



Risques psychosociaux : les étapes clés de la démarche de prévention

18 janvier 2022

Intervenants

Valérie Langevin

Experte d'assistance conseil en prévention des risques psychosociaux, INRS



Marc Benoit

Formateur risques psychosociaux, INRS



Sommaire

- 1 Définitions et quelques données chiffrées
- 2 Cadre général de la prévention des RPS
- 3 Quatre circonstances pour agir et cinq étapes à suivre
- 4 Quelles méthodes et quels outils ?
- 5 Vos questions
- 6 Pour vous informer

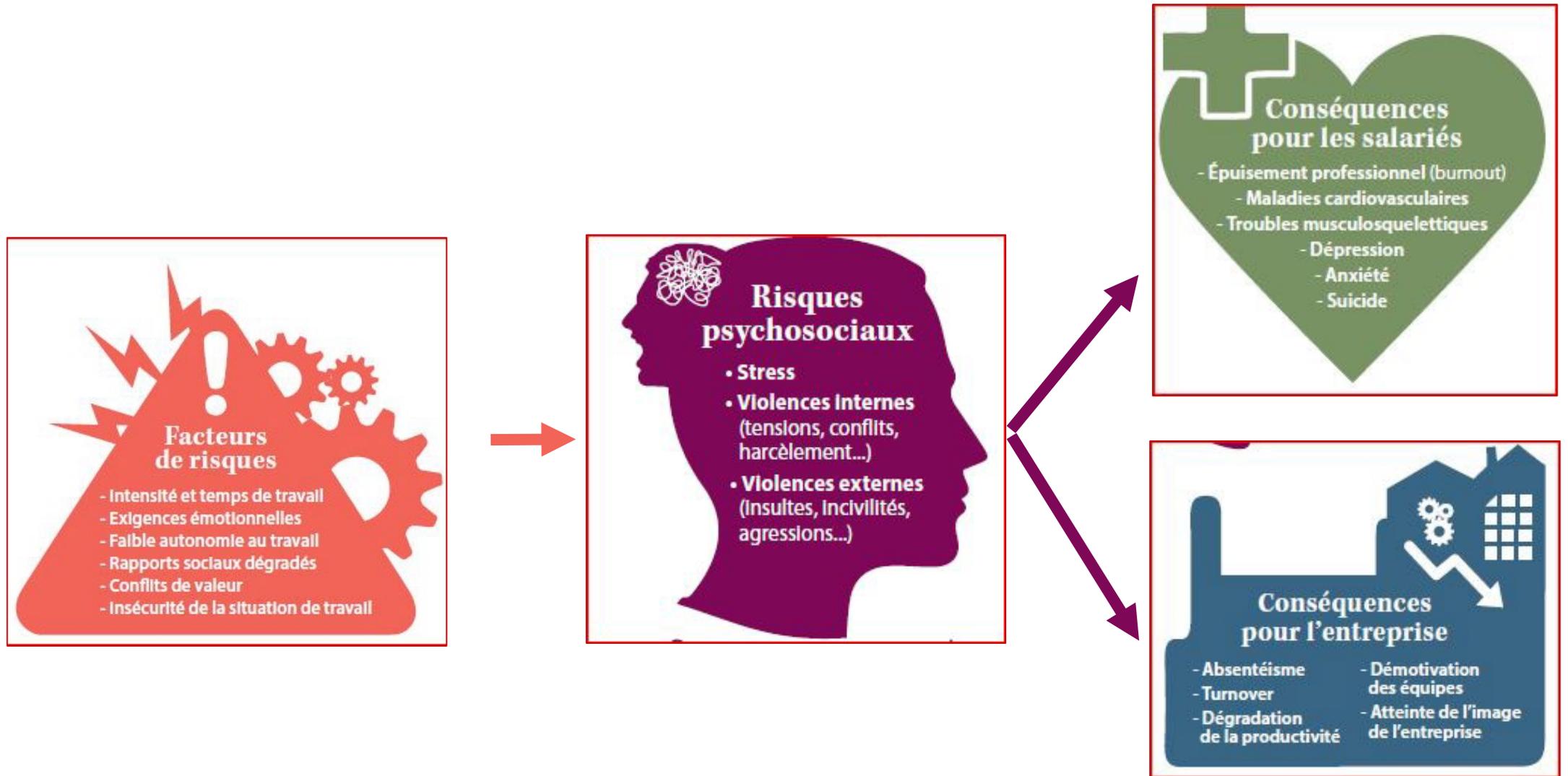
1. Définitions et quelques données chiffrées

Définition des risques psychosociaux

- Les risques psychosociaux ou RPS correspondent à des situations de travail où sont présents (combinés ou non) :
 - Du stress ;
 - Des violences externes ;
 - Des violences internes.
- Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail (facteurs de risque).
- Ils s'analysent au regard de l'activité concrète des salariés.



