



DIAGNOSTIC RPS

Analyse du questionnaire RPS

CAF 62- 2025

Rapport DIAG RPS CAF62 - n° 17050795-1

INTRODUCTION

Les risques psychosociaux (RPS) sont définis comme un risque pour la santé mentale, physique et sociale des travailleurs. Ils prennent leur source à la fois dans les conditions d'emploi, l'organisation du travail et les relations de travail. L'exposition aux RPS peut avoir de nombreux effets pour les travailleurs mais aussi pour les entreprises.

Dans un contexte de mutations du monde du travail avec la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accus de la clientèle, les RPS peuvent concerner toutes les entreprises quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. La prise en compte des RPS est devenue un incontournable en matière de prévention de la Sécurité et Santé au Travail.

La prévention des RPS s'inscrit dans l'obligation générale de protection de la santé physique et mentale des travailleurs définie par l'article L4121-1 du Code du Travail. Cette dernière fait échos à la fois à une obligation de moyens mais aussi de résultat.

Dans le respect des 9 principes généraux de prévention, les risques psychosociaux doivent faire l'objet d'une évaluation spécifique pour les caractériser, identifier leurs origines et planifier des actions de prévention.

LA MISSION CONFIEE

La CAF 62 est un organisme exerçant une mission de service public français, chargé de verser aux particuliers les prestations financières à caractère familial ou social. L'accompagnement des familles, l'accueil du jeune enfant, l'accès au logement et la lutte contre la précarité sont les principaux objectifs de la Caf. Celle-ci vise à l'amélioration du niveau de vie des familles.

Au 1er avril 2023, le CAF62 comprenait 834 collaborateurs répartis sur sites :

- Site de Etaples - Structure mixte - 25
- Site Calais Gendarmerie - 329
 - @Caf Calais - 14
 - @caf St Omer - 20
- @caf Boulogne sur Mer - 25
 - @Caf Carvin - 16
 - @Caf Béthune - 15
 - @Caf Lens - 18
 - @Caf Bruay - 15
- @Caf Arras - 14
- @Caf Bonnette - 21
- Siege Arras - 432

,

LA METHODOLOGIE

L'évaluation des RPS réalisée repose sur une évaluation quantitative (questionnaire) laquelle pourra être approfondie avec une enquête qualitative (entretiens) en fonction des résultats obtenus.

Pour ce faire, un questionnaire informatique a été envoyé à l'ensemble des collaborateurs.

Ce questionnaire comprend 60 questions qui portent sur les 6 facteurs de risque :

- les exigences du travail,
- les exigences émotionnelles,
- l'autonomie et marges de manœuvre,
- les relations de travail,
- les conflits de valeurs,
- l'insécurité de la situation de travail.

Pour intégrer les résultats de cette évaluation dans le Document Unique, chaque facteur de risque fait l'objet d'une cotation basée sur les réponses collectées au questionnaire et en s'appuyant sur la formule :

$$\text{RISQUE} = \text{FREQUENCE} \times \text{GRAVITE}$$

LA COTATION



Ressource Contrainte

Item : < 4]

Facteur : < 40]

*Expression d'une majorité
de perceptions positives*

Item :]4-7]

Facteur :]40-70]

*Aucune majorité claire
exprimée*

Item : > 7

Facteur : > 70

*Expression d'une majorité
de perceptions négatives*

DEROULE DE LA PASSATION

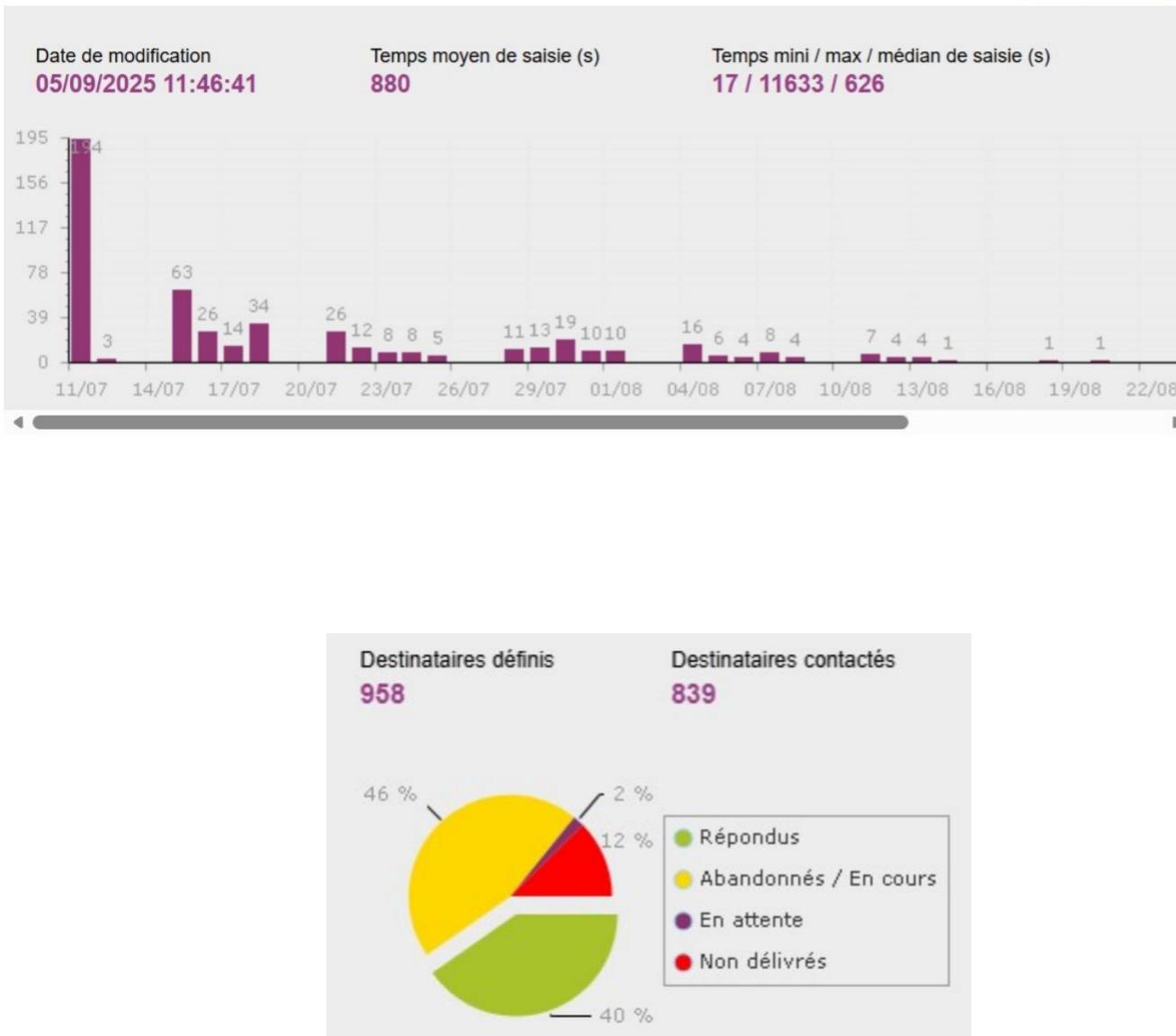
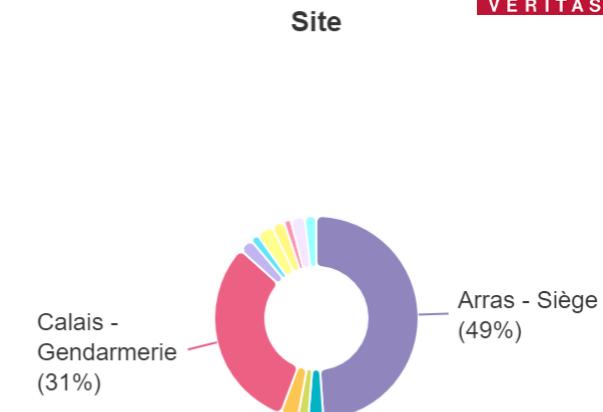
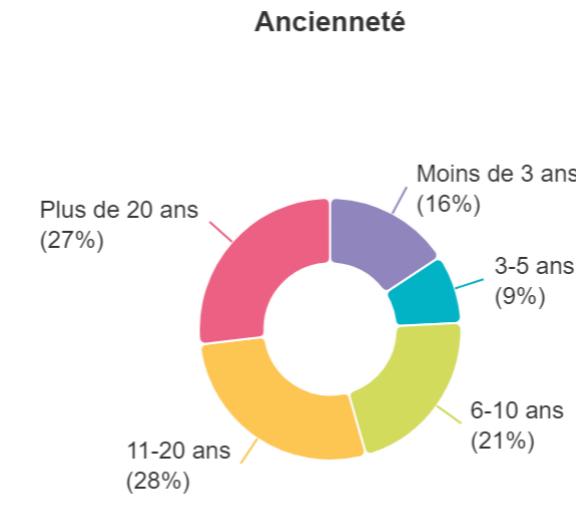
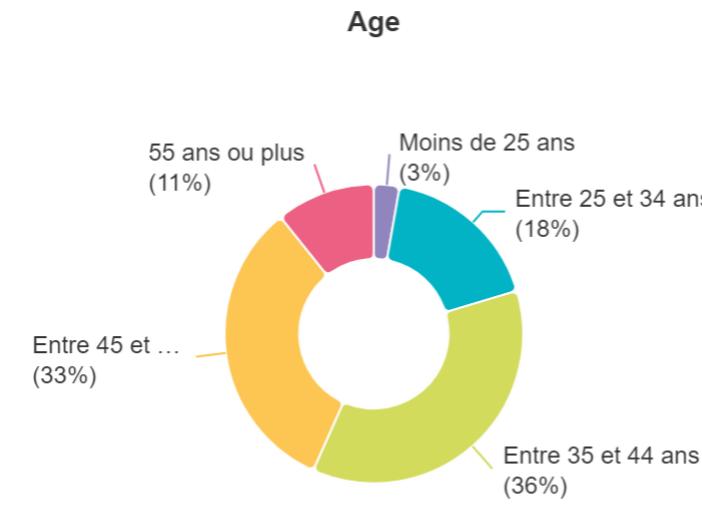
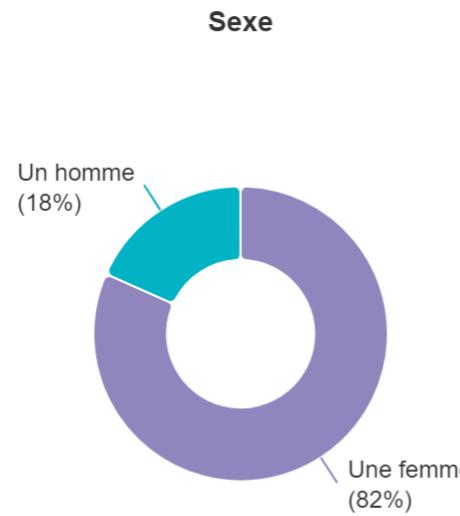


