Prévention des RPS - Mesurer le bruit psychosocial dans votre organisation

- Les 26 facteurs
- Les interactions dangereuses
- Ressources de la formation

Les 26 facteurs

*Lecture de la colonne **Exemples de notation** : les verbatims illustrent le registre attendu lors d'un COPIL. Le score (1?4) indique l'exposition typiquement associée à ce type de formulation.*

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
1	**Contraintes de rythmes de travail**	Intensité et complexité du travail	Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval…) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate…). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.	• [Boulanger artisanal] Fournée toutes les 20 minutes entre 4h et 10h : le rythme est imposé par les temps de levée et de cuisson, sans possibilité de ralentissement individuel. • [Infirmier aux urgences] Flux continu de patients avec triage immédiat requis ; les pics nocturnes empêchent toute régulation individuelle du rythme. • [Développeur en startup] Sprints de deux semaines à périmètre figé dès le premier jour : tout bug bloquant découvert en cours de sprint est traité sans défalcation des tâches initiales.	Score 1Score 2 "Quelques pics de cadence en fin de mois liés aux bilans, mais le rythme reste globalement maîtrisé sur l'année." Score 3Score 4 "La cadence est imposée heure par heure par le logiciel de planification — impossible de prendre du recul ou de prioriser autrement que ce que le système indique."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
2	**Manque de précision des objectifs de travail**	Intensité et complexité du travail	Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ? Lorsque ces objectifs sont imprécis, flous, voire inexistants, les salariés manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les salariés peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de l'entreprise.	• [Enseignant collège] Les objectifs annuels sont définis par les programmes nationaux mais aucun indicateur de succès partagé en établissement : chaque enseignant définit seul ce que "réussir" signifie pour sa classe. • [Technicien agricole conseil] Les missions de terrain varient d'un interlocuteur à l'autre sans fiche de mission actualisée, créant des ambiguïtés sur les priorités entre visites d'exploitation et rédaction de rapports. • [Agent de caisse supermarché] Le "rôle conseil" attendu par la direction n'est pas formalisé : les agents ne savent pas jusqu'où aller dans l'aide au client sans empiéter sur d'autres postes.	Score 1Score 2 "Les objectifs sont fixés en début d'année, on sait globalement ce qu'on fait même si ça manque parfois de précision sur les indicateurs." Score 3Score 4 "On reçoit des missions nouvelles chaque semaine sans savoir ce qui reste prioritaire — les réunions se contredisent d'une semaine à l'autre sur ce qu'on doit livrer."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
3	**Inadéquation des objectifs avec les moyens**	Intensité et complexité du travail	Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ? Les objectifs peuvent être clairement définis sans toutefois s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition (moyens humains, techniques, responsabilités effectives…). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir les salariés en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse de performance) et insatisfaits.	• [Médecin urgentiste] File d'attente de 80 patients par jour pour 3 médecins présents au lieu des 5 prévus : les délais de prise en charge dépassent structurellement les standards internes. • [Enseignant ULIS] Intégration de 4 élèves en situation de handicap sans AESH supplémentaire : les adaptations pédagogiques requises ne peuvent pas être assurées en 50 minutes de cours. • [Maraîcher] Objectif de livraison de 3 tonnes hebdomadaires fixé contractuellement sans tenir compte des épisodes de gel tardif non couverts par les équipements disponibles.	Score 1Score 2 "Les moyens sont parfois un peu justes en période de pointe, mais on s'en sort avec un peu d'organisation." Score 3Score 4 "Les objectifs de production ont augmenté de 30 % sans renfort humain ni investissement matériel. On ne peut pas tenir les délais sans rogner sur les vérifications de qualité."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
4	**Incompatibilité des instructions de travail**	Intensité et complexité du travail	Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ? Les contradictions peuvent provenir de consignes données par des sources différentes (encadrement/fonctionnel, direction/clientèle…) ou d'instructions antagonistes : faire de la qualité rapidement, satisfaire les attentes personnalisées des clients dans un temps préétabli… La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire.	• [Pharmacien hospitalier] Instructions contradictoires entre la direction médicale (favoriser les génériques) et les prescripteurs spécialisés (maintenir les princeps pour certains protocoles), sans arbitrage formalisé. • [Contrôleur aérien] Injonction à respecter les créneaux de décollage pour les compagnies ET maintenir les marges de sécurité réglementaires : les deux objectifs deviennent incompatibles lors des pics de trafic. • [Développeur en SSII] La direction métier exige des livraisons hebdomadaires, la direction technique impose des revues de code de 72h minimum : le périmètre de chaque sprint est structurellement impossible à tenir.	Score 1Score 2 "Il y a parfois des arbitrages à faire entre les demandes de la direction et des clients, mais c'est gérable au cas par cas." Score 3Score 4 "Le chef d'équipe nous demande d'aller vite, la qualité nous demande de tout documenter et tester. On ne peut pas faire les deux. On doit choisir en permanence et on n'a pas de règle claire."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
5	**Polyvalence subie et glissements de tâches**	Intensité et complexité du travail	Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ? La polyvalence devient problématique lorsqu'elle est subie, c'est-à-dire quand les remplacements se font au « pied levé », dans l'urgence et sans préparation. Elle est d'autant plus pénalisante quand les salariés ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au-delà des risques d'erreur, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante et constituer une perte de sens du métier.	• [Aide-soignant EHPAD] Couvre régulièrement le poste d'agent d'accueil et de secrétariat administratif en cas d'absence, sans formation initiale et sans réduction de sa charge de soins. • [Agriculteur polyculture-élevage] Assume seul la comptabilité, la maintenance des équipements et la gestion commerciale en plus de la production, sans formation ni temps dédié alloué. • [Développeur confirmé] Remplace systématiquement le chef de projet lors de ses absences — réunions clients, gestion des priorités, reporting Direction — sans décharge de ses responsabilités techniques.	Score 1Score 2 "Je remplace parfois mes collègues sur des tâches adjacentes, c'est prévu et j'ai été formé pour." Score 3Score 4 "J'ai dû gérer le service client pendant 3 semaines suite à un départ, sans formation et sans réduction de ma charge habituelle. Ça arrive régulièrement depuis un an."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
