

## Les six principaux facteurs de RPS

(selon l'INRS, issues des travaux de Gollac, également retenus par l'ANACT)

### Les exigences du travail

La quantité de travail, les pressions et sollicitations multiples, la complexité du travail, les difficultés à concilier sa vie de travail et sa vie hors travail, etc.

### Les exigences émotionnelles

La forte implication personnelle et émotionnelle, les relations voire les tensions avec certains publics, la distance professionnelle, la peur de certaines situations, les situations conflictuelles, etc.

### L'autonomie et les marges de manœuvre

Le travail interrompu ou la difficulté de s'interrompre, les procédures inadaptées, l'imprévisibilité, le travail répétitif, le manque de consultation dans les situations de changement, etc.

### Les rapports sociaux et les relations au travail

Le manque de soutien au travail de la part de ses collègues ou de l'encadrement, le manque d'espace de dialogue et d'échanges sur le travail, les violences internes ou externes, les conflits, le manque de reconnaissance, le sentiment d'être inutile, la manque de leadership, de pilotage, etc.

### Les conflits de valeurs

Les conflits éthiques lorsque les valeurs du professionnel s'opposent à celles de la structure.

La « qualité empêchée » lorsque l'on n'a pas les moyens de faire un travail qu'on estime de qualité.

### L'insécurité dans l'emploi

L'absence de sécurité par rapport à son contrat de travail ou son avenir professionnel.

L'absence d'évolution de carrières, les situations d'usure, l'absence de solutions de reclassement en cas d'inaptitudes, etc.

## Quels sont nos besoins psycho-sociaux au travail ?

### L'usage de compétences.

Le salarié utilise ses compétences, ses savoir-faire, son expérience et son intelligence. Pour que chacun puisse déployer ses propres ressources, les modalités de travail doivent évoluer et impliquer de nouveaux apprentissages qui donnent la possibilité au salarié de se confronter à de nouvelles situations.

### L'identité de métier

Le salarié s'inscrit dans une identité professionnelle autour d'un métier reconnu. Le métier dépasse la seule référence à une structure ou une organisation. La notion de métier implique celle de professionnalisation.

### L'appartenance

L'appartenance est la condition première pour l'investissement du salarié et le développement de l'intérêt qu'il trouve dans la réalisation de son travail. Le travail implique toujours une interdépendance de chacun dans la réalisation d'une activité.

L'appartenance passe par le partage de normes, valeurs et règles au travail mais aussi par le partage d'un projet et d'une histoire en commun.

### La reconnaissance

Elle joue à la fois sur la motivation et sur la satisfaction. L'élément essentiel est, avant la reconnaissance de l'individu, la reconnaissance du travail réalisé.

La reconnaissance se décline en trois dimensions, elle passe :

- ▶ Par les bénéficiaires du service rendu
- ▶ Par la hiérarchie pour la contribution au travail commun
- ▶ Par les pairs

# Exemple de démarche RPS