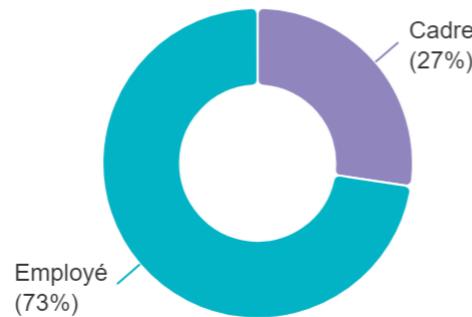
Tableau personnalisé

Site	Taux de participation
Arras Siege	54%
Arras Annexe	95%
Arras Antenne	42%
Etaples structure Mixte	40%
Calais	48%
Calais Antenne	85%
St Omer Antenne	45%
Boulogne	44%
Carvin	37.5%
Béthune	53%
Lens	44%
Bruay	46%

PROFIL DES REPONDANTS

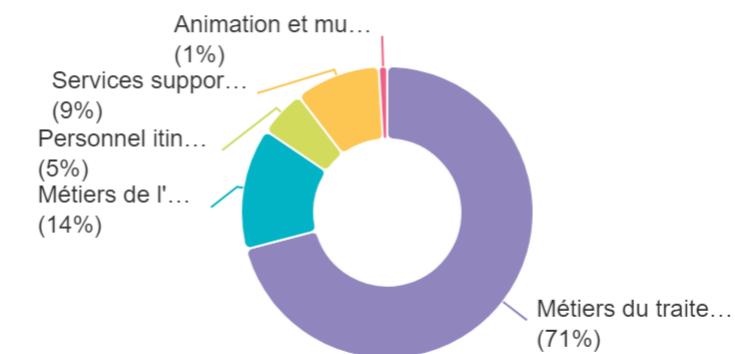
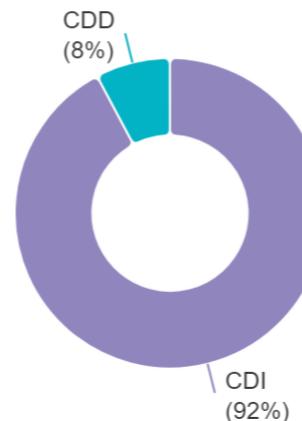