Définition des risques psychosociaux



Quelques chiffres sur l'exposition aux facteurs de RPS



Quelques données chiffrées sur la reconnaissance AT-MP

2016

- 10 000 affections psychiques reconnues en accidents du travail (AT)
- Près de 600 dossiers reconnus en maladie professionnelle (MP) par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP)

Santé travail : enjeux et actions. Les affections psychiques liées au travail : éclairage sur la prise en charge actuelle par l'Assurance Maladie – Risques professionnels. Janvier 2018

2020

- 1441 affections psychiques reconnues en maladie professionnelle en CRRMP
- 37 % de plus qu'en 2019
- 80 % de dépressions

Rapport annuel 2020 de l'Assurance Maladie – Risques Professionnels. Eléments statistiques et financiers)



2. Cadre général de la prévention des RPS

Un contexte favorable à une prise en charge par les acteurs de l'entreprise

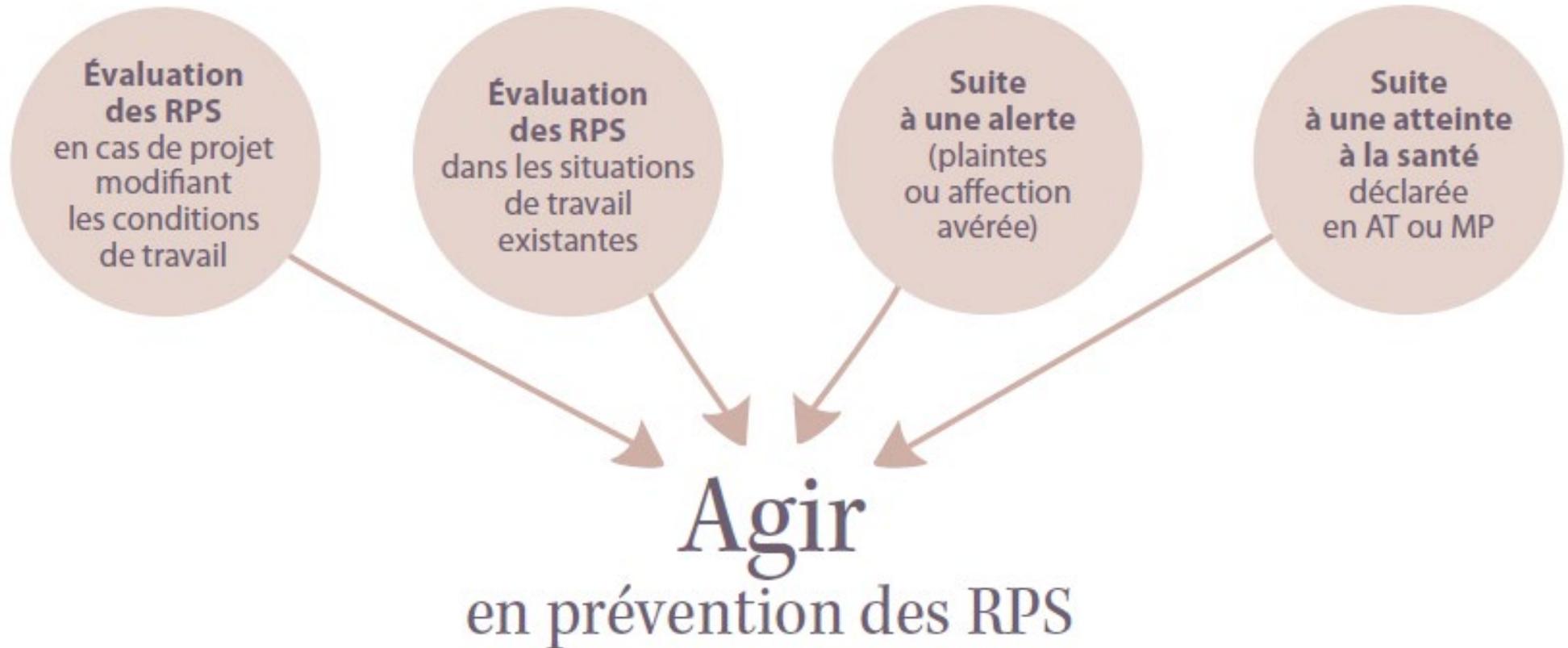
- Acceptation beaucoup plus partagée des risques psychosociaux comme ressortant de l'obligation de prévention des risques professionnels.
- Existence de connaissances scientifiques validées pour légitimer les facteurs de risques psychosociaux.
- Existence d'outils partagés, connus, pour l'analyse des situations de travail, ou celles des AT-MP dus aux RPS.