6	**Interruptions dans le travail**	Intensité et complexité du travail	Les salariés sont-ils fréquemment interrompus au cours de leur travail par des tâches non prévues ? Les interruptions inopinées obligent les salariés à mettre entre parenthèses leur tâche principale pour en traiter d'autre(s). Elles « morcèlent » 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 salariés ont l'impression de faire un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'ils ont entrepris.	• [Pharmacien officine] La préparation des ordonnances complexes est interrompue en moyenne toutes les 3 à 4 minutes par des demandes au comptoir, augmentant le risque d'erreur de dispensation. • [Enseignant lycée] Les préparations de cours sont fragmentées par les messages de parents, les convocations administratives et les demandes de remplacement impromptu. • [Technicien informatique] Le traitement des incidents est interrompu par des appels directs qui court-circuitent le système de priorisation : la concentration sur les incidents critiques devient impossible.	Score 1Score 2 "Des interruptions ponctuelles, mais les plages de travail concentré restent globalement préservées." Score 3Score 4 "Je n'ai pas eu une heure de travail sans interruption cette semaine. Entre les mails, le téléphone et les collègues qui passent, je ne termine jamais ce que j'ai commencé. Je refais plusieurs fois les mêmes choses."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
7	**Attention et vigilance dans le travail**	Intensité et complexité du travail	Les salariés exercent-ils des activités qui nécessitent une attention soutenue ou une vigilance permanente ? Maintenir un niveau élevé d'attention ou rester vigilant pendant de longues périodes est particulièrement difficile pour l'organisme. Selon les tâches — par exemple de surveillance ou de contrôle — cela peut occasionner de la fatigue, des baisses d'attention, mais aussi la crainte de commettre des erreurs ou des oublis.	• [Préparateur en pharmacie hospitalière] Vérification de 400 à 600 étiquettes de médicaments par jour, avec tolérance zéro sur l'erreur : la vigilance doit être maintenue 7 heures sans variation. • [Pilote de ligne long-courrier] Surveillance des instruments et des procédures d'urgence sur des vols de 10 heures, avec un niveau d'alerte maximal exigé pendant les phases critiques (décollage, atterrissage, turbulences). • [Opérateur de conduite de centrale thermique] Surveillance continue d'un tableau de bord de 150 indicateurs : toute anomalie non détectée dans les 2 premières minutes peut entraîner un arrêt de production.	Score 1Score 2 "Certaines tâches demandent de la concentration, mais les risques d'erreur sont limités et corrigibles." Score 3Score 4 "Le poste exige une vigilance permanente pendant 8h : une erreur de dosage peut être mortelle. On n'a pas le droit de se laisser distraire. La fatigue en fin de semaine est très présente."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
8	**Durée hebdomadaire de travail (>45h/sem)**	Horaires de travail difficiles	Arrive-t-il que les salariés travaillent plus de 45 heures par semaine ? Au-delà d'une certaine limite, la durée hebdomadaire du travail s'avère dommageable pour la santé, quelle que soit la satisfaction éprouvée dans le travail. D'après les connaissances scientifiques actuelles, il serait raisonnable de ne pas dépasser 45 heures de travail par semaine.	• [Chef cuisinier restaurant] 60 à 65 heures hebdomadaires en période de haute saison, avec des services du midi et du soir enchaînés six jours sur sept. • [Médecin urgentiste] Cumul des gardes, astreintes et consultations : 52 heures effectives hebdomadaires en moyenne sur l'année, avec des semaines à 70h lors des pics épidémiques. • [Développeur en cabinet de conseil] Pression implicite pour rester disponible en soirée lors des fins de projet : semaines de 50 à 55 heures non déclarées sur les trois derniers mois de la mission.	Score 1Score 2 "Il m'arrive de dépasser 45h en période de bilan, mais c'est ponctuel et je récupère la semaine suivante." Score 3Score 4 "Je n'ai pas travaillé moins de 55h depuis 6 mois. Les week-ends sont régulièrement entamés. Je n'arrive plus à décompresser même le dimanche."
9	**Travail en horaires atypiques**	Horaires de travail difficiles	Les salariés sont-ils soumis à des horaires de nuit, alternants ou décalés ? Certains types d'horaires ont des répercussions sur la santé physique et mentale : travail de nuit, horaires alternants (3×8, 2×12…), horaires décalés (particulièrement le soir et le week-end), horaires fractionnés ou travail sur appel (absence d'horaire pré-établi).	• [Boulanger artisanal] Prise de poste à 3h du matin six jours par semaine : perturbation du rythme circadien et impossibilité de partager les repas familiaux. • [Infirmier de nuit en réanimation] Rotation 3×8 avec permutation de cycle toutes les trois semaines : les phases d'adaptation du sommeil durent deux à quatre jours à chaque changement. • [Contrôleur aérien de nuit] Quart de 22h à 6h avec charge de trafic réduite mais niveau d'alerte maximal maintenu : fatigue sensorielle accumulée en fin de semaine de nuit.	Score 1Score 2 "Je travaille occasionnellement le samedi matin, mais les horaires restent compatibles avec ma vie personnelle." Score 3Score 4 "Je fais les 3×8 depuis 4 ans. Je ne dors jamais plus de 5h d'affilée en semaine de nuit. Mon médecin m'a signalé des troubles du sommeil persistants."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
10	**Extension de la disponibilité hors horaires**	Horaires de travail difficiles	Les salariés sont-ils contactés en dehors des horaires de travail pour des raisons professionnelles ? La disponibilité demandée peut s'étendre au-delà des horaires de travail (week-end, congés…). Elle limite les possibilités de récupération physique et mentale. Elle empiète sur la vie personnelle des salariés.	• [Enseignant en école primaire] Réception de messages de parents via l'application scolaire jusqu'à 22h, avec attente implicite d'une réponse avant le lendemain matin. • [Responsable d'exploitation agricole] Disponibilité permanente 7j/7 imposée par la présence des animaux : les urgences vétérinaires ou pannes de matériel ne respectent pas les horaires. • [Manager d'équipe technique] Sollicitations via messagerie entre 20h et 23h par des clients en décalage horaire : réponse attendue sous une heure même hors temps contractuel.	Score 1Score 2 "Je reçois quelques mails le soir mais je ne me sens pas obligé d'y répondre immédiatement." Score 3Score 4 "Mon téléphone professionnel sonne en moyenne 2 fois par soirée. Je ne peux pas le couper — une fois j'ai failli rater une alerte critique. Je ne décroche plus vraiment le soir."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