Responsabilité



Résultat 2023 13% de cadre et 87 % d'employé

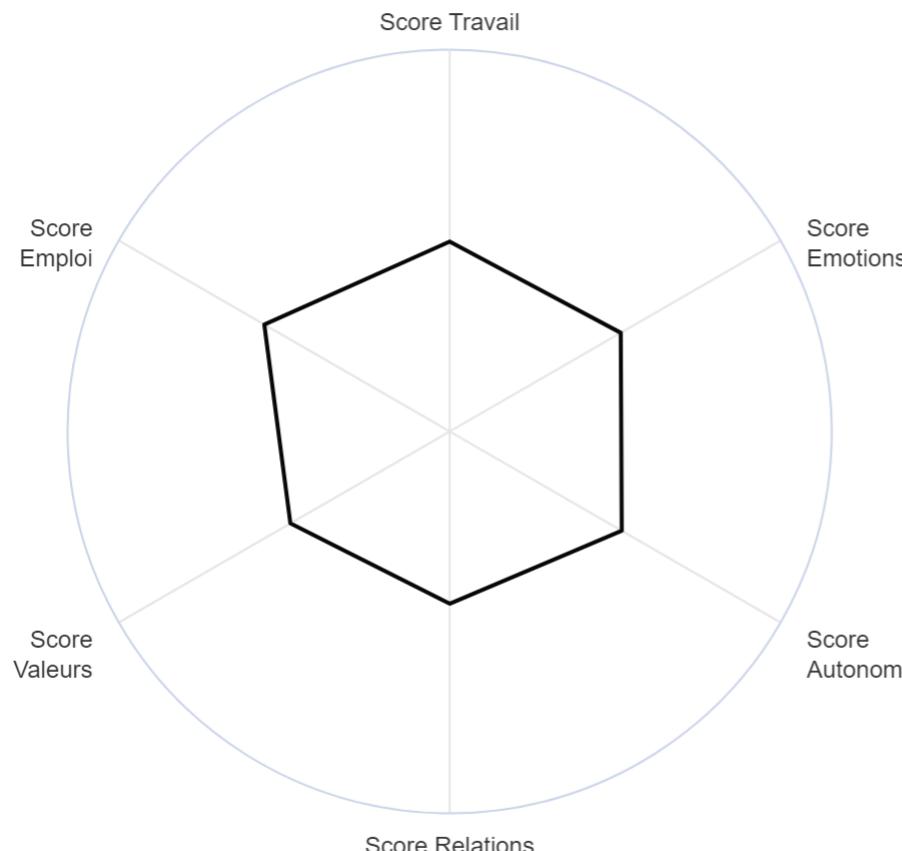
Contrat



Révision des unités 2025 suite aux difficultés 2023

RESULTAT GLOBAL

50 / 100



Résultat sensiblement identique - légère tendance à l'amélioration

Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



Esprit d'équipe



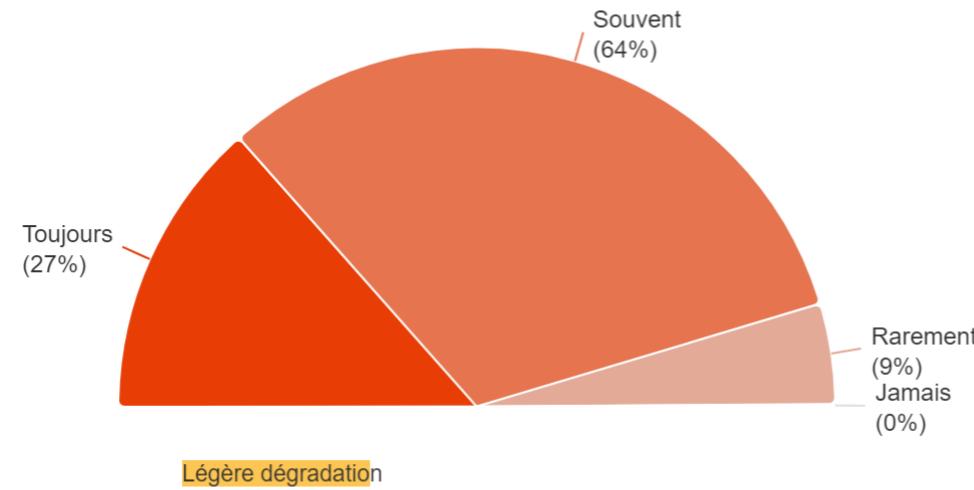
Niveau compétences



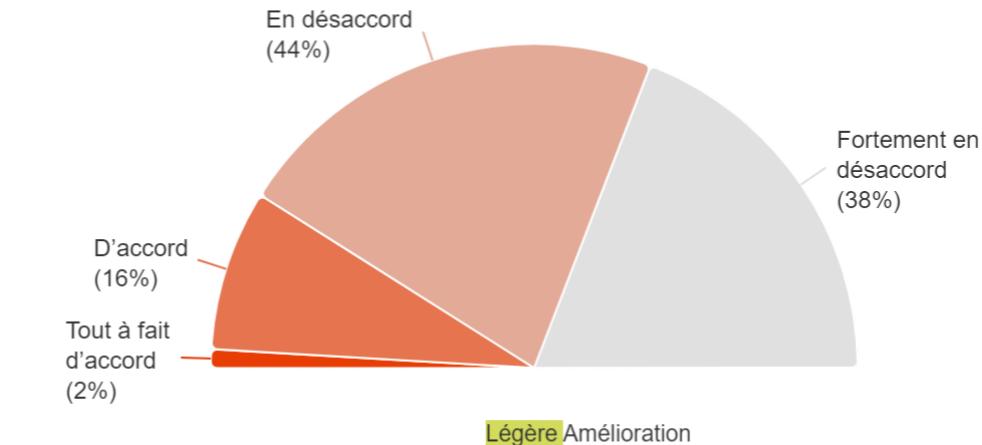
RESULTAT GLOBAL

CONTRAINTE

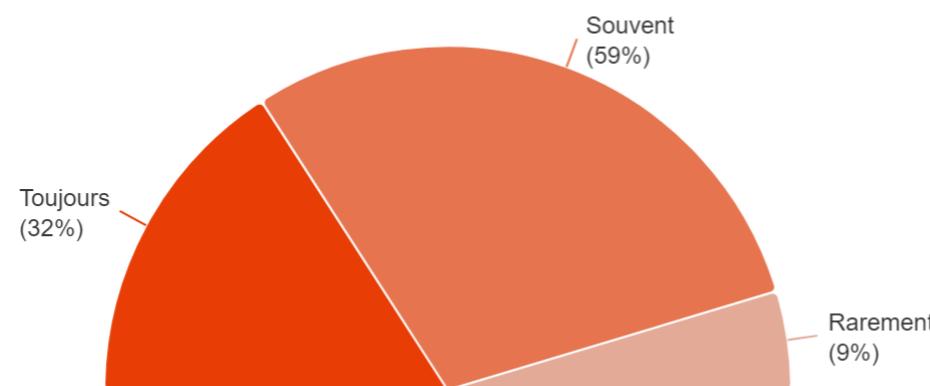
Je dois travailler intensément



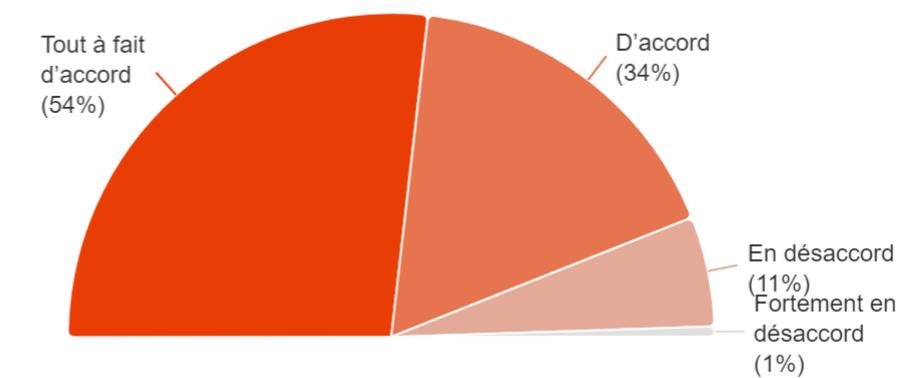
Mon salaire est adapté à ma position dans l'entreprise et aux efforts fournis



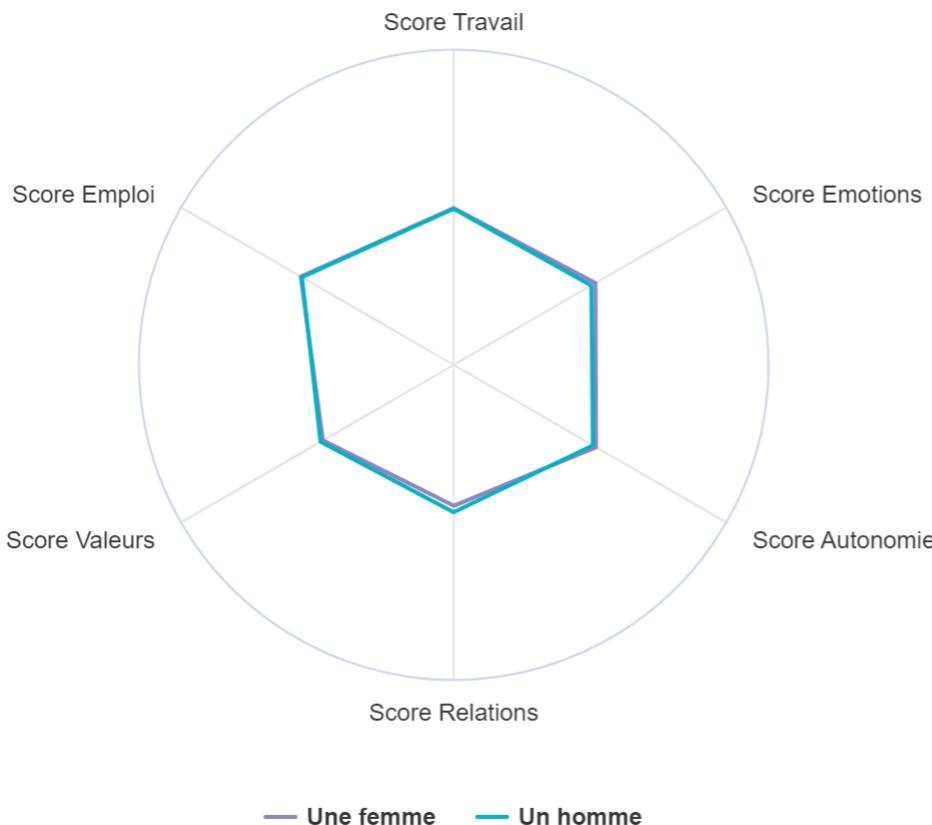
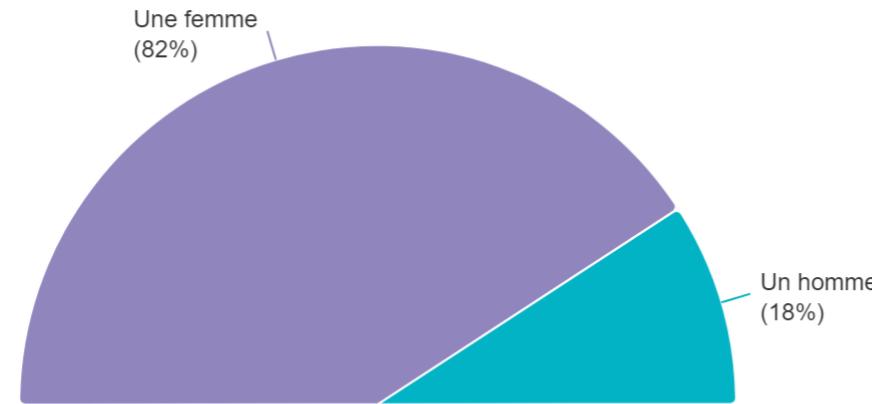
Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense



Mes perspectives de promotion sont faibles



SEXÉ



Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



Esprit d'équipe



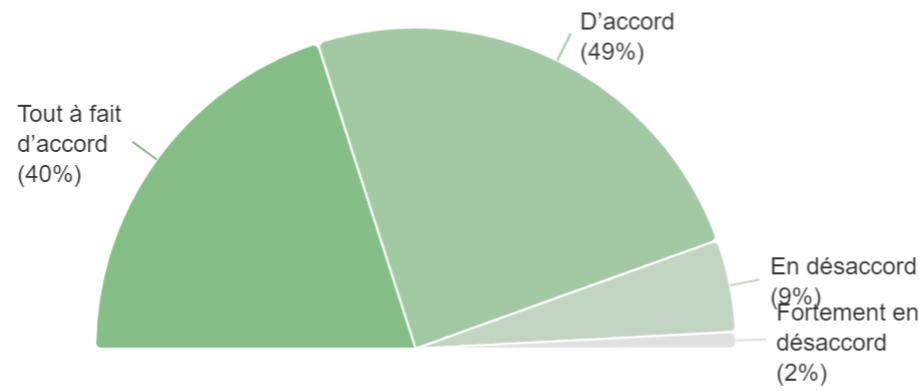
Niveau compétences



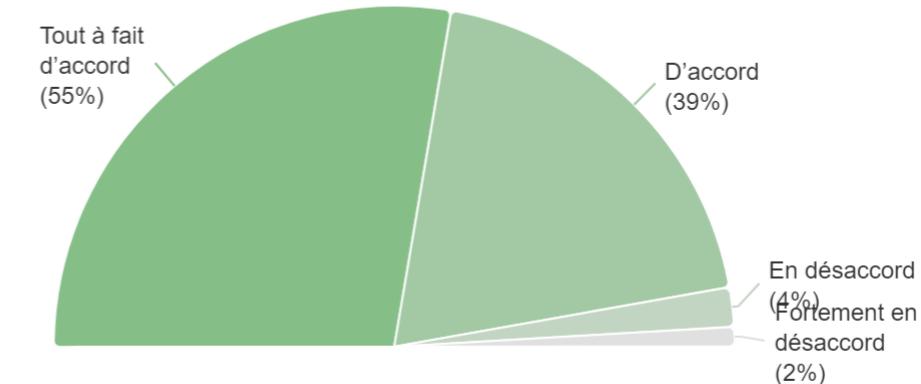
RESULTAT GLOBAL

RESSOURCES

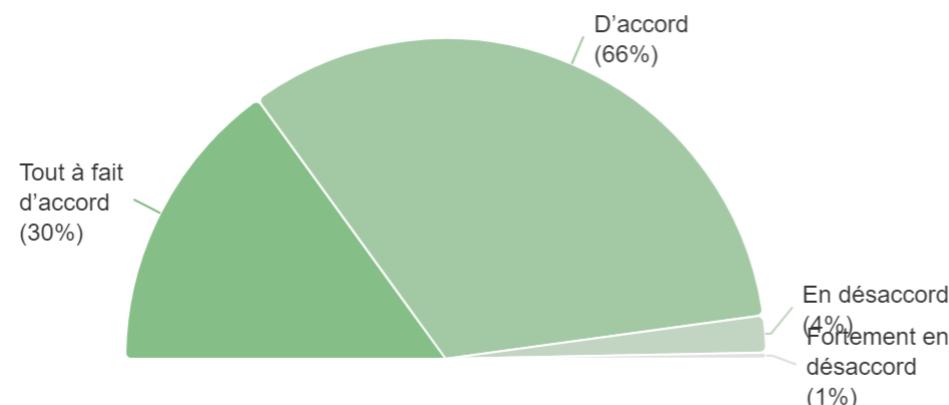
Au travail, je considère faire partie d'une équipe



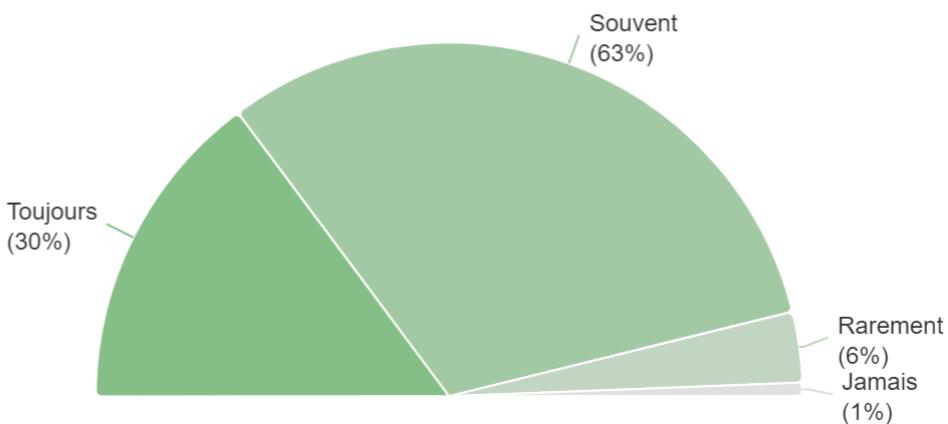
Mes horaires me permettent de concilier vie professionnelle et personnelle



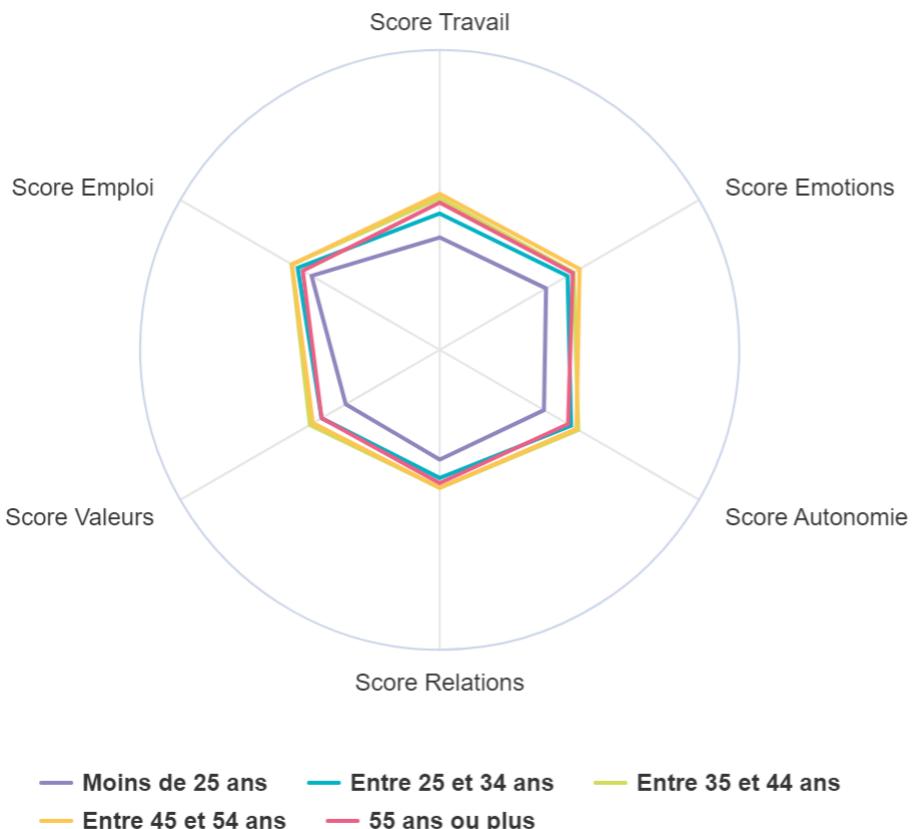
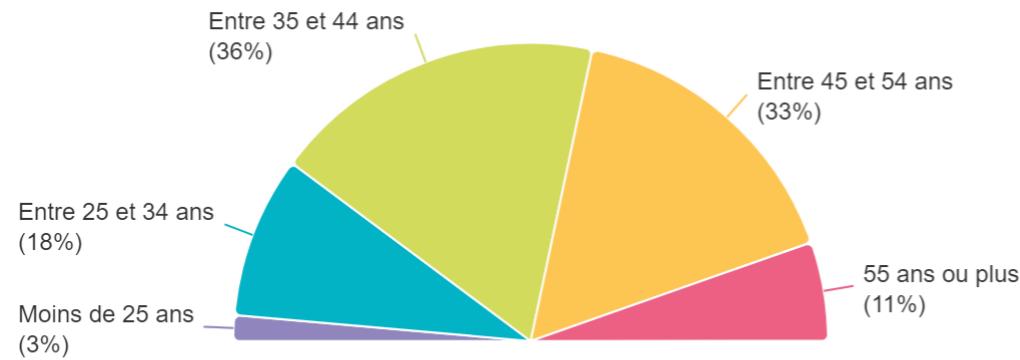
Mon travail individuel participe à la performance collective de l'entreprise