Objectifs et intentions de la démarche de prévention

- Faire en sorte que les acteurs internes assurent plus souvent la préparation de la démarche, l'analyse des situations de travail, plutôt que des acteurs externes institutionnels ou consultants.
- Impliquer dans la démarche de prévention les même acteurs que pour les autres risques professionnels.
- Utiliser les mêmes cadres de références méthodologique, institutionnel et de droit que pour la prévention des autres risques professionnels.

3. Quatre circonstances et cinq étapes à suivre

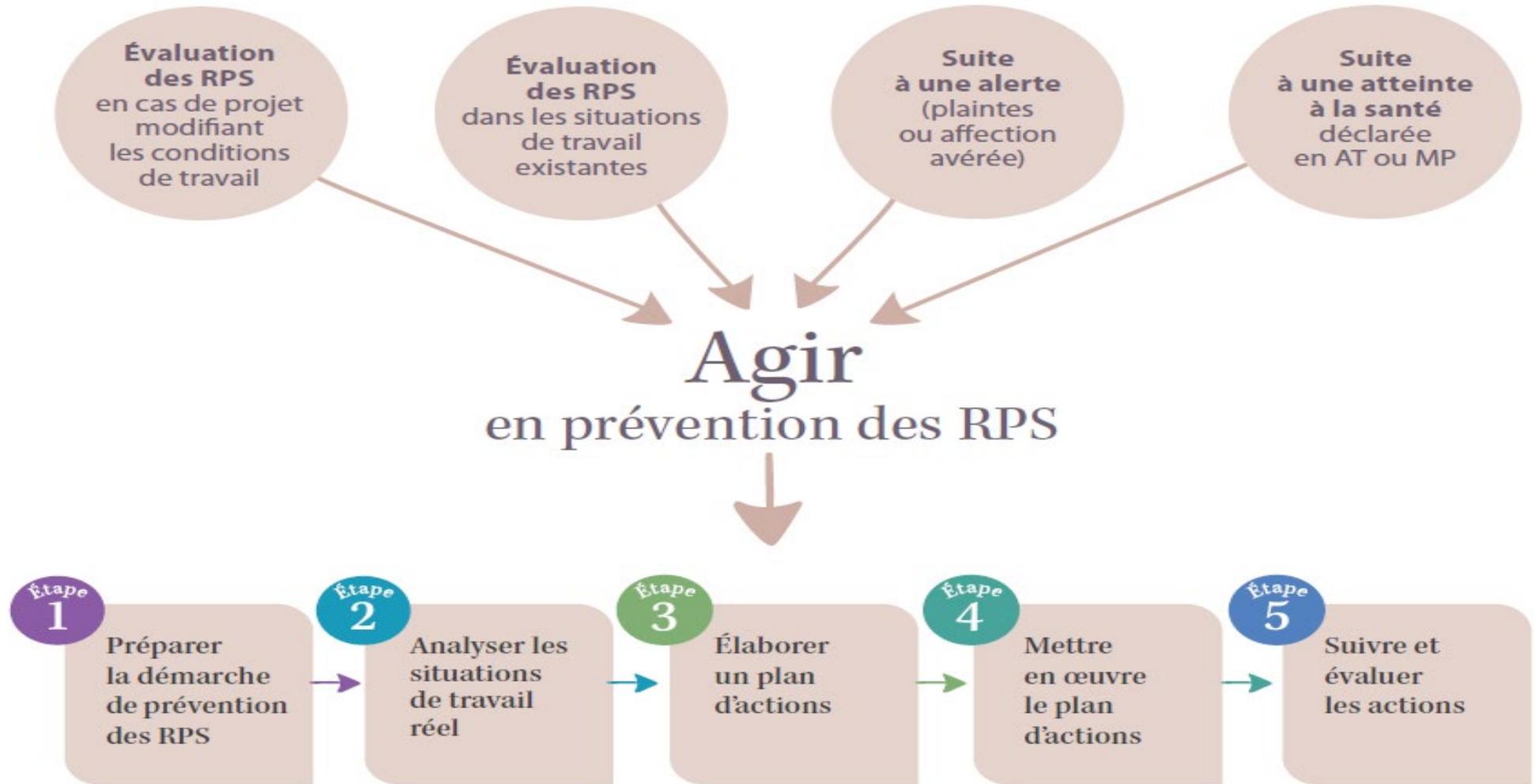
Quatre circonstances pour agir en prévention



Internaliser la prévention des RPS

- Ces quatre circonstances correspondent à des obligations et des prérogatives dans le droit qui font que les acteurs de l'entreprise doivent agir.
- Ces quatre circonstances sont également vraies pour la prévention des autres risques professionnels et favorisent le rapprochement avec la prévention des RPS dans l'entreprise.
- Ceci n'exclut pas de faire appel aux services de prévention et de santé au travail et aux Caisses régionales (Carsat, Cramif, CGSS).