11	**Imprévisibilité des horaires**	Horaires de travail difficiles	Les salariés connaissent-ils suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements éventuels de leur planning ? L'incertitude envers les horaires à effectuer, le caractère inopiné des changements… ne facilitent pas l'organisation de la vie personnelle. Ils rendent difficile toute prévision des activités extraprofessionnelles et obligent à des adaptations souvent coûteuses, par exemple pour les salariés ayant des enfants à charge.	• [Agent de caisse grande surface] Planning hebdomadaire communiqué le vendredi pour la semaine suivante : impossible d'anticiper les modes de garde ou les activités extraprofessionnelles. • [Médecin remplaçant libéral] Planning construit au fil des demandes de cabinets, sans visibilité à plus de deux semaines : organisation de la vie personnelle très contrainte. • [Personnel de piste aéroportuaire] Modifications de créneaux de vol communiquées la veille, entraînant des changements de shifts sans délai de prévenance suffisant.	Score 1Score 2 "Mon planning change parfois, mais j'ai généralement 10 jours de préavis, ce qui me laisse le temps d'organiser." Score 3Score 4 "Je reçois mon planning le vendredi soir pour le lundi. Mes enfants sont en garde partagée — c'est impossible à gérer. J'ai dû refuser des formations faute de visibilité."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
12	**Manque de conciliation vie professionnelle / vie personnelle**	Horaires de travail difficiles	L'entreprise permet-elle aux salariés de concilier vie professionnelle et vie personnelle ? La conciliation peut être facilitée par des accords d'aménagement des horaires ou par des arrangements informels selon les besoins des salariés. Ces commodités peuvent les aider à remplir des obligations extraprofessionnelles (familiales, médicales, administratives…).	• [Infirmier de nuit en maternité] Impossibilité d'assurer la garde des enfants le matin après une nuit de travail : recours systématique à des solutions de garde d'urgence non pérennes. • [Technicien itinérant aéronautique] Découchages deux à trois fois par semaine en fonction des interventions planifiées : vie familiale structurellement contrainte sur l'ensemble de l'année. • [Enseignant du second degré] Réunions de parents et conseils de classe systématiquement placés en soirée entre 18h30 et 20h30, sans alternative proposée.	Score 1Score 2 "Quelques soirées de réunions par an, mais dans l'ensemble je peux organiser ma vie personnelle correctement." Score 3Score 4 "Entre les gardes de nuit, les réunions imposées et les formations le week-end, je n'ai pas eu deux week-ends libres consécutifs depuis la rentrée. Ma conjointe gère tout seule."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
13	**Tensions avec le public**	Exigences émotionnelles	L'organisation du travail génère-t-elle des situations de tension avec le public (clients, usagers, patients…) ? L'impossibilité de rendre la qualité de service promise, des délais d'attente jugés trop longs, des conditions d'accueil dégradées… sont autant de situations qui peuvent susciter le mécontentement du public et créer des tensions (altercations verbales ou physiques). Ces heurts sont susceptibles d'avoir des répercussions sur l'activité, d'augmenter les erreurs et de dégrader le climat de travail.	• [Caissier grande surface] Incivilités quotidiennes liées aux prix, aux ruptures de stock ou aux temps d'attente : altercations verbales plusieurs fois par semaine, notamment aux périodes de fêtes. • [Agent SNCF en gare] Confrontations directes avec les voyageurs lors des retards et annulations de trains : insultes verbales régulières, deux signalements d'agression physique en six mois. • [Soignant aux urgences psychiatriques] Agressions verbales et physiques de patients en crise : deux à trois incidents par semaine nécessitant l'intervention de l'équipe de sécurité.	Score 1Score 2 "Des clients mécontents parfois, mais c'est rare et ça reste dans un registre poli." Score 3Score 4 "J'ai reçu deux menaces directes ce mois-ci. Les incivilités sont quasi-quotidiennes depuis qu'on a réduit les effectifs au guichet. Je ne me sens plus en sécurité dans cet espace."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
14	**Confrontation à la souffrance d'autrui**	Exigences émotionnelles	Les salariés 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 (patients, usagers, clients…) ? Toute confrontation à la souffrance de tiers est coûteuse psychiquement. Certaines situations de travail peuvent en accentuer la charge : manque de moyens pour venir en aide aux personnes en difficulté, absence d'issue face à leurs problèmes, inadéquation des procédures. Cela peut conduire au découragement et à la démotivation.	• [Infirmier en soins palliatifs] Accompagnement de deux à trois fins de vie par semaine : charge émotionnelle accumulée sans espace institutionnel de décompression organisé. • [Enseignant en école REP+] Révélations régulières de situations de violences familiales ou de grande précarité par des élèves : prise en charge émotionnelle sans formation ni supervision dédiée. • [Travailleur social en CCAS] Suivi de familles en grande détresse économique avec peu de leviers d'action réels : sentiment d'impuissance récurrent face à des situations sans solution immédiate.	Score 1Score 2 "Je rencontre parfois des usagers en difficulté, mais j'ai les ressources pour y faire face et un référent disponible." Score 3Score 4 "J'accompagne des décès toutes les semaines depuis un an. On n'a pas de groupe de parole, pas de supervision. Je ramène ça à la maison. J'ai du mal à dormir."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
15	**Maîtrise des émotions**	Exigences émotionnelles	Dans leur travail, les salariés se doivent-ils de « faire bonne figure » en toutes circonstances ? Devoir adopter une attitude bienveillante et disponible envers les autres constitue une exigence à laquelle les salariés peuvent être contraints dans certains métiers en contact avec le public. Il peut aussi leur être demandé de manifester de l'enthousiasme pour leur travail. Cela peut avoir des conséquences sur la santé mentale lorsqu'ils sont amenés à « prendre sur eux » pour ne pas montrer leurs véritables émotions.	• [Hôtesse de caisse] Obligation implicite de maintenir une attitude souriante et bienveillante quelle que soit l'attitude du client : contention émotionnelle plusieurs heures par jour. • [Pilote commandant de bord] Devoir d'annoncer calmement aux passagers une situation d'urgence en cours tout en gérant simultanément le cockpit : effort de dissimulation émotionnelle sous haute pression opérationnelle. • [Enseignant en classe difficile] Contenir sa réaction face aux provocations répétées et à l'insolence pour maintenir un cadre pédagogique : effort de régulation émotionnelle constant sur l'ensemble des cours.	Score 1Score 2 "Il m'arrive de devoir gérer mes émotions dans certaines situations délicates, mais c'est ponctuel et ça reste maîtrisable." Score 3Score 4 "Je dois sourire et rester calme même quand un client m'insulte. À la fin du service, je suis vidé. Je ne reconnais plus mes propres émotions parfois."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