Je considère posséder un niveau de compétences suffisant pour accomplir l'ensemble de mes tâches



AGE



Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



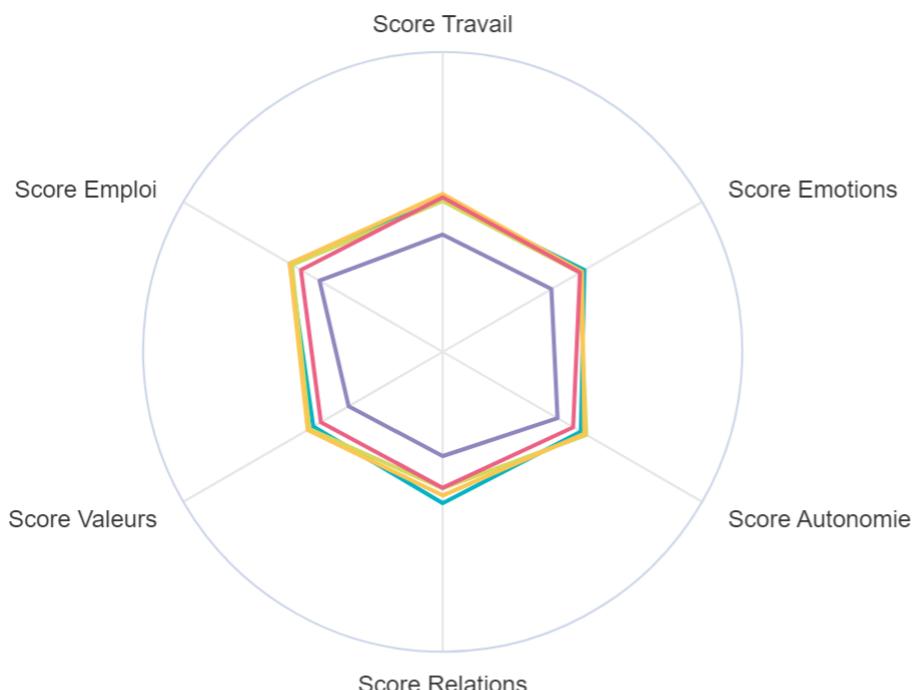
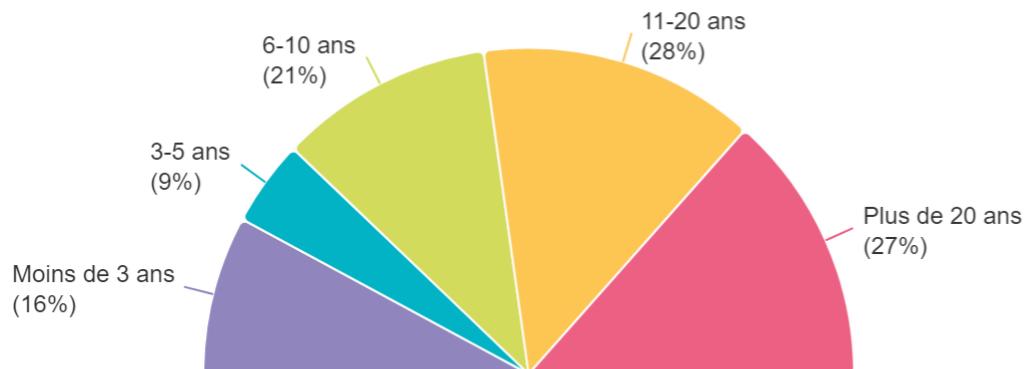
Esprit d'équipe



Niveau compétences



ANCIENNÉTE



— Moins de 3 ans — 3-5 ans — 6-10 ans — 11-20 ans
— Plus de 20 ans

Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



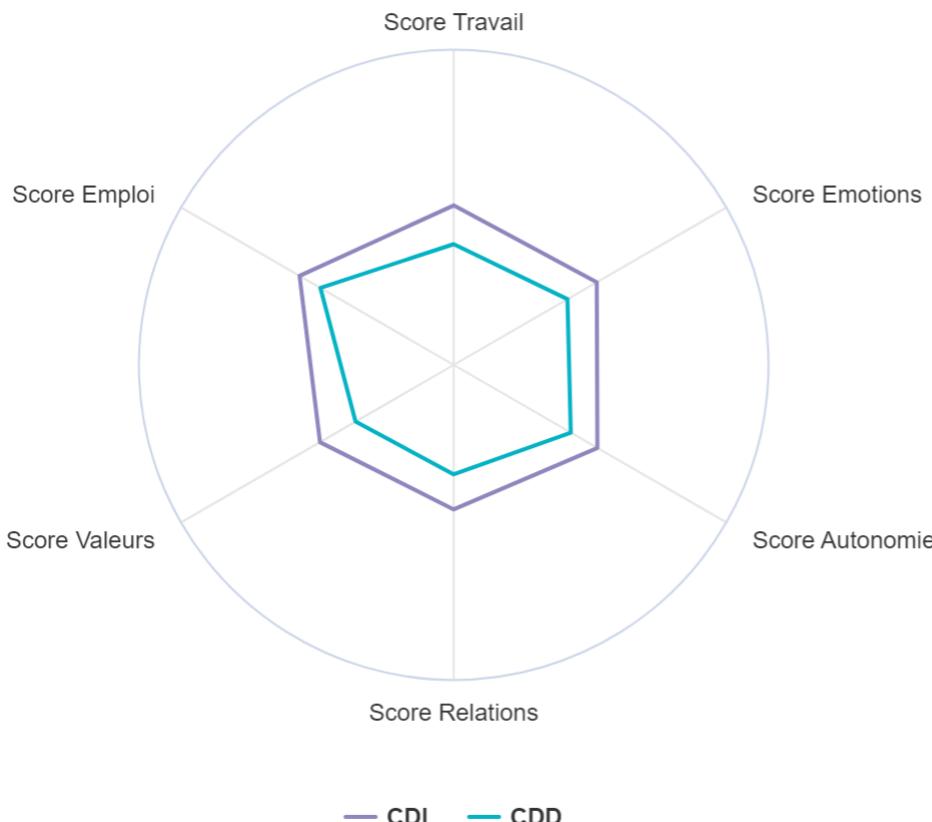
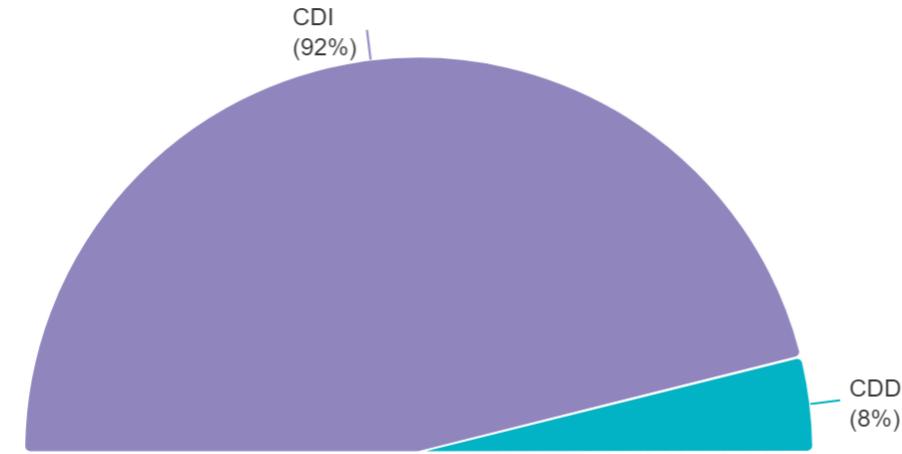
Esprit d'équipe