Démarche de prévention des risques psychosociaux : Circonstances et étapes



Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Préparer la démarche de prévention

Pour que la démarche aboutisse à un plan d'action et ne crée pas de risques supplémentaires, il faut éviter que son déroulement ne soit l'objet de rapports de force entre les acteurs impliqués.

Ces acteurs impliqués ont intérêt à définir des règles et des outils partagés qui cadreront *a priori* l'action de prévention.

Ces règles organisent le travail de prévention, respectent le droit et les obligations de chacun, et protègent les acteurs.

Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Préparer la démarche de prévention

Ces règles pour être efficaces :

- Centrent la démarche sur les causes des risques dans le travail et son organisation.
- Sont élaborées et validées paritairement, et prévoient également un travail de prévention paritaire.
- Contiennent un engagement précis de l'employeur à modifier les situations de travail suite aux analyses et à protéger la parole des acteurs impliqués.
- Sont formalisées par écrit, diffusées au personnel, rediscutées à l'occasion du changement des instances représentatives du personnel ou de direction.

Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Analyser les situations de travail

Choisir et définir paritairement les outils utilisés pour :

- Identifier l'évolution des difficultés dans l'entreprise pouvant avoir un lien avec l'existence des risques psychosociaux : **les batteries d'indicateurs.**
- Identifier les facteurs de RPS existants dans différents secteurs, métiers : **les questionnaires.**
- Identifier les circonstances précises, concrètes, d'exposition d'un métier, d'un opérateur, à ces facteurs de RPS, pour définir un plan d'actions : **l'entretien, le recueil documentaire et l'observation.**

Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Elaborer le plan d'actions

- Impliquer les salariés, leur hiérarchie et les IRP.
- Respecter deux cadres de référence :
 - les principes généraux de prévention inscrits dans le Code du travail, en respectant la hiérarchie entre ces principes ;
 - les critères d'efficacité de mesures de prévention :
 - > les critères techniques : efficacité, stabilité dans le temps, contrainte pour l'opérateur, non déplacement du risque, portée ;
 - > les critères sociaux : conformité à la réglementation, délai d'application, investissement.

Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Mettre en œuvre le plan d'actions

- Consulter les IRP sur le plan d'actions sur lequel a statué l'employeur.
- Définir le calendrier et la répartition des tâches pour mettre en œuvre le plan d'actions.

Cinq étapes impliquant les acteurs de l'entreprise

Suivre et évaluer les actions :

- En utilisant l'évolution des indicateurs de risque produits avant et pendant la démarche.
- En interrogeant les salariés pour identifier l'acceptabilité et l'efficacité des changements mis en œuvre.

4. Quelles méthodes et quels outils ?

Quatre sources d'informations principales

- Entretiens individuels ou collectifs



- Questionnaires



- Observations au poste de travail



- Analyse de documents



Complémentarité des méthodes

Mener des entretiens individuels ou collectifs

- **Grilles d'entretiens disponibles dans les supports de l'INRS**

- **L'outil RPS-DU :**

- > Grille de questionnement en 26 points sur les facteurs de RPS.

- > A discuter au cours d'entretiens collectifs (à adapter pour des entretiens individuels).

- > Proposée pour aider les entreprises à intégrer les RPS dans le DUER, cette trame d'entretien peut être utilisée pour les quatre circonstances pour agir.



Mener des entretiens individuels ou collectifs

- L'outil Faire le point RPS :

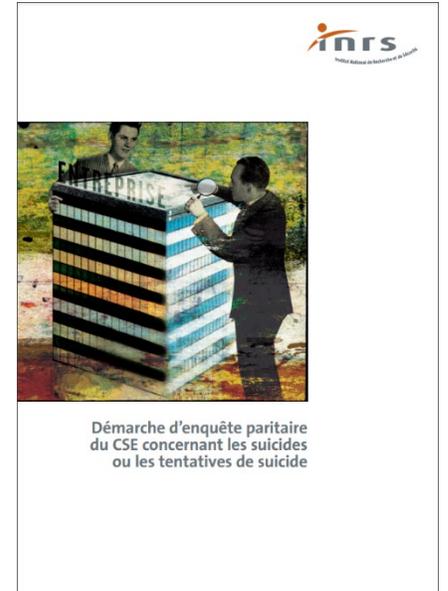


- > Grille de questionnement en 41 points sur les facteurs de RPS et la prévention dans l'entreprise.
- > A discuter au cours d'entretiens collectifs (à adapter pour des entretiens individuels).

- > Proposé pour aider les petites entreprises à intégrer les RPS dans le DUER.