16	**Manque d'autonomie dans la tâche**	Faible autonomie au travail	Les salariés ont-ils des marges de manœuvre dans la manière de réaliser leur travail dès lors que les objectifs sont atteints ? Ces marges relèvent des possibilités d'action dont disposent les salariés pour choisir la manière d'organiser et de réaliser leur travail ainsi que les procédés employés (choix des gestes, des techniques, des outils…). Sans autonomie, les salariés sont contraints dans l'exécution de leur travail, sans possibilité d'en influencer le déroulement et de prendre des initiatives. Ils peuvent dès lors se désinvestir d'un travail dénué d'intérêt.	• [Opérateur en agroalimentaire] Gestes imposés par la cadence du convoyeur, séquence définie par le cahier des charges de la ligne : aucune variation ni adaptation individuelle autorisée. • [Téléconseiller en centre d'appels] Script de réponse imposé, pas de dérogation au wording validé : même face à une demande atypique, l'agent doit rester dans le cadre préétabli ou escalader. • [Infirmier en service de chirurgie] Protocoles post-opératoires stricts avec peu de latitude pour adapter la prise en charge à la singularité du patient sans validation médicale préalable.	Score 1Score 2 "J'ai des procédures à respecter, mais je peux adapter ma façon de faire selon les situations." Score 3Score 4 "Chaque geste est prescrit. Je ne peux même pas choisir dans quel ordre je fais mes tâches. Si je m'écarte du protocole, même pour une bonne raison, c'est signalé comme un écart."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
17	**Manque d'autonomie temporelle**	Faible autonomie au travail	Les salariés peuvent-ils interrompre momentanément leur travail quand ils en ressentent le besoin ? La possibilité de choisir les moments de pause donne une indication du niveau d'autonomie dans le travail. Les pauses de courte durée peuvent être l'occasion de récupération ou de moments de convivialité, qui restaurent la capacité de travail et favorisent la qualité des relations sociales. Elles favorisent également les échanges informels sur le travail.	• [Caissier grande surface] Pauses imposées à heures fixes par le planning, sans possibilité d'ajustement selon la charge réelle du moment : impossible de s'accorder un court instant de récupération entre deux pics. • [Contrôleur aérien en tour de contrôle] Impossibilité de quitter son poste avant l'arrivée du remplaçant, quelle que soit l'heure : la rotation est conditionnée par des impératifs de sécurité stricts. • [Opérateur de production automobile] Pauses déclenchées par la sonnerie d'atelier, communes à l'ensemble de la ligne : pas de possibilité d'adaptation individuelle selon l'état de fatigue ou l'avancement de la tâche.	Score 1Score 2 "Les pauses sont planifiées mais je peux généralement m'arrêter quelques minutes si j'en ai besoin." Score 3Score 4 "Je ne peux pas aller aux toilettes sans le signaler et attendre un remplaçant. En période de pointe, ça peut prendre 20 minutes. Certains évitent de boire."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
18	**Sous-utilisation des compétences**	Faible autonomie au travail	Les salariés peuvent-ils utiliser leurs compétences professionnelles et en développer de nouvelles ? Il s'agit de déterminer si les tâches confiées leur permettent de mettre pleinement en œuvre leurs compétences et leur donnent l'occasion d'en développer d'autres. Ne pas avoir la possibilité d'utiliser ses connaissances et ses savoir-faire, ou ne pas avoir de perspective d'accroître son potentiel, place les salariés dans une situation de dévalorisation progressive de leur qualification professionnelle. Elle peut engendrer une dépréciation de soi et conduire à un désengagement.	• [Ingénieur agronome en poste administratif] Titulaire d'un diplôme d'ingénieur avec spécialisation en agronomie des sols, affecté principalement à des tâches de gestion administrative et de reporting depuis 18 mois. • [Développeur senior en maintenance corrective] Spécialiste reconnu en architecture logicielle, affecté exclusivement à la correction de bugs sur un système legacy sans perspective de projet d'évolution. • [Infirmier spécialisé réaffecté en consultation externe] Compétences en soins critiques non mobilisées : l'unité n'utilise que les compétences de base de soins courants, sans perspective de retour en spécialité.	Score 1Score 2 "Certaines tâches sont routinières, mais globalement mon poste sollicite mes compétences principales." Score 3Score 4 "J'ai une maîtrise en gestion des risques industriels. Depuis 2 ans, je fais du reporting Excel que n'importe quel stagiaire pourrait faire. Je me sens en train de perdre mes compétences."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
19	**Manque de possibilités d'entraide / de soutien des collègues**	Rapports sociaux au travail dégradés	Existe-t-il des possibilités d'entraide entre les salariés, par exemple en cas de surcharge de travail ou de travail délicat ? 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 salariés lorsqu'ils se trouvent face à des situations imprévues, complexes ou difficiles à gérer.	• [Enseignant en lycée professionnel] Culture d'établissement peu collaborative : chaque enseignant gère ses classes sans échange de pratiques ni entraide sur les situations difficiles. • [Commercial itinérant secteur agricole] Travail principalement seul sur le terrain, sans équipe locale ni temps de réunion collectif : pas de pair disponible pour un avis ou un appui en situation complexe. • [Médecin généraliste en cabinet solo rural] Absence de confrère local pour échanger sur des cas complexes ou prendre le relais : isolement professionnel structurel.	Score 1Score 2 "L'ambiance est bonne, on peut demander de l'aide à un collègue en cas de besoin." Score 3Score 4 "Chacun pour soi. Quand j'ai un problème, personne ne m'aide — soit par manque de temps, soit par manque d'envie. J'ai appris à ne plus demander."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
20	**Manque de disponibilité ou de soutien de la hiérarchie**	Rapports sociaux au travail dégradés	Les salariés reçoivent-ils un soutien de la part de l'encadrement ? Au-delà de la qualité des relations entretenues avec la hiérarchie, il est question de la disponibilité, des capacités d'écoute et d'action dont fait preuve l'encadrement face aux sollicitations des salariés (discuter d'un problème technique, régler des difficultés imprévues…). L'absence de soutien du supérieur hiérarchique peut créer un sentiment d'isolement, de frustration, de lassitude ou d'injustice.	• [Infirmier coordinateur] Demandes répétées de renfort de personnel adressées à la direction de soins, sans réponse formelle depuis trois mois : décisions prises en l'absence de tout appui hiérarchique. • [Chef d'atelier maintenance aéronautique] Problèmes techniques récurrents signalés à la direction technique sans retour : obligation de trouver des solutions locales faute d'arbitrage. • [Développeur en SSII] Manager absent 80 % du temps sur le site client : pas de feedback, pas d'arbitrage en cas de conflit avec le client, pas de visibilité sur les perspectives de carrière.	Score 1Score 2 "Mon manager est disponible et réactif quand j'ai besoin d'un arbitrage ou d'un appui." Score 3Score 4 "J'ai envoyé 4 mails à mon responsable en un mois. Zéro réponse. Quand il y a un problème avec un client, je me débrouille seul. Je me sens abandonné."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
