



DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION

DES RISQUES PROFESSIONNELS DE LA MISSION LOCALE HAUTE GARONNE

Dernière actualisation : 9 février 2021

La Mission Locale Haute Garonne est une association 1901 qui assure une mission de service public, confiée par l'état et les collectivités territoriales, pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire souvent sans qualification.

Elle accueille, informe, oriente et accompagne ces jeunes en construisant avec eux des parcours personnalisés vers l'emploi et l'autonomie sociale. Sa spécificité est de proposer une approche globale de leur situation qui aborde les questions de la formation et de l'emploi mais aussi celles de la santé, de la mobilité, du logement et de la citoyenneté.

Avec 7 antennes Nord-Est, Nord-Ouest, Sud-Garonne, Ouest, Lauragais, Muretain, Comminges, sises respectivement à Aucamville, Blagnac, Carbonne, Colomiers, Labège, Muret et Saint-Gaudens) et **70 permanences** réparties sur tout le département (environ 1 par canton), la Mission Locale Haute-Garonne intervient sur l'ensemble du département, hors la commune de Toulouse.

Les salarié-e-s sont répartis en 8 équipes sur 8 sites, les 7 antennes et le siège social, équipe support situé à Toulouse.

L'effectif est de 103 salarié-e-s au 1^{er} janvier 2021. Dans l'effectif sont comptés les salarié-e-s en CDI, en CDD de surcroit d'activité. Ne rentrent donc pas dans l'effectif les salarié-e-s en CDD de remplacement.

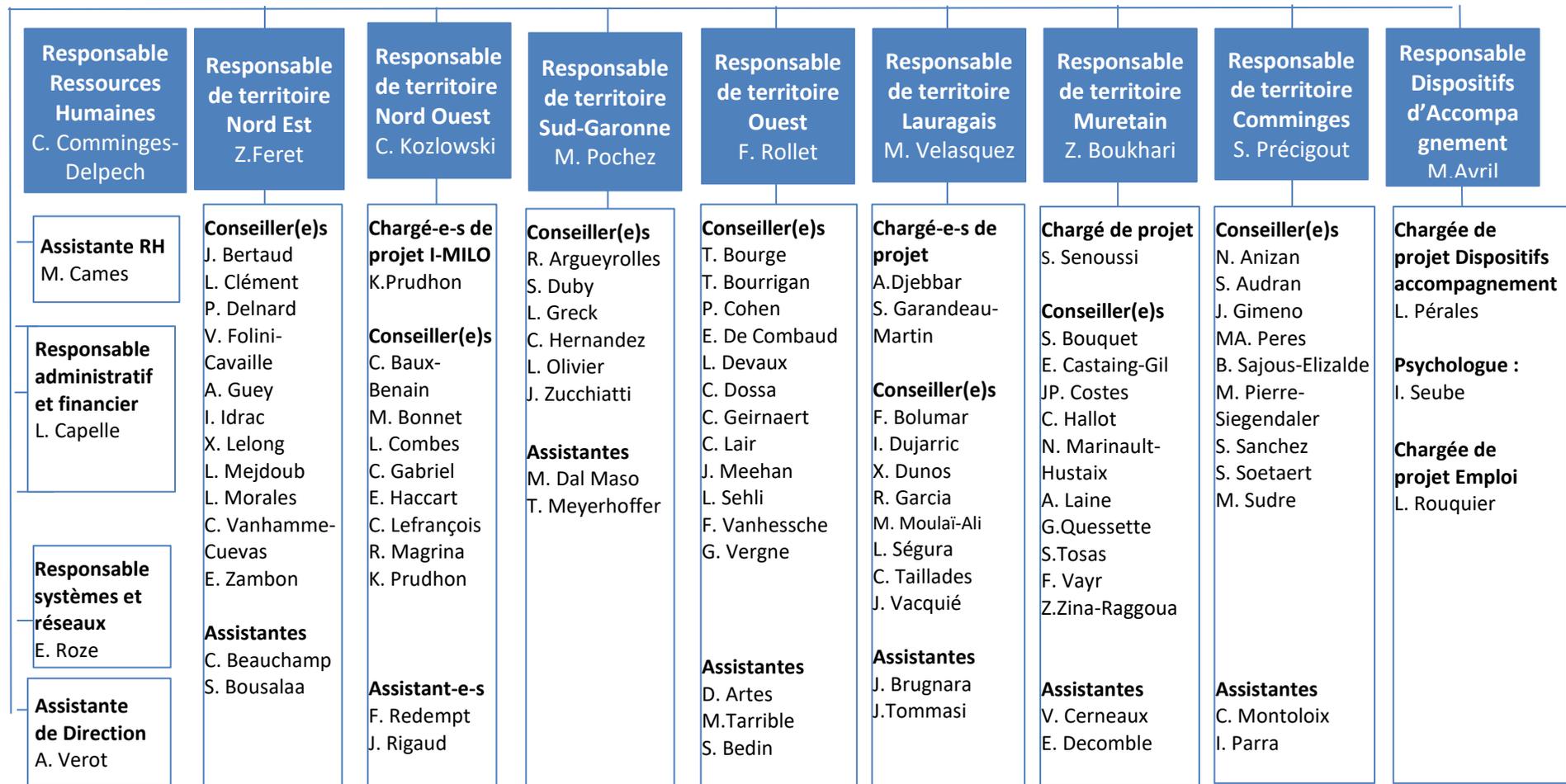
Il est à noter que des salarié-e-s en CDD ont intégré la structure en ce début d'année, ce qui porte à 110 le nombre de salarié-e-s.

Dans le cadre du plan « 1 jeune 1 solution » paru en fin d'année 2020, nous attendons une convention de l'Etat augmentant nos objectifs, ce qui impliquerait le recrutement d'une vingtaine de conseillers en insertion.

L'organigramme en page suivante est le reflet de l'effectif au 9 février 2021 (hors salarié-e-s en CDD intégrés depuis le 4 janvier 2021)

Conseil d'Administration et Bureau

Directrice : Nadège CARREL
Directrice adjointe : Nathalie MASSUYEAU



I- RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT ET AUX ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

Cf. Annexe : 4. GRILLES D'ÉVALUATION DES RISQUES 4.1 Évaluation des risques liés à l'environnement et aux équipements.