Mener des entretiens individuels ou collectifs

- La démarche d'enquête paritaire en cas de suicide ou tentative de suicide :
 - > Un guide d'entretien reprend la catégorisation des facteurs de RPS.
 - > Peut être utilisée pour toute démarche d'enquête paritaire suite à une atteinte à la santé ou une alerte RPS.



Mener des entretiens individuels ou collectifs

- Des repères méthodologiques pour mener des entretiens suite à une alerte (ED 6349).

Des questions pour :

- > Entendre la plainte et la souffrance.
- > Clarifier la demande d'action du salarié.
- > Vérifier que la situation peut aboutir à une démarche de prévention collective.



Recourir à des questionnaires individuels

- Possible quand on veut interroger un nombre important de salariés en même temps.
- Des précautions à prendre :
 - A compléter par des entretiens ou des observations.
 - Anticiper les ressources et les compétences nécessaires.
 - Etre vigilant à un faible taux de participation.
- Situer le questionnaire dans la démarche de prévention des RPS.



Réaliser des observations au poste de travail

- En complément des entretiens ou des questionnaires.
- Une autre façon de comprendre le travail effectué par les salariés.
- Accès à des contraintes, des manière de faire, des régulations non verbalisées par les salariés en entretien car totalement intériorisées.

Procéder à l'analyse de documents

- Pour identifier l'évolution des difficultés dans l'entreprise pouvant avoir un lien avec l'existence des risques psychosociaux
 - => Se doter d'indicateurs de dépistage et de suivi des RPS.
- Pour mettre en évidence des éléments factuels, objectifs de l'exposition.
- Pour retracer un contexte, un historique.

- ✓ Dans les documents internes de l'entreprise
- ✓ Dans les traces écrites de l'activité des salariés

5. Vos questions

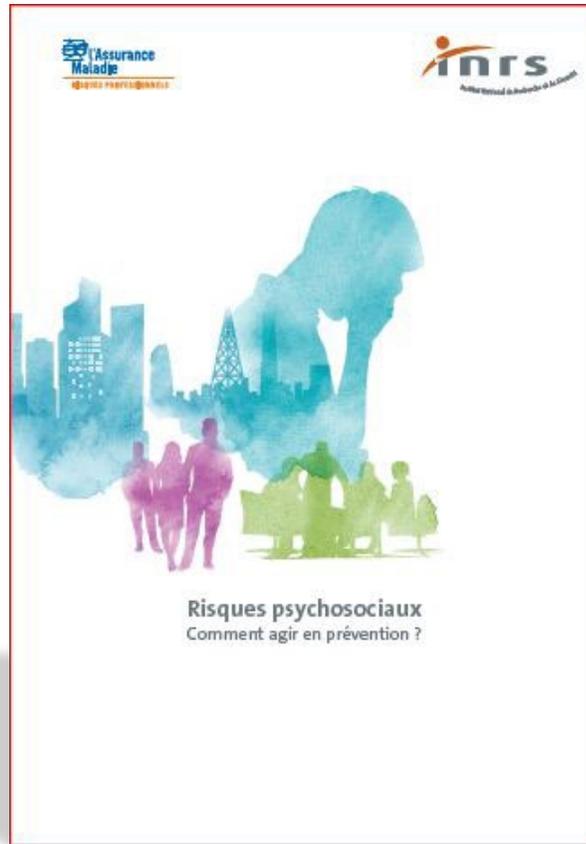
Vos questions

- Comment convaincre la direction de s'engager ?
- Quel rôle pour les responsables des RH ?
- Quel rôle pour les responsables QHSE, HSE, chargés de prévention ?
- Dans quels cas faire appel à une ressource extérieure ?

6. Pour vous informer

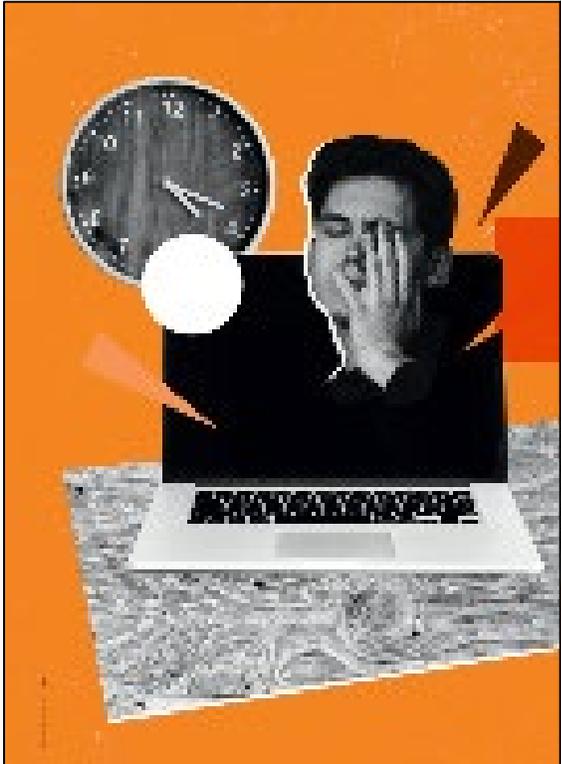
Pour mettre en place une démarche de prévention RPS

