES



SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS

3



TEMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE

4



5

DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL



6

AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES



7

COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS



8

FACILITE LA CONCILIATION

TRAVAIL / VIE PRIVEE



9

BANISSEZ TOUTES FORMES DE VIOLENCES





Prendre le temps de comprendre les risques psychosociaux en entreprise est crucial !

Cela permet de prévenir les problèmes de santé mentale des employés et de favoriser un environnement de travail sain et équilibré.

Comprendre ces risques aide également à identifier les facteurs de stress et à mettre en place des mesures de prévention.

Contribuer à améliorer la satisfaction et la productivité des employés. Enfin, cela permet de se conformer aux obligations légales et réglementaires en matière de santé et de sécurité au travail.