TOUS LES SITES DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Période/ Lieu	Risques identifiés	Actions mises en place	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Tous les sites	Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée	Mise en place d'un plan de reprise de l'activité qui comprend le descriptif du risque lié à la COVID 19, ses symptômes, les personnes en fragilité vis-à-vis de cette maladie ... Ce document renvoie au plan de reprise version actualisée pour plus de détails. La 6 ^{ème} version en cours d'application est en ligne sur le site Extranet Ce document comprend les mesures mises en place afin d'adapter le protocole de l'Etat en cours de validité à notre organisation. Ses annexes présentent des informations pratiques sur les conduites à tenir. Les notes de services informent les salarié-e-s d'évolutions réglementaires qui n'affectent pas notre organisation et qui doivent être appliquées. Toutes les versions et notes santé sont référencées par ordre chronologique sur Extranet	Tous	Permanent	Majeure	
Tous les sites	Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée	En tant que structure de service public de l'emploi et en cela appelée à rester ouverte au public, mise en place du télétravail pour une partie du temps de travail : A ce jour, mise en place d'1 journée de télétravail les semaines travaillées de 5 jours pour les salarié-e-s en faisant la demande. Cette journée sera à l'appréciation du responsable de territoire en concertation avec le salarié-e, en fonction notamment de la configuration des lieux, de son taux d'occupation, de la nécessité de service, de l'expérience du salarié-e...	Tous	Permanent	Majeure	

		<p>Mise en place d'une demi-journée de télétravail le mardi après-midi pour les salarié-e-s en faisant la demande, afin de limiter la présence des salarié-e-s sur site le jour de la réunion d'équipe. Pour les personnes sur des postes support à l'activité mais sans lien avec l'accueil, une organisation spécifique pourra être mise en place à la demande des salarié-e-s, à l'appréciation du responsable.</p> <p>-Chaque salarié-e, quel que soit son poste peut en faire la demande</p> <p>Ce fonctionnement vise à limiter le nombre de personnes dans les locaux et l'organisation est laissée à l'appréciation du responsable hiérarchique en fonction des locaux dont il dispose (Au minimum de 2 salarié-e- par site)</p> <p>Il ne s'applique pas aux personnes en fragilité vis-à-vis de la COVID qui restent en télétravail à 100%</p> <p>Convention de télé travail</p> <p>Equipement de tous les salarié-e-s e en matériel informatique (ordinateur, casque)</p> <p>Installation des outils TEAMS ZOOM sur les postes</p> <p>Mise en place de visio conférence régulières pour chaque équipe.</p> <p>Echanges périodiques avec le responsable hiérarchique</p> <p>Communication hebdomadaire par la Direction</p> <p>Recours aux services de la médecine du travail pour accompagner les salarié-e-s en difficulté vis-à-vis du télétravail et plus largement vis de la crise sanitaire</p> <p>Les salarié-e-s cas contact et ou en attente de résultats de test sont invitées à télétravailler le temps d'avoir les résultats.</p>				
Tous les sites	<p>Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée</p>	<p>Mise en place d'un registre de présence récapitulant la présence de toute personne entrant sur le site (hors les salarié-e-s dont le planning consigne les présences ou absences).</p> <p>Mise en place d'un plan de circulation pour chaque site</p> <p>Mise à disposition de gel hydro alcoolique et de masques lavables pour les salarié-e-s et de masques jetables pour le public, les partenaires</p> <p>Respect des règles de distanciation sociale et ou port du masque dans le respect des règles d'utilisation (cf. plan de reprise d'activité)</p>				

		Mise en place d'actions de désinfection quotidiennes par le prestataire nettoyage et le personnel				
Utilisation des espaces partagés : salle de pause et sanitaires	Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée	<p>Respect des règles de distanciation sociale et ou port du masque dans le respect des règles d'utilisation (cf. plan de reprise d'activité)</p> <p>Mise en place d'actions de désinfection quotidiennes par le prestataire nettoyage et le personnel</p> <p>Utilisation des toilettes par le public sur demande et nettoyage immédiat</p> <p>Condamnation des fontaines à eau</p> <p>Roulement à organiser pour limiter l'effectif présent simultanément en salle de pause et interdiction d'y déjeuner à plusieurs.</p> <p>Possibilité de prendre son déjeuner à son poste de travail, sous réserve de procéder à un nettoyage complet après la pause</p>	Salarié-e-s sur sites			
Bureaux Accueil	Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée	<p>Accueil du public</p> <p>Mise en place d'un registre pour consigner chaque visite par demi-journée</p> <p>Respecter les règles de distanciation sociale ou port du masque obligatoire pour le salarié-e et pour le jeune</p> <p>Procéder à une désinfection du poste de travail (ordinateur, téléphonie, clavier, banque, accoudoir...) dès que l'entretien excède 15 mn</p> <p>Mettre à disposition du public des stylos non réutilisés</p> <p>Mise à disposition de gel hydro alcoolique pour le public ainsi que de supports d'information sur la covid 19</p> <p>Marquage de la distanciation sociale (écrans comptoir, délimitations au sol, poteaux séparateurs...)</p>	Salarié-e-s sur sites			
Sites	Cas de contamination avéré (salarié/jeune testé positif ou diagnostiqué cliniquement)	<p>En cas de contamination, les mesures suivantes devront être prises :</p> <ul style="list-style-type: none"> -information des salarié-e-s qui ont été en contact étroit avec l'intéressé -Nettoyage et désinfection immédiat des espaces de travail du salarié concerné selon un protocole particulier : 	Salarié-e-s sur sites			

		<ul style="list-style-type: none"> •équipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique, de gants de ménage (le port de masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces) ; •entretien des sols : privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide de sorte que les sols et surfaces soient nettoyés avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent; les sols et surfaces soient en suite rincés à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique ; un temps de séchage suffisant de ces sols et surfaces soit laissé ; les sols et surfaces doivent être désinfectés avec de l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents. •les déchets produits par la personne contaminée suivent la filière d'élimination classique <p>Des mesures similaires peuvent être prises si un salarié présente des symptômes de la COVID 19.</p>				
Trajet domicile-lieu de travail	<p>Infection liée à la COVID 19 : contagion, transmission par contact direct ou transmission par les mains sales portées au visage à partir d'une surface fraîchement contaminée</p>	<p>Il est conseillé d'utiliser, dans la mesure du possible, des moyens de transports individuels</p> <p>A défaut, respect des consignes gouvernementales émises en matière d'utilisation des transports en commun</p> <p>Le co-voiturage est déconseillé.</p> <p>Dans le cadre du confinement à partir de 18 heures, réduction de l'amplitude horaire de la journée de travail : 8h – 18h. Fermeture des locaux à 18h.</p> <p>Les salarié-e-s ne pouvant être à leur domicile à 18h utilisent une attestation personnelle pour déplacement entre le travail et le domicile</p>	Salarié-e-s sur sites			
Situation de télétravail prolongée et régulière	<p>Risques physiques : risque visuel lié au travail continu sur écran et les troubles musculo-squelettiques</p>	<p>Mise à disposition des recommandations de l'INRS sur l'organisation du travail à domicile et le travail sur écran</p>	Tous les salarié-e-s			