- Risques psychosociaux : comment agir en prévention ? – [ED 6349](#)



Pour mettre en place une démarche de prévention RPS

- Dossier « Prévention des risques psychosociaux : méthodes et pratiques », *Hygiène et Sécurité du travail*, 2019, DO 25



Dossier
PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS): MÉTHODES ET PRATIQUES

- 1 Démarche de prévention des risques psychosociaux: évolution des pratiques p. 26
- 2 Passer d'une situation d'alerte RPS à une démarche de prévention p. 32 (à l'occasion de l'expertise p. 36)
- 3 Les leviers d'intervention en santé au travail face aux risques psychosociaux p. 38
- 4 Conditions générales de réussite d'une démarche de prévention: l'exemple d'une entreprise du secteur industriel p. 43
- 5 Mise en place d'une démarche collective de prévention des RPS: le cas d'un établissement d'accueil p. 47 (à l'occasion de l'expertise p. 51)

Aujourd'hui, les risques psychosociaux (RPS: stress, épuisement professionnel – burnout, harcèlement, violences...) ne peuvent plus être considérés comme des risques dits « émergents ». Les dispositifs de sensibilisation ou de méthodologies d'action se sont multipliés, pour aider à la mise en place d'une démarche de prévention dans les entreprises. Désormais, il ne s'agit plus pour l'entreprise de « faire faire » (par la réalisation d'un diagnostic approfondi assuré par des compétences extérieures) mais de « faire par elle-même ». La prévention des risques psychosociaux se « déspecialise » en s'internalisant. Les acteurs, internes ou externes aux entreprises ou organisations, qui prennent en charge les autres risques professionnels, sont amenés à intégrer la prévention des risques psychosociaux dans leurs pratiques. Il est donc apparu nécessaire d'actualiser la démarche de prévention des RPS. Elle consiste en particulier à mettre l'accent sur l'étape de préparation, déterminante pour aboutir à un plan d'action en lien avec le diagnostic posé sur les situations de travail.

PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISKS (PSRS): METHODS AND PRACTICES – Today, psychosocial risks (PSRs: stress, burnout, harassment, violence...) can no longer be considered as so-called "emerging" risks. Awareness-raising mechanisms or action methodologies have multiplied, to help set up a prevention approach in companies. From now on, it is no longer a question for the company to "get things done" (by carrying out a thorough diagnosis provided by external expertise) but to "do it by itself". The prevention of psychosocial risks "despecializes" by becoming internalized. The actors, internal or external to the companies or organizations, which take care of the other occupational risks, are brought to integrate the prevention of the psychosocial risks in their practices. It has therefore appeared necessary to update the approach to prevention of PSRS. In particular, it consists of focusing on the preparation stage, which is decisive, in order to make an action plan related to the diagnosis of work situations.

Dossier coordonné par Valérie Pizet Langouin, INRS, département Expertise et conseil technique.

Pour en savoir plus sur les risques psychosociaux

- Sept dossiers Web dédiés aux RPS : <https://www.inrs.fr/> rubrique « risques »



inrs Santé et sécurité au travail

Rechercher sur le site... OK

INRS | Actualités | Démarches de prévention | **Risques** | Métiers et secteurs d'activité | Services aux entreprises | Publications et outils