21	**Désaccords professionnels**	Rapports sociaux au travail dégradés	Existe-t-il entre les salariés des causes de désaccord ayant pour origine l'organisation du travail (flou sur le rôle de chacun, inégalité de traitement…) ? L'origine des conflits au sein des équipes est à rechercher dans le travail : manque de formation, flou sur le rôle de chacun, imprécision sur la façon de faire le travail, critères d'évaluation contradictoires, dépendance d'un salarié à un autre, iniquité de traitement. Si ces tensions ne sont ni débattues ni arbitrées, elles peuvent se cristalliser, déstructurer les collectifs et porter atteinte à la santé physique et mentale.	• [Enseignant et direction d'établissement] Désaccord persistant sur les méthodes pédagogiques et l'interprétation du règlement intérieur : situation non arbitrée depuis le début de l'année scolaire. • [Médecin et administration hospitalière] Conflit récurrent entre les protocoles cliniques défendus par les praticiens et les critères de gestion budgétaire imposés par la direction, sans instance de médiation formalisée. • [Technicien et chef de projet informatique] Désaccord chronique sur les estimations de charges : les délais imposés par le chef de projet sont jugés irréalistes par l'équipe technique, sans espace de négociation.	Score 1Score 2 "Quelques désaccords ponctuels, vite résolus par une discussion directe ou un arbitrage de la hiérarchie." Score 3Score 4 "On a des réunions entières sur des sujets déjà tranchés qui reviennent sans cesse. Les mêmes conflits depuis 18 mois. Personne ne tranche. L'ambiance est mauvaise."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
22	**Manque de reconnaissance dans le travail**	Rapports sociaux au travail dégradés	Les salariés reçoivent-ils des marques de reconnaissance de leur travail de la part de l'entreprise ? La reconnaissance de la valeur du travail réalisé, des compétences ou des performances est essentielle à la construction d'une identité professionnelle positive. Elle peut se manifester au travers de la rémunération, du statut, des perspectives de carrière, de moyens concrets ou de marques symboliques (éloges, distinction…). Le manque de reconnaissance peut entraîner une perte d'estime de soi et conduire à un désinvestissement.	• [Agriculteur céréalier] Travail physiquement exigeant et économiquement risqué, socialement peu valorisé : aucun mécanisme de reconnaissance institutionnelle ni retour positif des filières. • [Aide-soignant en EHPAD] Aucun retour positif des cadres sur le travail accompli : les remontées de l'encadrement concernent exclusivement les écarts et les dysfonctionnements. • [Développeur full-stack] Fonctionnalités livrées sans retour d'usage ni remerciement : seuls les bugs sont signalés par la direction produit ; les livraisons dans les délais passent inaperçues.	Score 1Score 2 "Mon manager me fait des retours réguliers, positifs et constructifs. Je me sens reconnu dans mon rôle." Score 3Score 4 "En 3 ans, je n'ai reçu aucun retour positif. Mon manager me parle uniquement quand quelque chose va mal. J'ai commencé à me demander si mon travail servait à quelque chose."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
23	**Qualité empêchée**	Conflits de valeurs	Les salariés considèrent-ils qu'ils font un travail de qualité ? Pouvoir tirer de la fierté du travail qu'on réalise contribue à une image valorisante de son activité professionnelle. À l'inverse, 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 et sur le climat de travail. Il en est de même lorsqu'on est amené à faire un travail en désaccord avec ses valeurs professionnelles.	• [Médecin généraliste en zone sous-dotée] Consultations limitées à 8 minutes par protocole de gestion d'accès aux soins : pas de temps pour un interrogatoire clinique complet ni pour expliquer le traitement au patient. • [Boulanger industriel] Recettes standardisées au niveau du groupe interdisant les adaptations artisanales : les salariés produisent un pain qu'ils jugent eux-mêmes de qualité inférieure à leurs compétences. • [Enseignant en classe surchargée] 35 élèves par classe pour un enseignant : impossible d'adapter les apprentissages aux rythmes individuels ou de suivre les élèves en difficulté.	Score 1Score 2 "Il y a des contraintes qui limitent parfois la qualité, mais on peut globalement faire un travail dont on est satisfait." Score 3Score 4 "Je sors chaque soir en sachant que j'ai bâclé. Je n'ai pas le temps de faire correctement ce pour quoi j'ai été formé. Ça me ronge. Je remets en question mon choix de métier."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
24	**Travail inutile**	Conflits de valeurs	Les salariés estiment-ils en général que leur travail est reconnu comme utile ? L'utilité du travail fait référence à la contribution significative du salarié à la mission qui lui est confiée. Généralement, les salariés jugent leur travail utile lorsqu'il sert concrètement les résultats de l'entreprise ou bénéficie à d'autres acteurs (clients, usagers, patients…). La reconnaissance de cette contribution est un élément important du jugement d'utilité porté par les salariés sur leur propre travail.	• [Agent hospitalier responsable de la saisie] Double saisie de données patients dans deux logiciels non interconnectés : tâche jugée redondante et source d'erreur sans valeur ajoutée perçue. • [Agriculteur en polyculture] Production de rapports trimestriels à destination de la chambre d'agriculture jugés sans impact sur les décisions de terrain : quatre heures par trimestre perçues comme perdues. • [Développeur en grande entreprise] Fonctionnalités décidées en comité de direction qui ne sont jamais déployées en production : trois livrables archivés sans mise en service depuis le début de l'année.	Score 1Score 2 "Quelques tâches administratives que je trouve peu utiles, mais c'est marginal par rapport à l'ensemble de mon travail." Score 3Score 4 "J'ai passé 3 semaines à préparer un rapport que personne n'a lu. Ce n'est pas la première fois. Je ne comprends plus pourquoi on fait certaines choses."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
25	**Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière…)**	Insécurité de l'emploi et du travail	Les salariés sont-ils confrontés à des incertitudes quant au maintien de leur activité dans les prochains mois ? 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…).	• [Agriculteur en grande culture] Revenus dépendants des cours mondiaux et des aléas climatiques : incertitude sur la viabilité économique de l'exploitation à l'horizon de deux ans. • [Infirmier contractuel hospitalier] Contrat à durée déterminée renouvelé mois par mois depuis 14 mois sans visibilité sur une titularisation : impossibilité de se projeter personnellement ou professionnellement. • [Développeur en startup en amorçage] Risque de liquidation perçu comme constant : trois collègues partis en deux mois, rumeurs de levée de fonds non aboutie persistantes.	Score 1Score 2 "Mon poste est stable et je n'ai pas d'inquiétude particulière sur l'avenir de l'entreprise." Score 3Score 4 "Je ne sais pas si mon contrat sera renouvelé le mois prochain. J'ai arrêté de faire des projets. Mes collègues s'en vont. Je cherche activement un autre poste."