Sites soumis au protocole de nettoyage anti COVID	Risque « chimique » pouvant affecter la santé des salarié-e-s (allergie ...) en cas de protocole de nettoyage non respecté et utilisation des produits (virucide ...) non conformes ou mal dosés	Le protocole de nettoyage intégré au plan de reprise a été adressé à tous les prestataires intervenants pour le nettoyage des locaux en demandant qu'il soit mis en place et respecté. Il est possible de s'y référer à tout moment. Nous réadressons un courrier aux prestataires en informant d'un cas d'allergie. Nous demandons à chacun d'eux de certifier l'application du protocole, l'utilisation de produits conformes (type de produits et dosages).	Tous les salarié-e-s sur site			
--	--	--	-------------------------------	--	--	--

ANTENNE D'AUCAMVILLE A actualiser avec la réorganisation entre les 2 étages et le projet de locaux supplémentaires pour la Garantie Jeunes

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition/ Actions mises en place	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Bureaux côté rue	Gêne sonore Charge mentale (difficulté de concentration) Tension	Nuisances sonores provenant de la rue (circulation routière importante) Pas d'isolation phonique	Conseillers Responsable	Permanent	Mineure	
Bureaux conseillers	Charge mentale (difficulté de concentration) Tension	Bureaux partagés	8 conseillers	Fréquent (2 fois par semaine)	Mineure	
	Inconfort visuel	Absence de vue sur l'extérieur Faible apport de lumière naturelle. Utilisation constante de l'éclairage artificiel	1 Conseiller	Permanent	Mineure	
	Troubles posturaux	Port de charges lourdes : transport des dossiers jeunes dans une mallette qu'il faut hisser au 2 ^{ème} étage au moins 2 fois par semaine lors des permanences (pas d'ascenseur). Redistribution des bureaux (1 ^{er} ou 2 ^{ème} étage) en fonction des salarié-e-s	Conseillers	Fréquent (2 fois par semaine)	Sérieuse	

(*) Pas de risques physiques mais nécessité de trouver un espace libre dans les locaux pour l'une d'entre elles lorsqu'elles sont toutes les deux présentes.

Salle Garantie jeunes	Gêne sonore Charge mentale (difficulté de concentration) Maux de tête - Fatigue Tension	Bruit de fond permanent et important émanant du système de climatisation Modification de l'espace : la salle a été partagée en bureaux Déménagement programmé pour toute l'équipe GJ en février 2021 Compte tenu du développement du dispositif GJ Déménagement pour toute l'antenne en cours de négociation	3 Conseillers GJ	Permanent	Mineure	
	Inconfort thermique Charge mentale (difficulté de concentration)	Température trop froide ou trop chaude en raison d'un système de climatisation qui ne comporte aucun réglage	3 Conseillers GJ	Régulier	Mineure	
	Gêne sonore Charge mentale (difficulté de concentration) Maux de tête – Fatigue Tension	Univers bruyant : bureaux séparés de la salle Garantie Jeunes par des parois vitrées et donnant sur la rue (circulation routière importante) Pas d'isolation phonique	3 Conseillers GJ	Permanent	Mineure	
Environnement des locaux	Stress	Difficulté pour se garer	Tous	Permanent	Mineure	

ANTENNE DE BLAGNAC

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
	Gêne sonore Tension	Mauvaise isolation acoustique entre 2 bureaux	4 salarié(e)s	Permanent	Mineure	
	Fatigue visuelle	Existence de stores de protections solaires mais leur couleur noire provoque un contraste visuel trop important par rapport à la couleur blanche des cloisons ou aux fortes luminosités extérieures	Tous	Permanent	Mineure	

Salle Garantie Jeunes	Inconfort thermique Charge mentale (difficulté de concentration) ++	Température élevée en période de très forte chaleur Mauvaise qualité de l'air liée à une capacité de renouvellement d'air insuffisante au regard du nombre d'occupants Les travaux effectués ont amené une amélioration mais ces points subsistent même s'ils ont été atténués. Recherche de locaux en cours pour la GJ 2021	2 Conseillers GJ	Permanent	Mineure	(1)
	Éblouissements	Spots situés dans le couloir entrant dans le champ de vision	2 Conseillers GJ	Permanent	Mineure	

(1) Cotation jaune en référence à la grille de cotation indiquée en annexe (pas de dommage à effets irréversibles au plan physique) mais des conséquences importantes à souligner en termes de fatigue et de charge mentale.

ANTENNE DE CARBONNE

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
		Travaux effectués suite à la visite du CSE le 13 mars 2020				

ANTENNE DE COLOMIERS

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Front Office	Agression	Petit bureau où la position du bureau barre l'accès à la porte	Conseillers	Permanent	Sérieuse	
Front Office	Gêne sonore	Faible insonorisation entre les bureaux	Conseillers	Permanent	Mineure	
1^{er} bureau conseiller	Inconfort thermique	La fenêtre ne s'ouvre pas (fenêtre fixe) et la climatisation marche mal. Les travaux pour les fenêtres sont en cours	1 salarié	Permanent	Mineure	

ANTENNE DE LABÈGE

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Conseillers	Troubles posturaux	Port de charges lourdes : transport des dossiers jeunes dans une mallette qu'il faut hisser au 1 ^{er} étage au moins 2 fois par semaine lors des permanences (pas d'ascenseur)	Conseillers	Fréquent (2 fois par semaine)	Sérieuse	

ANTENNE DE MURET

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Locaux	Inconfort thermique	Température trop froide (hiver) ou trop chaude (été), sensation plus ou moins accentuée selon l'orientation des bureaux Absence de climatisation	Tous	Été / hiver	Mineure	
	Gêne sonore Tension	Mauvaise isolation acoustique entre les différents espaces de travail	Tous	Permanent	Mineure	
Accueil	Chutes	Câbles des équipements informatiques traversant l'espace. Barre de seuil en très mauvais état	Assistantes	Permanent	Sérieuse	
	Gêne visuelle Fatigue	Tube fluorescent clignotant à gauche du poste d'accueil, entrant dans le champ visuel	Assistante en poste	Permanent	Mineure	
Salle Garantie jeunes	Chutes	Câbles trainant sur le sol	Conseillers GJ	Permanent	Mineure	
	Éblouissement Fatigue visuelle	Stores abimés n'assurant pas une protection suffisante contre les rayons du soleil. Mauvaise répartition de la lumière :4 luminaires sur 6 en fonctionnement Couleur de la lumière différente dans les luminaires (2 tubes fluorescents aux caractéristiques différentes)	Conseillers GJ	Permanent	Mineure	

ANTENNE DE SAINT-GAUDENS A actualiser suite au déménagement

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation

LOCAUX DU SIÈGE

Lieu	Risques identifiés	Conditions d'exposition	Salarié-e-s exposé-e-s	Fréquence	Gravité	Cotation
Environnement des locaux	Stress	Difficulté pour se garer	Tous	Permanent	Mineure	

Salle de réunion	Heurts à la tête	Sièges sur un côté de la table de réunion situé sous la partie inclinée du toit : circulation sous une hauteur de plafond insuffisante	Tous	Occasionnel	Mineure	
	Inconfort thermique	Renouvellement d'air insuffisant au regard de l'usage de la salle	Tous	Occasionnel	Mineure	

II- RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Cf. Annexe : 4. GRILLES D'ÉVALUATION DES RISQUES 4.2 Évaluation des risques psychosociaux

Cf. annexe : Préambule : Définition, causes et effets des risques psychosociaux

A : LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : TOUS LES SALARIÉ-E-S DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Situation de télétravail prolongée et régulière	Risques d'isolement	Organisation hebdomadaire d'une réunion d'équipe et un entretien individuel régulier Utilisation du dispositif CECILE mis en place par PREVALY	Tous les salarié-e-s avec une attention particulière à ceux à 100% en télétravail			
Situation de crise sanitaire	Risques d'isolement	Organisation hebdomadaire d'une réunion d'équipe Possibilité de maintenir des temps de pause avec le port du masque. Utilisation du dispositif CECILE mis en place par PREVALY	Tous salarié-e-s			
Situation de télétravail prolongée et régulière	Risques psycho-sociaux liés à l'hyper-connexion et difficultés à scinder vie privée/vie professionnelle	Mise en place de plages horaires dédiées à l'activité professionnelle et en dehors desquelles le télétravailleur a un droit à la déconnexion Mise à disposition des recommandations de l'INRS sur l'organisation du travail à domicile Mise à disposition de contacts pour des cellules d'écoute en particulier CECILE mise en place par le service de santé au travail ASTIA	Tous les salarié-e-s avec une attention particulière à ceux à 100% en télétravail			
Situations liées à la crise de la COVID 19	Risques posttraumatiques	Mise à disposition de contacts pour des cellules d'écoute en particulier CECILE mise en place par le service de santé au travail ASTIA	Salarié-e-s confrontés à une situation dramatique liée à la COVID 19			
Situations liées à la crise de la COVID 19	Exposition des salarié-e-s à la souffrance du public induite ou intensifiée par la crise sanitaire, génératrice de souffrances pour eux-mêmes	Mise à disposition de contacts pour des cellules d'écoute en particulier CECILE mise en place par le service de santé au travail ASTIA En interne recours aux partages de pratiques. En cours sur chaque site l'atelier « Notre Pouvoir d'Agir ». L'objectif de l'atelier est de partager un moment convivial en équipe (même en visio c'est possible) en réfléchissant aux situations que l'on peut	Salarié-e-s confrontés à une situation dramatique liée à la COVID 19			

		changer, celles sur lesquelles il est utile de consacrer son énergie pour pouvoir agir. Les réunions hebdomadaires permettent le lien social Chacun doit veiller à la survivance d'échanges informels raréfiés du fait du télétravail et de la distanciation sociale.				
--	--	---	--	--	--	--

B : LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LES ANTENNES PAR UNITE DE TRAVAIL

1. UNITÉ DE TRAVAIL : ASSISTANT-E ADMINISTRATIF-VE-S

Nature des risques : stress, fatigue **A actualiser**

Facteurs de risques identifiés	Antennes	Intensité
Fréquentes interruptions de tâches liées à la place centrale qu'occupe l'assistant(e) administratif(ve) dans une équipe Rappel en réunion d'équipe par les cadres	Toutes	
Charge de travail alourdie et stress généré dans la tâche de prise de rendez-vous (connexion internet trop faible). Travail en cours sur chaque antenne : des situations ont été résolues	Toutes	
Agressivité potentielle des jeunes accueillis à gérer, à prendre en compte pour les personnes nouvellement recrutées à ce poste. Formation Gestion de l'agressivité systématiquement proposée dans le cadre du Plan de développement des compétences	Toutes	

2. UNITÉ DE TRAVAIL : CONSEILLER-ERE-S EN INSERTION PROFESSIONNELLE

(Evolution du métier que mêle aujourd'hui pratique professionnelle en individuel et en collectif - Les unités de travail Conseillers GJ et Conseillers IEj du document initial ont été fondues dans l'unité de travail Conseillers)

Nature des risques : stress (fatigue, sentiment de débordement...), tensions relationnelles au sein des équipes **A actualiser**

Facteurs de risques identifiés	Antennes	Intensité
Exigences administratives constantes dans le cadre de dispositifs d'état	Toutes	
Juxtaposition de dispositifs qui nécessite une adaptation permanente Accumulation de changements (nouveaux dispositifs, nouvelle offre de service, changements internes qui se superposent) qui génère un sentiment d'inquiétude renforcé par un manque de transmission harmonisé des informations	Toutes <i>De rouge à orange</i> <i>Certains CI</i>	
Pression ressentie exercée pour l'atteinte des objectifs liés aux différents dispositifs Sentiment de ne répondre qu'aux exigences quantitatives et administratives des dispositifs au détriment des exigences qualitatives liées à l'accompagnement des jeunes	Toutes <i>De rouge à orange</i> <i>Certains CI</i>	
Charge émotionnelle parfois difficile à gérer <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de groupes de jeunes parfois difficiles et aux comportements agressifs - Dans le cadre du suivi renforcé de jeunes, création d'une relation plus étroite favorisant l'expression d'une grande détresse sociale et psychologique 	Toutes <i>De rouge à orange</i> <i>Certains CI</i>	

3. UNITÉ DE TRAVAIL : CHARGE-E-S DE PROJET BASES SUR UNE ANTENNE (3 salarié-e-s)

Nature des risques : stress, fatigue

Facteurs de risques identifiés	Intensité
Risque routier : déplacements très nombreux dans le cadre de l'appui aux équipes et dans le cadre de réunions départementales	

4. UNITÉ DE TRAVAIL : RESPONSABLES DE SECTEUR

Nature des risques : stress, fatigue, sentiment de débordement, tensions relationnelles

Facteurs de risques identifiés	Intensité
Charge de travail importante liée à l'exercice de la fonction et renforcée par les délocalisations liées aux objectifs Charge travail : - Hétérogène, spectre large (activité métier, management, thématique, logistique ...) et effet de seuil par le nombre de salarié-e-s Création d'une 7 ^{ème} équipe pour soulager une équipe devenue très importante - Différente selon les thématiques - Liée à des changements constants (dispositifs, offre de service, organisation à adapter ...)	
Une pression ressentie par certains pour atteindre les objectifs quantitatifs	
La COVID 19 engendre une forte pression pour que tout soit conforme sur les sites pour la sécurité des salarié-e-s et du public. Nécessité de manager à distance, puis en présentiel et d'utiliser de nouveaux outils : pour accompagner au changement, des formations sur les outils et le management à distance ont été mises en œuvre en 2020 et son programmées début 2021	

C- LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU SIÈGE PAR UNITE DE TRAVAIL

1. UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER (1 salarié-e et 1 salariée à temps partiel)

Facteurs de risques identifiés	Intensité
A actualiser	

2. UNITÉ DE TRAVAIL : ASSISTANTE DE DIRECTION

Nature des risques : stress, fatigue

Facteurs de risques identifiés	Intensité
<ul style="list-style-type: none">▪ Fréquentes interruptions de tâches liées à la fonction d'accueil elle-même, perturbant la capacité de concentration : accueil physique et téléphonique, sollicitation des collègues, lieu de circulation...	

3. UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE RESSOURCES HUMAINES (RRH et ARH)

Nature des risques : stress, fatigue

Facteurs de risques identifiés	Intensité
Situations de stress ponctuelles en lien avec la fonction	

4. UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE INFORMATIQUE (Responsable systèmes et réseaux)

Nature des risques : Stress, fatigue

Facteurs de risques identifiés	Intensité
Risque routier : déplacements fréquents vers les différents sites	

5. UNITÉ DE TRAVAIL : PÔLE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT, APPRENTISSAGE, EMPLOI, (Responsable, 2 Chargées de projet, Psychologue)

Nature des risques : stress, fatigue

Facteurs de risques identifiés	Intensité
Une forte charge de travail administrative liée aux spécificités et exigences procédurales et administratives des dispositifs IEJ et GJ Dispositif Garantie Jeunes à fort développement sur l'année 2021	
Risque routier : déplacements très nombreux vers les antennes et les GJ délocalisées dans le cadre de la coordination/appui aux équipes. Facteur renforcé pour la psychologue qui intervient sur les sites sur la base d'un roulement.	

D- ENSEMBLE DES SALARIÉ-E-S

Nature des risques : démobilité, perte de sens **A actualiser**

Facteurs de risques identifiés / Actions mises en place	Antennes	Intensité
Sentiment que la Direction est trop centrée sur des objectifs quantitatifs au détriment de la qualité, Sentiment d'insatisfaction par rapport au cœur de métier	Toutes	
Manque de perspective d'évolution professionnelle et salariale Des niveaux de salaires faibles au regard des compétences mises en œuvre	Toutes	
Risque routier lié aux nombreux déplacements professionnels effectués, la plupart du temps, avec le véhicule personnel	Toutes	

<p>Risque d'agression lié à la réception d'un public jeune :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De plus en plus exigeant et présentant plus fréquemment des troubles psychologiques, voire psychiatriques, - Et plus particulièrement lorsque la réception a lieu en présence d'un seul conseiller dans les locaux (permanences isolés, locaux GJ). <p>Mise en place d'un logiciel d'alerte, d'un poster à l'attention du public, d'une procédure avec un volet prévention et le qui fait quoi en cas d'agression</p>	Toutes	
<p>Risque lié au décrochage de certains salarié-e-s vis-à-vis du mode d'intervention à distance : mise en place du groupe ML2.O qui travaille, dans le cadre d'une démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) supervisée par un ergonome, à la mise en place d'outils de travail à distance ou de procédures visant à développer l'offre de services et élargir nos capacités d'actions et outiller les salarié-e-s quel que soit le mode d'intervention : en distanciel ou présentiel sans en laisser au bord du chemin.</p>		
<p>Risque lié à la probable arrivée d'une vingtaine de conseillers en insertion suite au développement des objectifs dans un contexte de crise sanitaire : leur accueil, leur formation, leur intégration à la structure et leur équipe dans un contexte distanciel/présentiel et de mesures de sécurité : un plan d'intégration est mis en œuvre</p>		

E- ENSEMBLE DES SALARIÉ-E-S PAR ANTENNE (si risques spécifiques au site en dehors des locaux).

1. ANTENNE AUCAMVILLE

Facteurs de risques identifiés / Actions mises en place	Salarié-e-s	Intensité
<p>Un fort taux d'absentéisme, une accumulation de faits indiquent un risque psychosocial pour quelques salarié-e-s de l'équipe et un malaise général pour toute l'équipe.</p> <p>La mise à plat des difficultés et un projet d'antenne impliquant l'équipe initié fin 2019 n'ont pas réussi à rétablir un fonctionnement harmonieux de l'équipe. Une mission d'accompagnement à la résolution de problèmes a été confiée à une intervenante de septembre 2020 à décembre 2020 qui a pu travailler en profondeur.</p> <p>Le risque toujours présent est en cours de résolution suite aux axes de travail qui ont été donnés et validés par tous les membres de l'équipe. Vigilance sur le taux élevé d'absentéisme qui perdure.</p>	Tous les salarié-e-s de l'équipe	

ANNEXE

I- MISE EN PLACE DU DOCUMENT ET DE SES ACTUALISATIONS

Au dernier trimestre 2015, La Mission Locale Haute-Garonne s'est engagée avec le CHSCT dans un travail d'élaboration d'un Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels (DUER). Le DUER a été finalisé et présenté le 3 octobre 2016.

Il avait conduit à associer tous les salarié-e-s et à mobiliser des salarié-e-s volontaires porteurs de la parole de leurs collègues.

En 2018, il a été décidé de faire appel à nouveau à des salarié-e-s volontaires, en reprenant la même composition du groupe de travail qui avait été validée, pour une représentation des principaux métiers dans la structure et des sites. Une première actualisation a été validée le 18 septembre 2018.

Une 2^{ème} actualisation avec des salarié-e-s volontaires était prévue courant 2020, (cf. PV réunion CSE de janvier 2020) selon la même procédure, ce travail d'actualisation permettant l'identification d'axes d'amélioration et la mise en place d'un plan d'action à élaborer collectivement en conséquence, en se fixant des objectifs réalisables pour la période à venir).

Cette actualisation a été repoussée compte tenu de la crise sanitaire (cf. PV du 22 juillet 2020).

La crise actuelle de la COVID 19 nous contraint d'actualiser le DUERP dans la rapidité. Nous y faisons référence à toutes les notes santé et aux versions successives du plan de reprise d'activité qui sont consultables par ordre chronologique sur Extranet (onglet Coronavirus spécifique). Ces documents permettent de fixer le cadre et l'ensemble des dispositions au fur et à mesure qu'elles sont prises (celles-ci étant évolutives avec les différents protocoles) dans le cadre de la COVID 19.

Les propositions de modifications de contenu sont soumises au CSE avant d'être mise en ligne sur Extranet pour consultation par l'ensemble des salarié-e-s.

Notre objectif commun est d'améliorer les conditions et l'environnement de travail au sein de la structure. Ceci va dans le sens d'un meilleur service rendu vis-à-vis des missions qui nous sont confiées et pour lesquelles, nous partageons tous une très forte implication.

II- ÉVALUATION DES RISQUES : RAPPEL DES OBLIGATIONS

L'évaluation des risques professionnels s'inscrit dans le cadre de l'obligation générale de sécurité incombant à l'employeur qui doit prendre « les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires » (Cf. article L.4121-1 du code du travail).