Niveau compétences



CONTRAT



Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



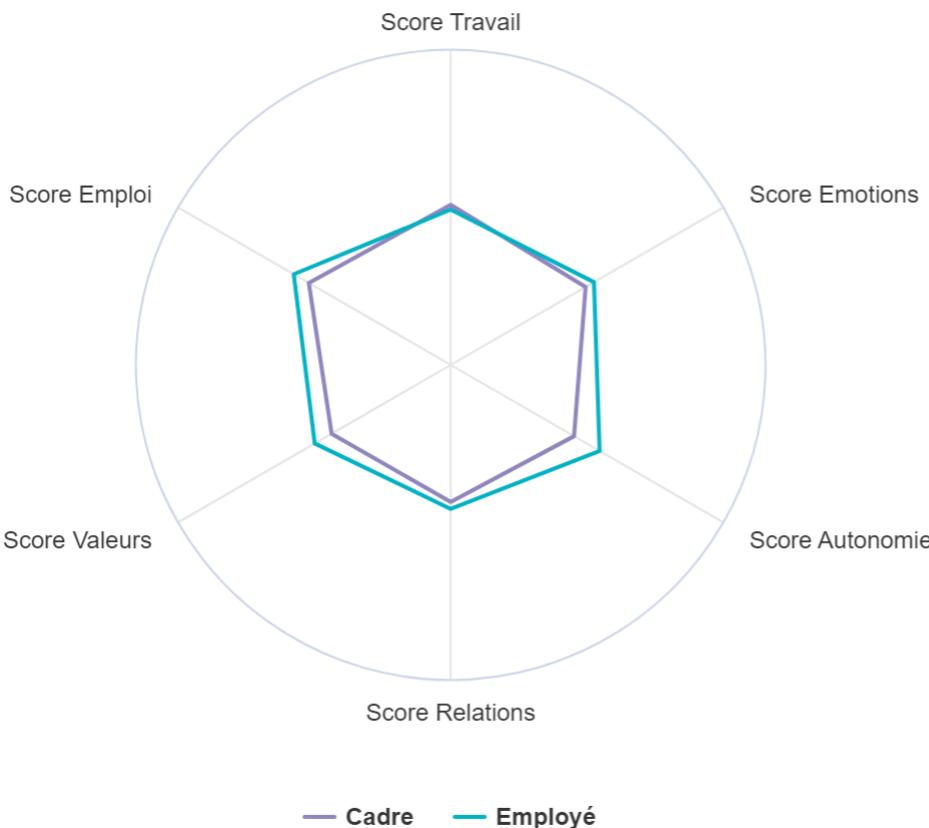
Entreprise reconnue



Ressources



RESPONSABILITES



Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif

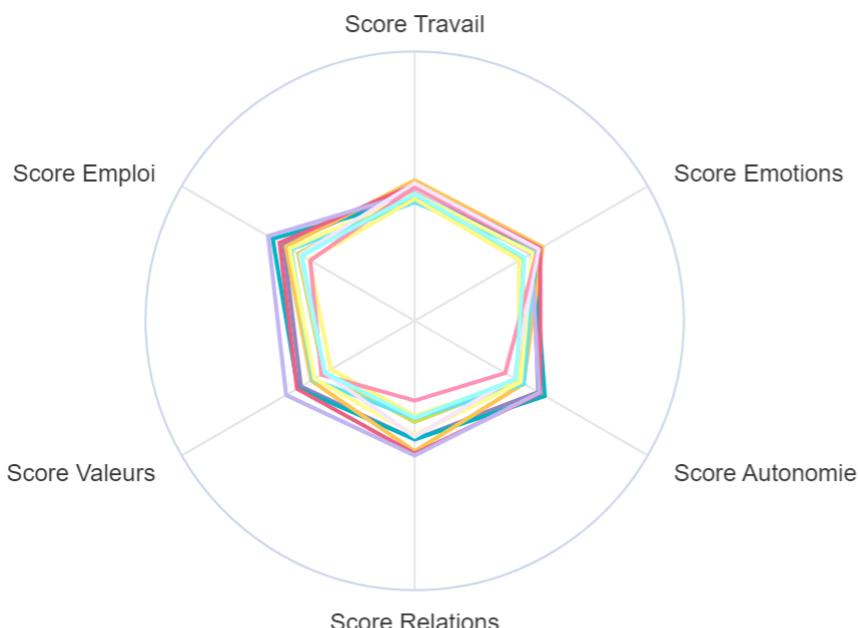
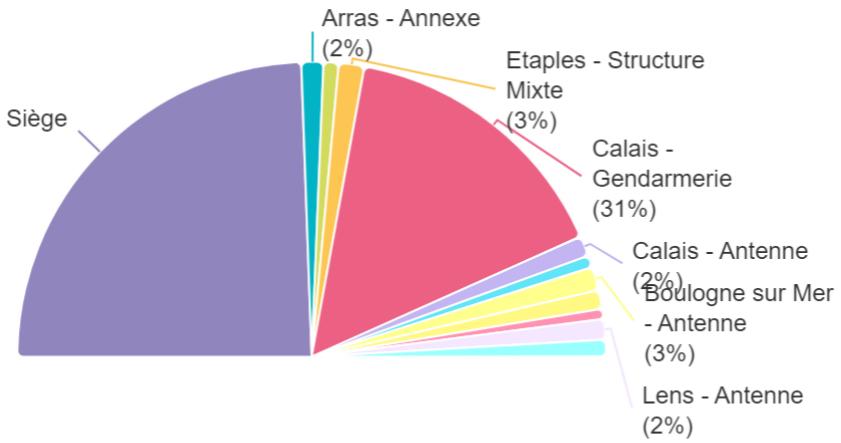


Esprit d'équipe



Niveau compétences





— Arras - Siège — Arras - Annexe — Arras - Antenne
 — Etaples - Structure Mixte — Calais - Gendarmerie — Calais - Antenne
 — St Omer - Antenne — Boulogne sur Mer - Antenne — Carvin - Antenne
 — Béthune - Antenne — Lens - Antenne — Bruay - Antenne

Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



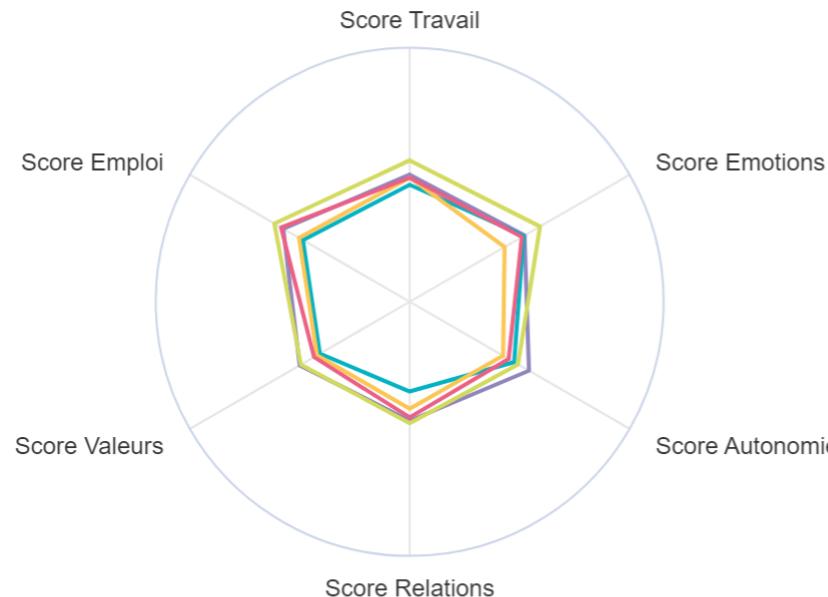
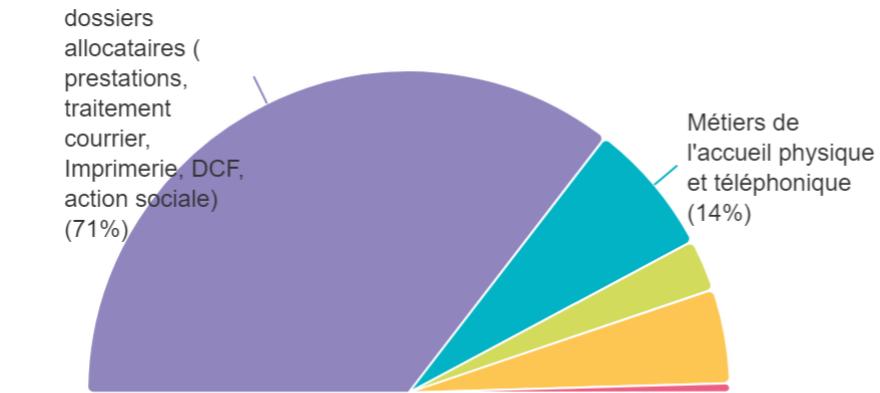
Esprit d'équipe