N°	Facteur	Famille	Définition complète INRS ED 6403	Exemples de situations de travail	Exemples de notation
26	**Défaut de conduite du changement**	Insécurité de l'emploi et du travail	Les changements sont-ils suffisamment anticipés, accompagnés, et clairement expliqués aux salariés ? De manière générale, les situations de changement (stratégique, organisationnel, technologique…) sont génératrices de surcharge (temps d'apprentissage et d'assimilation des changements), de remise en cause des compétences et d'atteinte au sens donné au travail.	• [Soignant en service hospitalier] Nouveau logiciel de prescription médicale déployé sans formation préalable : les équipes ont appris en situation avec un référent disponible uniquement par téléphone. • [Enseignant au lycée] Réforme du baccalauréat et nouveau programme de spécialité annoncés trois mois avant la rentrée : préparation des cours en urgence, sans ressources ni accompagnement pédagogique. • [Employé de supermarché] Réorganisation des rayons décidée par la direction nationale sans concertation locale : les équipes ont découvert le nouveau plan en arrivant le matin de la mise en place.	Score 1Score 2 "Les changements sont communiqués à l'avance et accompagnés. On a le temps de s'adapter." Score 3Score 4 "On nous a annoncé la fusion de deux services par mail le vendredi soir pour le lundi matin. Personne n'a pu expliquer les nouvelles responsabilités. Ça fait trois mois et c'est toujours le chaos."