DOSSIER

RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

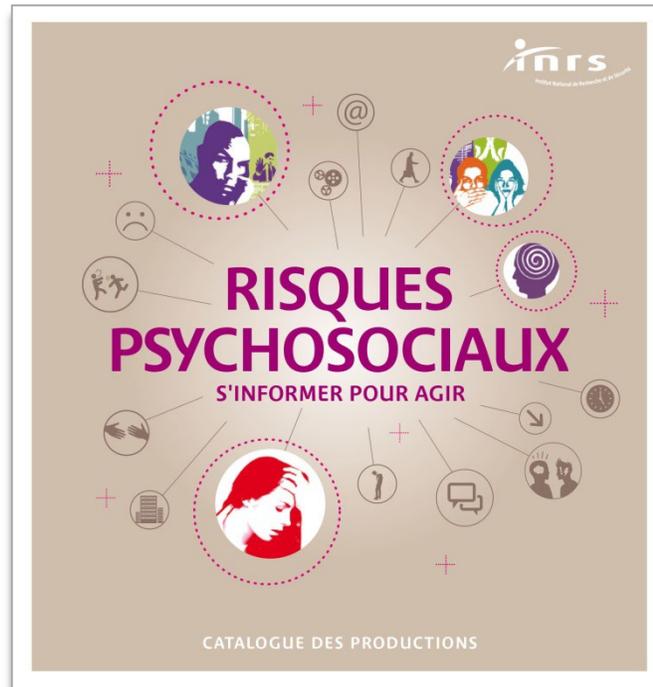
SOMMAIRE DU DOSSIER

- Ce qu'il faut retenir
- Facteurs de risque
- Conséquences pour le salarié et l'entreprise
- Prévention
- Questionnaires risques psychosociaux
- Réglementation
- Accidents du travail et maladies professionnelles
- Prévenir les risques psychosociaux en période de crise sanitaire
- Travaux de l'INRS
- Publications, outils, liens...
- Foire aux questions sur les risques psychosociaux

▸ Dossier complet (PDF 1,33 Mo)

Catalogue des productions INRS

- Risques psychosociaux. S'informer pour agir - ED 4700



Risques psychosociaux

Les dossiers Web sur le site www.inrs.fr

- Risques psychosociaux
- Stress au travail
- Harcèlement et violence interne au travail
- Agression et violence externe au travail
- Épuisement professionnel ou burnout
- Suicide en lien avec le travail

L'INRS propose sur son site des contenus complets, régulièrement mis à jour sur les risques psychosociaux et ses composantes. Chaque dossier dispose d'un sommaire permettant de naviguer facilement entre les différents chapitres (ce qu'il faut retenir, facteurs de risque, prévention, réglementation...). Chaque dossier peut être téléchargé et imprimé dans son intégralité au format PDF.

Le stress au travail

PUBLICATION
ED 5021
4 p. 2013

Ce 4 pages fait le point sur le stress au travail et répond àq. questions les plus courantes sur le sujet :
Que recouvre exactement ce terme ?
Quels sont les facteurs à l'origine du stress au travail ? Quelles sont les conséquences d'un travail stressant sur la santé ? Comment concevoir le travail pour éviter ou réduire le stress ?...

Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?

PUBLICATION
ED 973
20 p. 2006

Ce guide précise les causes et les manifestations du stress au travail. Il en souligne les conséquences sur la santé des individus et pour l'entreprise. Il pointe entre les signaux qui doivent vous alerter, les raisons et les façons d'y remédier.

Les mécanismes du stress au travail

ANIMATION
Anim-005
2 min 20

Comment réagit l'organisme lorsqu'on est stressé dans le travail ? Et quelles en sont les conséquences sur la santé ? Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'individu et présente la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus graves.

Napo dans... Le stress au travail !

VIDEO
DV 0401
10 min 30, 2014

Napo, la mascotte de la prévention, est confronté aux risques psychosociaux. Ce film de sensibilisation met en lumière les situations de travail qui favorisent l'apparition des risques psychosociaux.

Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

VIDEO
DM 0365
18 min, 2006

Cette vidéo composée de trois films courts a pour objectif de s'attaquer aux idées reçues sur le stress au travail et convaincre l'entreprise d'agir en prévention collective.

J'ai mal au travail : stress, harcèlement, et violences

VIDEO
DVD 0327
64 min, 2004

Cette vidéo traite tour à tour du stress, du harcèlement moral et des violences externes au travail au travers de témoignages réels, suivis d'une analyse par un expert.

04 05

Pour évaluer les RPS : l'outil RPS-DU

Entreprises de plus de 50 salariés

- Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU ([ED 6403](#))
- Grille d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux
- Foire aux questions
<https://www.inrs.fr/publications/essentiels/faq-rps-evaluer>



Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Grille d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux (outil RPS-DU) de l'INRS					
Intensité et complexité du travail		Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
1	Contraintes de rythmes de travail Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?	😊	😐	😞	😡
<small>Notes ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</small>					
2	Niveau de précision des objectifs de travail Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?	😞	😐	😊	😡
<small>Notes ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</small>					
3	Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ?	😞	😐	😊	😡
<small>Notes ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver</small>					

Pour évaluer les RPS : les outils « Faire le point RPS » pour les entreprises de moins de 50 salariés

- Faire le point RPS. Une aide pour évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ([outil 37](#))
- Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social ([outil 42](#))
- Foire aux questions :
<https://www.inrs.fr/publications/essentiels/faq-rps-tpe>



Le décryptage : Risques psychosociaux / Qualité de vie au travail / Bien-être au travail

décryptage...  Institut National de Recherche et de Sécurité

Avril 2019

Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail

De quoi parle-t-on ?