Niveau compétences



UNITE DE TRAVAIL (UT)



- Métiers du traitement administratif des dossiers allocataires (prestations, traite...
- Métiers de l'accueil physique et téléphonique
- Personnel itinérant (agents d'accueil itinérants, contrôleurs...)
- Services supports (Support informatique , patrimoine technique , logistique, tra...
- Animation et multiaccueil

Score Travail

50

Score Emotions

52

Score Autonomie

52

Score Relations

45

Score Valeurs

48

Score Emploi

56

Contraintes

Perspectives promotion



Exigences cognitives



Intensité du travail



Rémunération



Entreprise reconnue



Ressources

Horaires



Entreprise utile



Apport au collectif



Esprit d'équipe

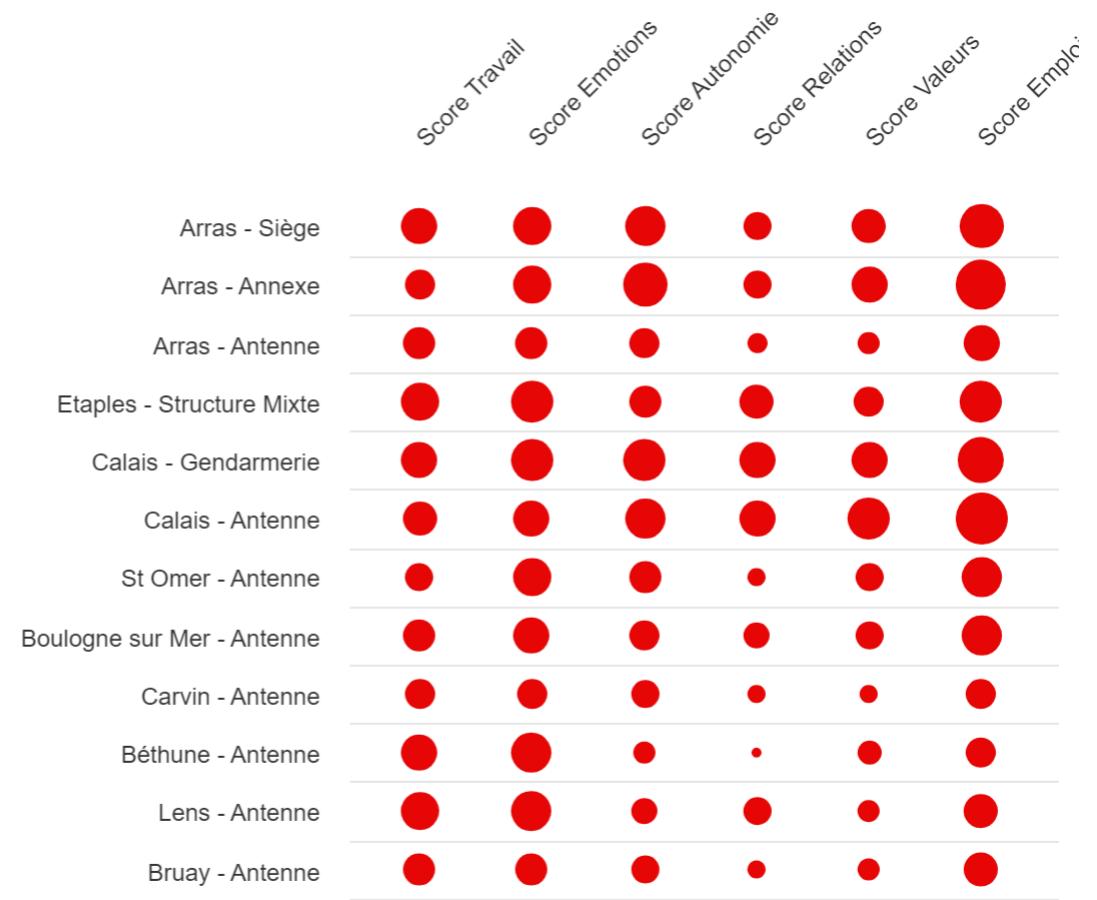
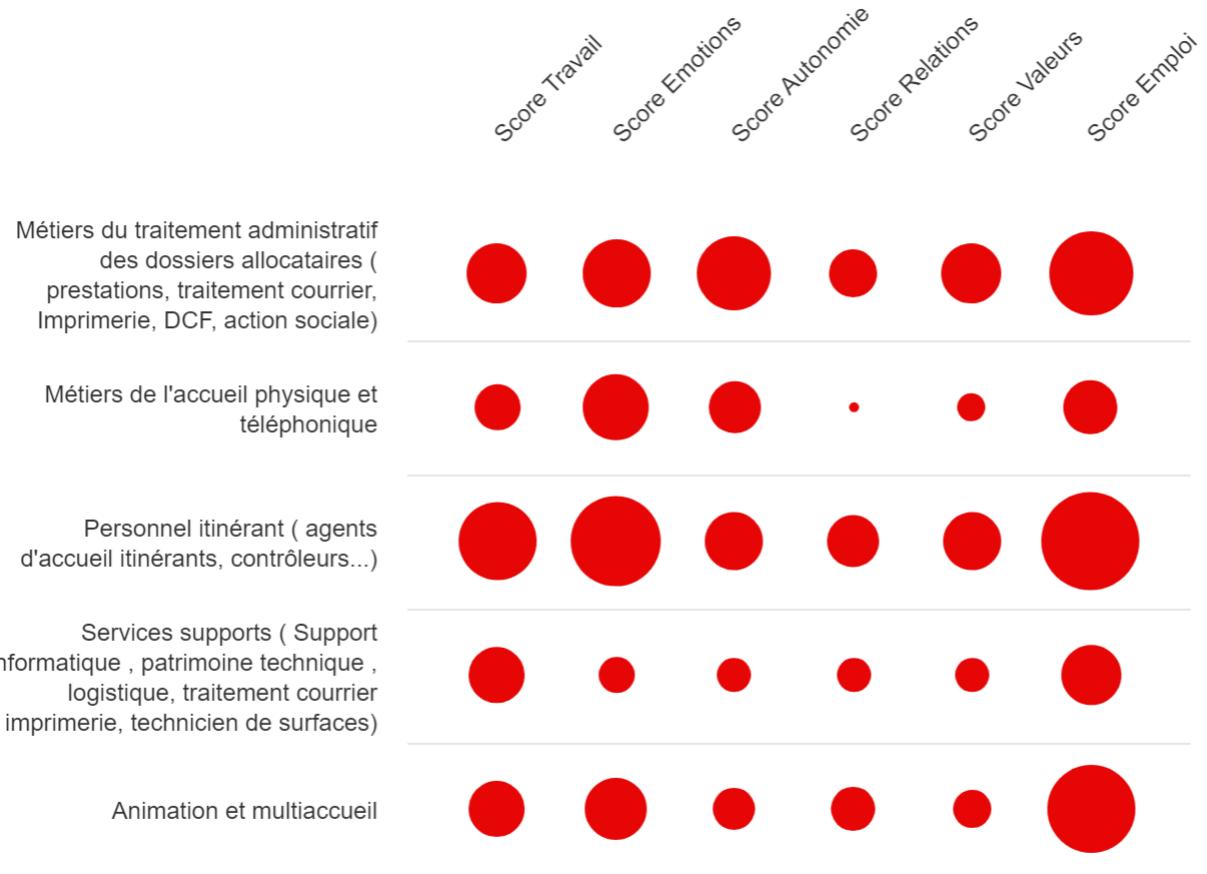


Niveau compétences

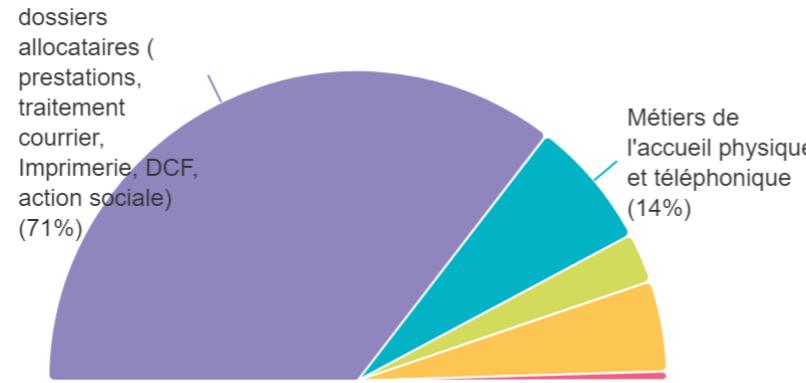


UNITE DE TRAVAIL (UT)