Les interactions dangereuses

Sources

> **Gollac M., Bodier A. (2011)** — ***Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser***, Rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail

> **Karasek R., Theorell T. (1990)** — *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, Basic Books

> **Siegrist J. (1996)** — "Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions", *Journal of Occupational Health Psychology*

> **INRS ED 6403** — ***Facteurs de risques psychosociaux : outil d'évaluation et de prévention***

Synergies des Facteurs de Risques Psychosociaux

Note : Ce guide présente les synergies validées scientifiquement entre les facteurs de risque INRS ED 6403, basées sur le rapport Gollac (2011) et les modèles Karasek et Siegrist.

Le Rapport Gollac (2011) — Conflits de Valeurs

Le Collège d'expertise a établi que 7 axes suffisent pour caractériser l'exposition :

1. Intensité et complexité du travail
2. Horaires de travail difficiles
3. Exigences émotionnelles
4. Faible autonomie au travail
5. Rapports sociaux au travail dégradés
6. Conflits de valeurs (Qualité empêchée, Travail inutile)
7. Insécurité de l'emploi et du travail

Les principaux modèles scientifiques de référence

Le Modèle Karasek — "Job Strain" et "Iso-Strain"

Le modèle Karasek identifie 3 dimensions dont l'interaction détermine l'exposition au risque :

- **Demande psychologique** (intensité, complexité, temps de travail)
- **Latitude décisionnelle** (autonomie dans la tâche et le temps)
- **Soutien social** (collègues + hiérarchie)

La configuration "Job Strain" : Forte demande + Faible autonomie = Risque maximal. Cette configuration produit un stress chronique avec épuisement, troubles cardio-vasculaires et dépression.

La configuration "Iso-Strain" : Forte demande + Faible autonomie + Faible soutien = Risque critique. L'ajout du déficit de soutien aggrave l'exposition.

Le Modèle Siegrist — Déséquilibre Effort-Récompense

Le modèle Siegrist postule qu'un **effort soutenu sans récompense appropriée** génère des émotions négatives (hostilité, résignation).

- **Effort** : demandes psychologiques, obligations, pressions
- **Récompense** : argent, estime, statut, contrôle professionnel

Déséquilibre Effort-Récompense : Lorsque les salariés s'investissent fortement sans reconnaissance, le risque est majeur. Ce modèle complète Karasek en expliquant les conflits de valeurs.

Les Synergies Identifiées

Synergies Karasek — Intensité × Autonomie × Soutien

Synergie	Description	Levier d'action
Contraintes de rythmes de travail × Faible autonomie dans la tâche	**Job Strain** : Intensité élevée sans marge de manœuvre = impuissance apprise	Redistribuer des marges de décision sur le contenu et l'organisation du travail
Contraintes de rythmes de travail × Manque de possibilités d'entraide avec les collègues	**Iso-Strain collègues** : Pas d'amortissement collectif de la charge	Recréer des collectifs de travail pour mutualiser les ressources
Contraintes de rythmes de travail × Manque de disponibilité ou de soutien de la hiérarchie	**Iso-Strain hiérarchie** : Pas de reconnaissance ni d'appui	Former l'encadrement au soutien opérationnel et émotionnel
Inadéquation des objectifs avec les moyens × Faible autonomie dans la tâche	Objectifs inatteignables sans capacité d'adaptation = impuissance double	Donner des marges pour ajuster la charge et réviser les objectifs

Synergies Siegrist — Effort × Reconnaissance

Synergie	Description	Levier d'action
Contraintes de rythmes de travail × Manque de reconnaissance dans le travail	**Déséquilibre effort-récompense** : Effort intense non valorisé	Développer des pratiques de reconnaissance tangibles et symboliques
Inadéquation des objectifs avec les moyens × Manque de reconnaissance dans le travail	Efforts d'adaptation non reconnus = sacrifice invisible	Reconnaître explicitement l'effort fourni malgré les contraintes

Synergies Intra-Familles

Synergie	Description	Levier d'action
Contraintes de rythmes × Interruptions dans le travail	Les interruptions fragmentent les rythmes déjà contraints	Créer des plages de travail protégées contre les interruptions
Contraintes de rythmes × Inadéquation des objectifs avec les moyens	Surcharge de rythme aggravée par l'insuffisance de moyens	Réviser la charge et réaligner les ressources