L'évaluation consiste à appréhender les dangers pour la santé et la sécurité des travailleurs dans tous les aspects de l'activité de l'entreprise. Il s'agit d'un travail d'analyse des modalités d'exposition des salarié-e-s à :

- des risques liés à des dangers (substance chimique, machine-outil, électricité...), c'est-à-dire à la propriété intrinsèque par laquelle des produits, des matériels, des méthodes, des pratiques de travail, etc. sont susceptibles de causer un dommage immédiat et identique (lésion ou atteinte à la santé), quels que soient les sujets exposés,
- des risques non liés à des dangers identifiables (troubles musculo-squelettiques ou les risques psychosociaux) mais résultant d'une combinaison de facteurs liés au travail (rythme de travail, méthodes de travail, relations de travail...) ; les causes sont ici multiples et les impacts sur la santé physique et mentale différents en termes d'intensité et de nature en fonction de la singularité des individus concernés.

Cette évaluation des risques doit être opérée :

- régulièrement, une fois par an,
- lors du choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances et préparations chimiques,
- à l'occasion de l'aménagement des lieux de travail ou des installations et de la définition des postes de travail,
- lors de toute transformation importante des postes consécutive à la modification de l'organisation du travail, au changement d'équipement, de cadence, de normes de productivité...

Les résultats de l'évaluation des risques sont obligatoirement consignés dans un Document Unique (décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001) et donnent lieu, si nécessaire, à la mise en œuvre d'actions de prévention. Ce Document Unique doit ainsi comporter un inventaire des risques identifiés pour chaque unité de travail. L'unité de travail associe des expositions aux risques et des personnes exposées. Elle regroupe les salarié-e-s exposés à des risques similaires ou impactés par des conditions homogènes d'exposition (locaux, type d'activités, organisation du travail, ...).

Aucune forme n'est imposée pour la rédaction du document unique, mais il doit répondre à trois exigences :

- la cohérence : regroupement, sur un seul support, des données issues de l'analyse des risques,
- la traçabilité et la lisibilité : il doit faciliter le suivi de la démarche de prévention,
- la traçabilité de l'évaluation : report systématique des résultats.

Le document unique est tenu à la disposition :

- des salarié-e-s (modalités affichées, avec le règlement intérieur s'il existe),
- des représentants du personnel : délégués du personnel, membres du CHSCT,
- du médecin du travail,
- des agents de l'inspection du travail,
- des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale, ...

III- DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE

La Mission Locale Haute Garonne a été accompagnée tout au long de la démarche de mise en place du DUER en 2016 par deux consultant(e)s du Cabinet ORQUE

La mission d'accompagnement a porté sur trois points de la démarche globale de prévention :

- la définition et la mise en place de la démarche d'évaluation des risques,
- l'analyse et l'évaluation des risques professionnels au Siège et dans les Antennes,
- la formalisation de cette analyse dans un document unique,
- l'aide à la définition de priorités d'actions.

La démarche d'identification et d'évaluation des risques professionnels s'est déroulée de septembre 2015 à juin 2016.

1. MISE EN PLACE D'UN COMITE DE PILOTAGE

Ce Comité a eu pour missions de :

- valider la démarche générale, les méthodes d'investigation mises en place et le calendrier de réalisation... ;
- définir les unités de travail à analyser ;
- identifier les données existantes au sein de la MLHG concernant la santé, la sécurité et la prévention, la gestion des ressources humaines et le fonctionnement de l'entreprise ;
- organiser l'information des salarié(e)s en amont et en aval de la démarche ;
- valider les résultats de l'évaluation des risques,
- contribuer à la définition et la planification des mesures de prévention à mettre en place.

2. MISE EN PLACE D'UN GROUPE PROJET

Ce Groupe Projet avait pour mission de travailler en collaboration avec le Cabinet tant dans la définition des supports et des méthodes de l'analyse des risques, d'enrichir et valider les résultats de l'évaluation des risques professionnels et de contribuer à la formulation des pistes d'actions de prévention.

Il était composé de représentants du CHSCT et des différents métiers présents au sein de la Mission Locale Haute Garonne. La sélection des représentants des métiers s'est effectuée sur la base du volontariat. En cas de candidatures multiples, il a été procédé à un tirage au sort par le Cabinet ORQUE. Au préalable, une information sur le déroulé de la démarche a été réalisée auprès de l'ensemble des salarié(e)s.

Pour l'actualisation du document initial en 2018 nous avons fait appel à nouveau au volontariat par un mail adressé à l'ensemble du personnel et relayé par les membres élus de la DUP auprès des équipes, afin de composer un groupe projet sur les mêmes bases que le groupe projet initial, à savoir une représentation des principaux métiers et des sites. Les personnes non élues et membres du groupe projet initial ont été sollicitées en priorité. Il s'agissait donc de mobiliser des salarié(e)s volontaires porteurs de la parole de leurs collègues.

Membres du groupe projet pour l'actualisation en 2018 :

Membres de la DUP	Sabine DUBY Laurent OLIVIER Laeticia PERALES Florence VAYR	Secrétaire de la DUP Membre élu de la DUP Membre élue de la DUP Membre élue de la DUP
Fonctions Support du Siège	Pas de volontaire	
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Sabine DUBY Florence VAYR	Antenne du Muretain-Volvestre Antenne Ouest - Colomiers
Conseiller(e)s en Insertion sur la Garantie Jeunes	Laurent OLIVIER Laeticia PERALES	Antenne Nord Aucamville Antenne Nord- Ouest Blagnac
Assistant(e) Administratif(ve)/ Chargé(e) d'accueil	Pas de volontaire	
Responsable de territoire	Zahia BOUKHARI	Antenne du Muretain-Volvestre
Représentante de la Direction	Christine COMMINGES-DELPECH	Responsable des Ressources Humaines

Pour l'actualisation le 5 mai 2020 : Rédaction par la RRH soumise au CSE du 6 mai 2020

Pour l'actualisation du 9 février 2021 : Rédaction par la RRH soumise aux élus du CSE

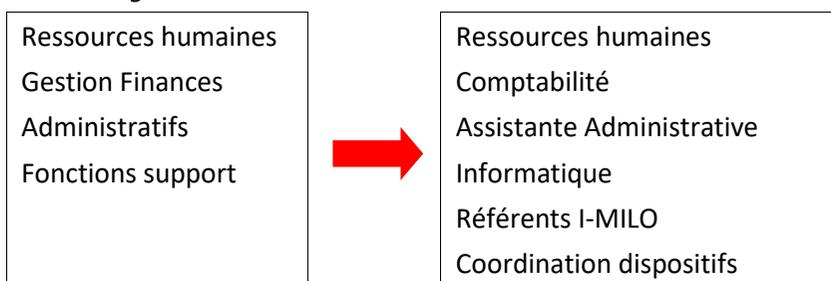
Membres du CSE au 9 février 2021	Nom	Fonction au sein du CSE	Site de rattachement
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Sabine DUBY	Secrétaire	Carbonne
Responsable de territoire	Frédéric ROLLET	Secrétaire adjoint	Colomiers
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Catherine HERNANDEZ	Trésorière	Carbonne
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Florence VAYR	Trésorière adjointe	Muret
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Laurent OLIVIER	Titulaire	Carbonne
Conseillères en Insertion (Niveaux 1 et 2 et Chargé de projet)	Claire CUEVAS VANHAMME	Suppléante	Aucamville