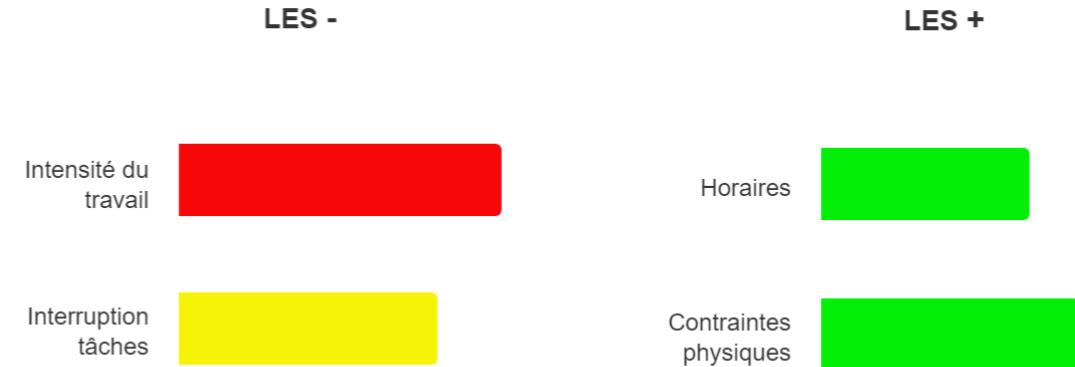
Tableau de synthèse - Exposition des UT aux 6 facteurs RPS



FOCUS - FACTEURS / UT



EXIGENCES DU TRAVAIL 50



EXIGENCES EMOTIONNELLES 52

LES -

LES +

Exigences cognitives



Contact détresse



AUTONOMIE & MARGE DE MANOEUVRE 52

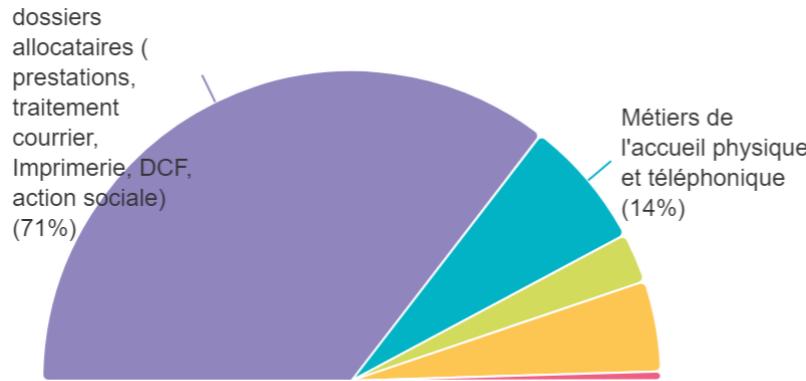
LES -

LES +

Consulté changement



FOCUS - FACTEURS / UT



RELATIONS DE TRAVAIL

45

LES -

LES +

Esprit d'équipe



CONFLITS DE VALEURS

48

INSECURITE DE L'EMPLOI

56

LES -

LES +

LES -

LES +

Entreprise
reconnue



Recommande
entreprise



Entreprise utile



Apport au
collectif



Ennui au travail



Perspectives
promotion



Rémunération



Dynamisme
emploi



Niveau
compétences



COMMENTAIRES



Appréciation du télétravail

Bonne ambiance dans certaines équipes

Travail utile socialement

comptabilité
PRO/PERSO

Flexibilité des horaires

Tableau personnalisé



Manque de reconnaissance Rémunération

Charge de travail importante

Interruption des tâches

Evolution des carrières limitées

Stress Professionnel

Legislation complexe et changeante

CONCLUSIONS

On évalue une exposition modérée des salariés aux RPS quel que soit leur profil.

A l'unanimité, les salariés expriment :

- Devoir avoir des périodes de fortes concentrations
- travailler intensément
- avoir peu de perspectives d'évolution
- être insatisfait de leur salaire

Toutefois, ils estiment tous :

- avoir un niveau de compétences suffisant pour réaliser son travail
- participer à la performance collective et faire partie intégrante de l'équipe
- avoir des horaires favorisant la conciliation vie professionnelle / personnelle

de façon général, on peut noter de bons indicateurs relatifs aux relations de travail et les conflits de valeurs

Pour autant, un point de vigilance est à apporter concernant :

- la reconnaissance apportée aux salariés
- La valeur donnée à l'entreprise.
- La complexité des tâches et l'adéquation des outils

CONCLUSIONS

Des expositions différentes ont été identifiées selon :

l'âge / le type de contrat / le niveau de responsabilité / le site d'affectation

L'âge et l'expérience a peu d'incidence sur les résultats.

Les jeunes se voient rester dans l'entreprise malgré l'intensité et la complexité du travail

Les **cadres** , les sites de *St Omer*, de *Carvin* , se plaignent particulièrement de l'interruption des tâches (site en baisse par rapport à 2023 (manque Etaples , Bruay , Lens)

Les sites particulièrement impactés par le contact avec des personnes en détresse (moins également qu 'en 2023 sont:

- **Etaples Structure Mixtes**

- **Boulogne sur Mer**

- **Lens**

Un site se plaint de la gestion et consultation concernant le changement : *Arras*

l'unité de travail

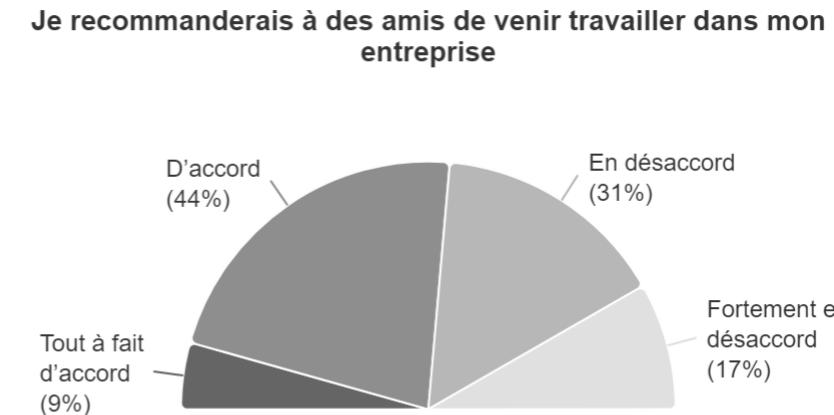
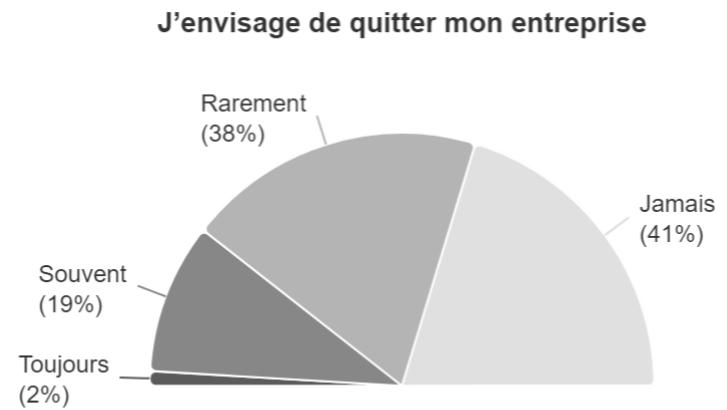
L'animation et le multiaccueil (sentiment de manque de reconnaissance, contact avec les personnes en détresse , interruption des tâches)

Les itinérants (gestion de dossier complexe, emploi peu dynamique, interruption des tâches//)

CONCLUSIONS

On peut craindre des difficultés de fonctionnement liées à :

- une forte démotivation du personnel (démotivation).



RECOMMANDATIONS

Instaurer une démarche prévention RPS pérenne avec la création d'un groupe projet RPS et le suivi d'actions de prévention

Axes d'amélioration à travailler en priorité :

- **Motivation du personnel** (reconnaissance, évolution professionnelle, équité...)
- **Gestion des exigences émotionnelles** (confrontation à la détresse, gestion des situations de violence et de l'agressivité...)
- **La gestion des interruptions des tâches** (émission de règle de vie, communication sur la pollution numérique..)



BUREAU
VERITAS