Risques psychosociaux

La notion de risques psychosociaux (RPS) désigne en France « 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 »¹⁵. Derrière ce terme, on désigne *a minima* le stress au travail, l'épuisement professionnel ainsi que les violences internes et externes rencontrées par les travailleurs. La causalité plurifactorielle des RPS exige d'investiguer les dimensions sociales, relationnelles et organisationnelles du travail, en accordant toute sa place à la dimension subjective du rapport au travail (la question du sens, les valeurs, les émotions en lien à l'activité et à son contexte), à des fins de prévention. L'action de prévention des RPS s'ancre dans un corpus législatif et réglementaire ancien, issu de la directive cadre 89/391/CEE transposée en droit français par la loi du 31 décembre 1991 et inscrite dans le Code du travail (articles L. 4121-1 et suivants). Les obligations incombant à l'employeur sont complétées par des accords collectifs (accords nationaux interprofessionnels – ANI – sur le stress en 2008 et sur le harcèlement et la violence au travail en 2010), proposant un cadre concret pour identifier, prévenir et faire face aux RPS.

Facteurs de risques psychosociaux

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux de 2011 d'un collège d'experts internationaux coordonnés par M. Gollac¹⁶ proposent de les regrouper en six catégories :

- * INTENSITÉ et temps de travail ;
- * EXIGENCES émotionnelles ;
- * MANQUE d'autonomie ;
- * RAPPORTS sociaux au travail dégradés ;
- * CONFLITS de valeurs ;
- * INSÉCURITÉ de la situation de travail.

L'approche de l'INRS prend en compte l'origine plurifactorielle des RPS et promeut une démarche de prévention collective.

L'approche de l'INRS et du réseau prévention de l'assurance maladie - risques professionnels en matière de prévention des RPS prend en compte leur origine plurifactorielle et promeut une démarche de prévention collective, conformément aux principes généraux de prévention inscrits dans le Code du travail. Elle vise à identifier les facteurs psychosociaux et leurs déterminants et à évaluer le niveau de risque afin d'établir un plan d'actions visant à réduire ces risques à la source en transformant les situations de travail. La démarche de prévention engage l'ensemble des parties prenantes de la santé et de la sécurité au travail de l'entreprise dans un processus participatif.

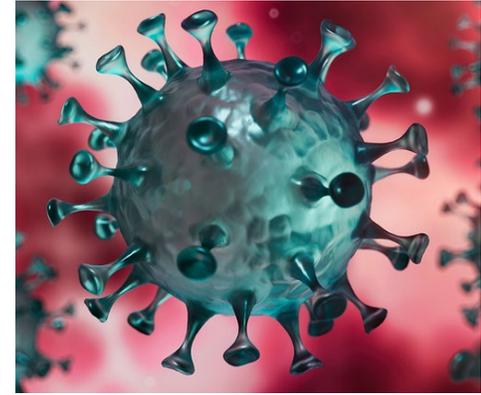
ED 8002

L'offre sur le télétravail

- Télétravail. Quels risques ? Quelles pistes de prévention ?
ED 6384
- Télétravail. Cadre juridique et conventionnel.
Approche santé et sécurité
- Dossier web
- Télétravail. Quelques conseils pour préserver votre santé
(ED 6454)

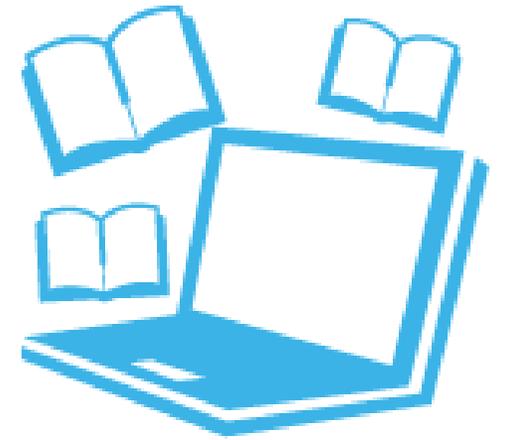


Covid-19 et risques psychosociaux



- Prévenir les risques psychosociaux en période de crise sanitaire.
<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention-crise-sanitaire.html>
- Dossier web Covid-19 et prévention en entreprise
<https://www.inrs.fr/risques/COVID19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html>
qui traite notamment des :
 - risques psychosociaux ;
 - du télétravail imposé en situation exceptionnelle à un télétravail qui se prolonge.

Rappel des précédents webinaires



⇒ Managers : comment agir au quotidien en prévention des risques psychosociaux ?

[Anim-087](#)

⇒ Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

[Anim-245](#)

⇒ Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

[Amin 281](#)

⇒ Burnout au travail : comment le définir et le prévenir ?

[Anim-156](#)

Si des questions subsistent...

- Découvrez l'ensemble de nos supports sur <https://www.inrs.fr/>
- Posez vos questions sur le site de l'INRS <https://www.inrs.fr/footer/contact.html>



Notre métier, rendre le vôtre plus sûr

Merci de votre attention



www.inrs.fr

YouTube