DÉFINITION DES UNITÉS DE TRAVAIL

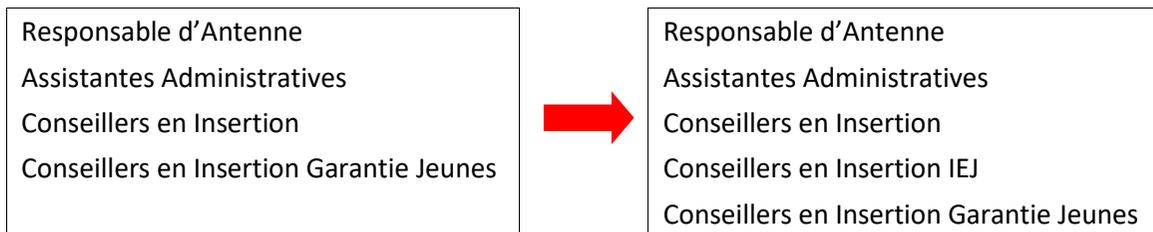
Deux critères ont présidé à la définition des unités de travail à analyser :

- le critère géographique pour l'évaluation des risques liés à l'environnement de travail : les locaux des 7 Antennes et du Siège,
 - le critère métier pour l'évaluation des risques liés aux conditions de réalisation du travail.
- Pour l'actualisation en 2018, nous avons été amenés à apporter des évolutions à la définition des unités de travail telles que définies au démarrage de la démarche afin de mieux prendre en compte les spécificités des activités de travail réalisées :

Pour le Siège : évolution de 4 unités à 6 unités de travail



Pour les Antennes : évolution de 4 unités à 5 unités de travail



3. MÉTHODES D'ANALYSE MISES EN ŒUVRE

Le recueil des informations nécessaires à l'évaluation des risques professionnels s'est déroulé de début mars à fin mai 2016.

Au niveau de chaque antenne

- Entretien avec le Responsable d'Antenne.
- Visite et observation des espaces collectifs et de chaque espace de travail en présence des salarié-e-s concernés.

- Entretien avec les Conseillers en Insertion et les Assistantes Administratives présents dans les locaux le jour de la visite.
- Entretien avec les Conseillers IEJ et Garantie Jeunes.

Au niveau de l'ensemble des antennes

- Une réunion avec 2 représentants par Antenne du métier Conseiller en Insertion (niveaux 1 et 2, Conseillers IEJ et Garantie Jeunes, Chargés de projet).
- Une réunion avec 1 représentant par Antenne du métier Assistante Administrative.

Les représentants par métier et par Antenne qui ont participé à ces réunions se sont portés volontaires et ont, avant la réunion, échangé avec leurs collègues sur les situations de travail qui constituaient pour eux des risques pour leur santé physique et mentale. Une synthèse a été élaborée par Antenne et adressée au Cabinet ORQUE.

Les Antennes de Colomiers et Saint-Gaudens n'étaient pas représentées dans ces 2 réunions.

Au niveau du siège

- Visite et observation des espaces collectifs et de chaque espace de travail en présence des salarié-e-s concernés.
- Entretien avec chacun des salarié-e-s des Unités Assistante Administrative, Comptable, Informatique, Référence I-Milo, Coordination des dispositifs, Ressources Humaines.
- Entretien avec la Directrice Adjointe.
- Entretien avec le Directeur

Examen de points particuliers liés à la santé et la sécurité au travail.

- Réalisation des essais et visites périodiques (registre sécurité incendie) et affichage des consignes de sécurité incendie.
- Réalisation des vérifications et contrôles annuels obligatoires concernant les installations et équipements de travail (climatisation, éclairage, électrique, entretien...).

Analyse documentaire

- Comptes rendus des réunions du CHSCT 2014-2015.
- Document Unique 2011.

Méthode utilisée pour l'actualisation du DUER en 2018

Après échanges et choix de la méthode à mettre en place pour l'actualisation du document unique dans le cadre de réunions DUP - CHSCT, l'employeur a fait appel par un mail adressé à l'ensemble des salarié-e-s (cf. mail du 11 juin 2018) à des salarié-e-s volontaires, porteurs de la parole de leurs collègues, prêts à s'investir dans un groupe de travail reprenant la même composition en termes de représentation de sites et de métiers que le groupe de travail initial. Il a été précisé dans ce mail que les salarié-e-s pouvaient également s'adresser aux élus du personnel et leur transmettre leurs contributions/observations.

Le groupe de travail (cf. page 7) s'est réuni à 3 reprises (10 et 17 juillet et 21 août) et a travaillé à partir du document initial à actualiser, en gardant jusqu'à la mouture finale, la trace des modifications apportées (mentions enlevées ou ajoutées ou à vérifier). Les membres du groupe ont été alimentés (recueil d'informations/échanges) pour les métiers non représentés (les Assistant-e-s Administratif-ve-s). Pour le siège, des entretiens avec les personnes concernées ont été effectués. Le document finalisé a été présenté en DUP le 18 septembre 2018.

Méthode utilisée pour l'actualisation du DUER depuis la crise sanitaire de la COVID 19 : rédaction par la RRH et lien avec la version actualisée du plan de reprise de l'activité. Document modifié soumis au CSE avant mise en ligne.

4. GRILLES D'ÉVALUATION DES RISQUES

4.1 Évaluation des risques liés à l'environnement et aux équipements.

L'évaluation des risques est effectuée selon deux critères principaux qui permettent de déterminer le niveau de risque potentiel : la gravité du dommage humain et la fréquence d'exposition au danger ou au facteur de risque.

a. Les niveaux de gravité du risque

1	2	3	4
MINEURE - BÉNINE	SIGNIFICATIVE - SÉRIEUSE	CRITIQUE - GRAVE	VITALE
Dommage sans arrêt de travail	Dommage sans séquelles entraînant un arrêt de courte durée	Dommage avec séquelles réversibles entraînant un arrêt notable du travail	Dommage à effets irréversibles ou décès

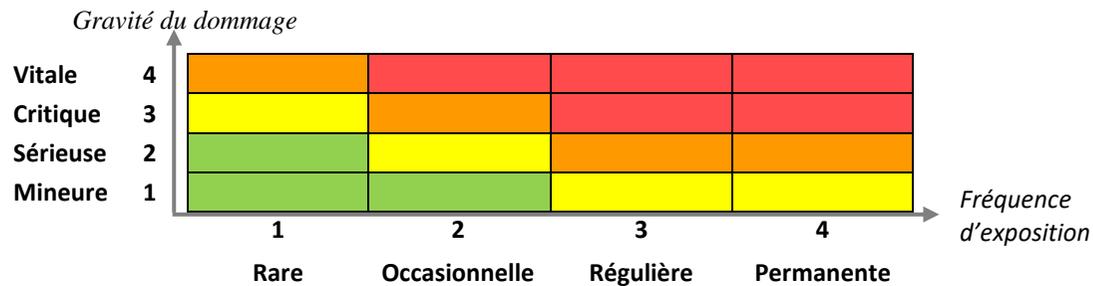
b. Les niveaux de fréquence d'exposition au risque

1	2	3	4
RARE - EXCEPTIONNELLE	COURTE - OCCASIONNELLE	FRÉQUENTE - RÉGULIÈRE	LONGUE - PERMANENTE
Quelques heures par an ou moins	Quelques heures par mois	Quelques heures par semaine	Quelques heures par jour ou en continu

c. Le niveau de risque potentiel

Il se détermine en fonction des cotations des niveaux de gravité du dommage et de la fréquence d'exposition.