Synergie	Description	Levier d'action
Contraintes de rythmes × Attention et vigilance dans le travail	Le rythme élevé érode la vigilance requise	Introduire des temps de récupération et limiter les pics de charge
Manque de précision des objectifs × Incompatibilité des instructions	Désorientation organisationnelle profonde	Clarifier rôles, priorités et périmètres décisionnels
Inadéquation des objectifs avec les moyens × Interruptions dans le travail	Les interruptions réduisent encore la capacité dans un contexte de moyens insuffisants	Sécuriser les ressources et réduire les sources d'interruption
Inadéquation des objectifs avec les moyens × Qualité empêchée	**QUALITÉ IMPOSSIBLE** : Les moyens rendent la qualité structurellement inatteignable	Aligner les objectifs de qualité sur les ressources disponibles
Incompatibilité des instructions × Désaccords professionnels	Les contradictions génèrent des conflits récurrents	Clarifier lignes hiérarchiques et périmètres de décision
Incompatibilité des instructions × Qualité empêchée	Conscience professionnelle empêchée (Gollac 2011)	Harmoniser les consignes et arbitrer les contradictions
Polyvalence subie et glissements de tâches × Interruptions dans le travail	La polyvalence forcée engendre des interruptions constantes	Encadrer la polyvalence et protéger les tâches cœur de métier
Polyvalence subie × Sous-utilisation des compétences	La polyvalence détourne des compétences cœur de métier	Valoriser les compétences métier et limiter les glissements
Interruptions dans le travail × Attention et vigilance dans le travail	Les interruptions dégradent la vigilance indispensable	Aménager des zones sans interruption pour tâches exigeantes
Interruptions dans le travail × Qualité empêchée	Les interruptions compromettent structurellement la qualité	Garantir des conditions de travail continu pour tâches qualitatives
Durée hebdomadaire de travail (>45h/sem) × Manque de conciliation vie pro / vie perso	Les durées excessives empiètent structurellement sur la vie perso	Encadrer les dépassements et restaurer les repos compensateurs
Extension de la disponibilité hors horaires × Manque de conciliation vie pro / vie perso	La connexion permanente hors horaires détruit l'équilibre	Déployer un droit à la déconnexion effectif
Tensions avec le public × Maîtrise des émotions	Les tensions exigent une maîtrise émotionnelle épuisante	Former à la gestion des conflits et prévoir des sas de décompression
Confrontation à la souffrance d'autrui × Maîtrise des émotions	La confrontation à la souffrance épuise les ressources émotives	Organiser groupes de parole et supervision régulière
Faible autonomie dans la tâche × Sous-utilisation des compétences	Le manque d'autonomie bloque l'expression des compétences	Étendre les marges de manœuvre et enrichir les missions
Faible autonomie dans la tâche × Manque de reconnaissance dans le travail	Double déficit latitude-récompense (Karasek-Siegrist)	Développer l'autonomie ET les pratiques de reconnaissance
Manque de possibilités d'entraide × Manque de disponibilité ou de soutien de la hiérarchie	Isolement total — aucun soutien à aucun niveau	Recréer des collectifs de travail et renforcer l'encadrement
Manque de disponibilité ou de soutien de la hiérarchie × Manque de reconnaissance dans le travail	Déficit de reconnaissance systémique	Former les managers à la reconnaissance et au soutien
Manque de reconnaissance dans le travail × Qualité empêchée	L'impossibilité de faire qualité prive de toute source de reconnaissance	Lever les obstacles organisationnels à la qualité
Qualité empêchée × Travail inutile	**Conflit de valeurs double** (Gollac 2011 : souffrance éthique)	Redonner du sens au travail et supprimer obstacles à la qualité
Insécurité socio-économique × Défaut de conduite du changement	L'insécurité est signe et conséquence d'un changement mal conduit	Associer les équipes aux projets de changement, communiquer sur l'avenir

Recommandations pour les COPIL RPS

Lecture des Clusters dans les Situations Exposées

Exemple : Une note brute mentionne : "rythmé par deadline tous les mois, atteignable avec difficulté lié au manque de moyens, pollué par des interruptions constantes, coordination des services mais prévu dans le poste".

Synergies actives :

- Contraintes de rythmes de travail
- Inadéquation des objectifs avec les moyens
- Interruptions dans le travail
- Qualité empêchée

Interprétation : Ce n'est pas "juste" une surcharge de travail. C'est un **cluster d'exposition critique** où les moyens alloués sont structurellement insuffisants pour tenir les objectifs, dans un contexte d'interruptions permanentes qui empêchent toute qualité réalisable. Le levier "faire moins" n'est pas suffisant — il faut **réenchanter l'organisation** (protéger du temps continu, clarifier les arbitrages, renforcer les équipes).

Priorisation des Actions

1. **Cartographier les clusters par groupe** : Identifier où 2+ facteurs liés sont co-élevés
2. **Identifier les clusters critiques** : Ceux qui touchent ?3 groupes OU qui ont des synergies de sévérité 3
3. **Traiter le cluster, pas le facteur isolé** : Chaque levier doit simultanément adresser 2+ facteurs liés
4. **Suivre l'impact** : La réduction d'un facteur sans réduction de ses partenaires est souvent un effet de déplacement

Communication avec les Équipes

- **Valoriser l'expertise** : Les salariés sont les premiers à identifier ces synergies dans leurs situations
- **Expliquer les clusters** : "Votre unité est exposée à un cluster d'intensité + faible autonomie — nous allons travailler sur les marges de manœuvre"
- **Cibler les leviers** : Ne pas promettre de "résoudre X" mais de "créer des plages sans interruption pour les tâches complexes"

Ressources de la formation

Le livret à garder près de soi en entretien collectif, lors des plans d'actions...

Documents Acteurs clés - RPSDU.pdf

Lien vers le simulateur de bruit

https://lumanisy.odoo.com/comprendre-le-bruit-psychosocial-patterns

> Livret de la formation « Acteurs clés » de la démarche RPS-DU : animer les entretiens collectifs, faire parler le travail, posture d'écoute active, plans d'action.

Mots-clés : RPS-DU, acteurs clés, formation, entretien collectif, écoute active, risques psychosociaux.