Cotation qualitative (code couleur)



Niveau de risque selon le code couleur

Rouge	Risque grave	= 1
Orange	Risque important	= 2
Jaune	Risque secondaire	= 3
Vert	Risque mineur	= 4

Le niveau de risque permet de hiérarchiser les risques et de déterminer les actions de prévention prioritaires.

4.2 Évaluation des risques psychosociaux.

La particularité de ces risques nous conduit à envisager une cotation, non pas sur la gravité des dommages et la fréquence d'exposition, mais sur le niveau de contribution des facteurs de risques identifiés à la dégradation potentielle de la santé physique et mentale des salarié-e-s.

Cette évaluation est effectuée en croisant les points de vue et expressions des salarié-e-s rencontrés et l'analyse des situations de travail.

Trois niveaux de contribution sont proposés.

1. Contribution très forte
2. Contribution forte
3. Contribution modérée

5. PRINCIPE CONDUCTEUR DE LA TRANSCRIPTION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES RISQUES

Ne sont retranscrits ici que les risques identifiés comme susceptibles d'entraîner des altérations de la santé physique et mentale des salarié-e-s.

Cette estimation résulte de l'analyse croisée des expressions des salarié-e-s, de l'analyse des conditions de travail, de l'observation des locaux et équipements de travail et des documents réglementaires.

Préambule : Définition, causes et effets des risques psychosociaux

Définition

« Les RPS au travail sont les risques 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. » (Définition rendue par le Collège d'expertise des RPS missionné par le Ministère du travail - 2011).
Ce sont des risques d'origine et de nature variés qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salarié-e-s et ont un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

Ils sont qualifiés de psychosocial car à l'interface de l'individu et de sa situation de travail.

Ils regroupent un ensemble de phénomènes dont :

- certains sont bien définis : stress, harcèlements, violences ...
- et d'autres moins bien : insatisfaction, mal-être, souffrance au travail ...

Des risques différents des autres

L'évaluation classique des risques

- ▶ Un danger = un risque
Une cause = un effet
- ▶ Un risque = un effet immédiat
- ▶ Un effet identique, quels que soient les sujets exposés (singularité de la personne)

L'évaluation des RPS

- ▶ Pas de danger facilement identifiable
En général, une combinaison de causes
- ▶ Des causes multiples et des effets multiples
- ▶ Des effets différents en fonction des individus
- ▶ Caractère probabiliste de ces risques

Danger : propriété intrinsèque par laquelle des produits, des matériels, des méthodes, des pratiques de travail, etc. sont susceptibles de causer un dommage (lésion ou atteinte à la santé).

Risque : probabilité d'apparition d'un effet négatif redouté (atteintes à la santé ou dysfonctionnements sociaux).

Les causes : les facteurs professionnels

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent de les regrouper en six catégories.

- *L'intensité et le temps de travail :*
quantité de travail, pression temporelle du travail, complexité du travail, objectifs irréalistes ou flous, exigence de polyvalence non maîtrisée, instructions contradictoires, longues journées de travail, ...
- *Le manque d'autonomie :*
autonomie décisionnelle, marge de manœuvre, participation aux décisions concernant directement son activité, ...
- *Les exigences émotionnelles :*
facticité des émotions en contact avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, exposition à des conflits ou des violences externes, sentiment de peur au travail (risque d'accident, d'agression physique ou morale), ...
- *Les rapports sociaux au travail dégradés :*
 - coopération et soutien social de la part des collègues ou de la hiérarchie,
 - qualité du management : cohérence, clarté des explications, procédures d'évaluation du travail, reconnaissance des efforts, utilisation et développement des compétences, évolution de carrière, ...
 - justice organisationnelle (équité dans la distribution des ressources et des avantages au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire),
 - violences internes, harcèlements,
 - qualité de la communication.
- *Les conflits de valeurs :*
 - distorsion entre ce qui est exigé du travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salarié-e-s : qualité empêchée,
 - conflits éthiques, difficulté de conciliation vie professionnelle et vie privée,...
- *L'insécurité de la situation de travail :*
 - insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire),
 - risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail,
 - incertitude sur l'avenir de son métier, restructuration, ...

Les effets : altérations de la santé physique et sociale

Une situation stressante intense et prolongée peut entraîner l'apparition de symptômes en quelques semaines.

- *Symptômes physiques :*
troubles du sommeil, fatigue physique et psychologique, troubles digestifs, céphalées, tension musculaire et douleurs cervicales ou lombaires.
- *Symptômes psychologiques :*
symptômes anxieux : irritabilité, nervosité, crises de panique, crises de larmes, peurs,
symptômes dépressifs : mauvaise humeur, fatigue, ralentissement mental, pessimisme, abandon des loisirs et activités habituelles.
- *Symptômes comportementaux :*
modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social, ...

Si la situation de stress se prolonge dans le temps et/ou si elle est très intense, l'organisme s'épuise entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles :

- pathologies cardiovasculaires,
- troubles de la santé mentale : burn-out, dépression chronique...
- troubles musculo-squelettiques,
- pathologie de la grossesse : accouchement prématuré, retard de croissance intra-utérine,...
- troubles du métabolisme des lipides (cholestérol..) ou accroissement de la résistance à l'insuline (diabète type 2...)....

Des conséquences socioprofessionnelles

- *Dysfonctionnements sociaux individuels :*
difficultés relationnelles, isolation sociale, phobies.
- *Dysfonctionnements professionnels individuels :*
baisse de la capacité de concentration et de l'efficacité au travail,
désengagement (présentéisme), absentéisme.
- *Au niveau du collectif de travail :*
mauvaise ambiance de travail, irritabilité et conflits professionnels,
sentiment d'injustice organisationnelle.
- *Pour l'entreprise :*
risque accru de contentieux, coûts juridiques,
mouvements de protestation sociale,
altération de l'image externe de l'entreprise.