



Les
WEBINAIRES
de **L'INRS**



Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

20 mai 2021

www.inrs.fr

Intervenante

Valérie Langevin

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



Sommaire

1 Cadre réglementaire

2 Définitions et démarche

3 Présentation de l'outil RPS-DU

4 Conseils pour la mise en œuvre de la démarche et l'animation des entretiens collectifs

5 Vos questions

6 Pour vous informer

1. Cadre réglementaire

Cadre réglementaire



- L'employeur a une obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

À noter : pour la Fonction publique (d'État, territoriale ou hospitalière), cette obligation réglementaire pèse sur les chefs d'établissements.

- Dans ce cadre, l'employeur doit notamment :
 - évaluer les risques professionnels qui n'ont pu être évités (conformément aux principes généraux de prévention) ;
 - transcrire les résultats de cette évaluation dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et le mettre à jour (au moins une fois par an).

Cadre réglementaire



- L'évaluation des risques professionnels :
 - consiste *a minima* en une identification des risques présents dans les unités de travail et en une analyse des conditions d'exposition des salariés à ces risques ;
 - conduit à choisir des actions de prévention appropriées.
- Les risques psychosociaux sont à évaluer au même titre que les autres risques, *a priori* selon les mêmes principes et avec les mêmes acteurs.

Textes de références

Articles L. 4121-1 à L. 4121-3 et R. 4121-1 à R. 4121-4 du Code du travail

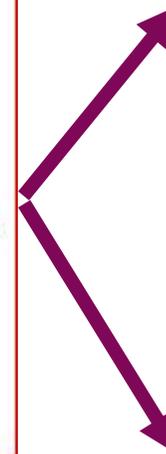
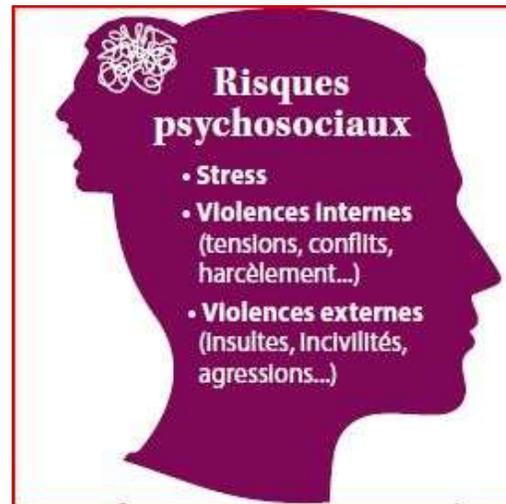
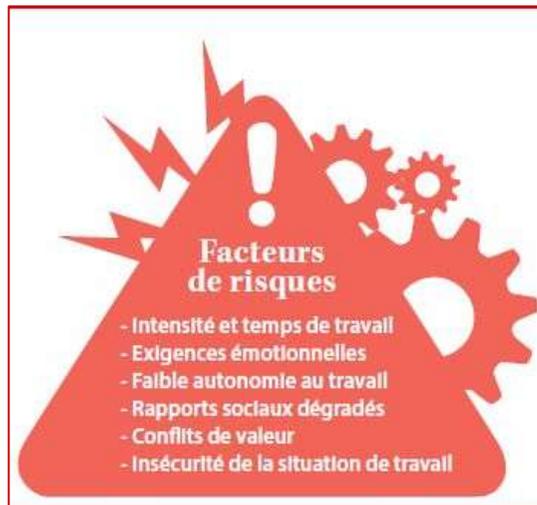
2. Définitions et démarche

Définition des risques psychosociaux

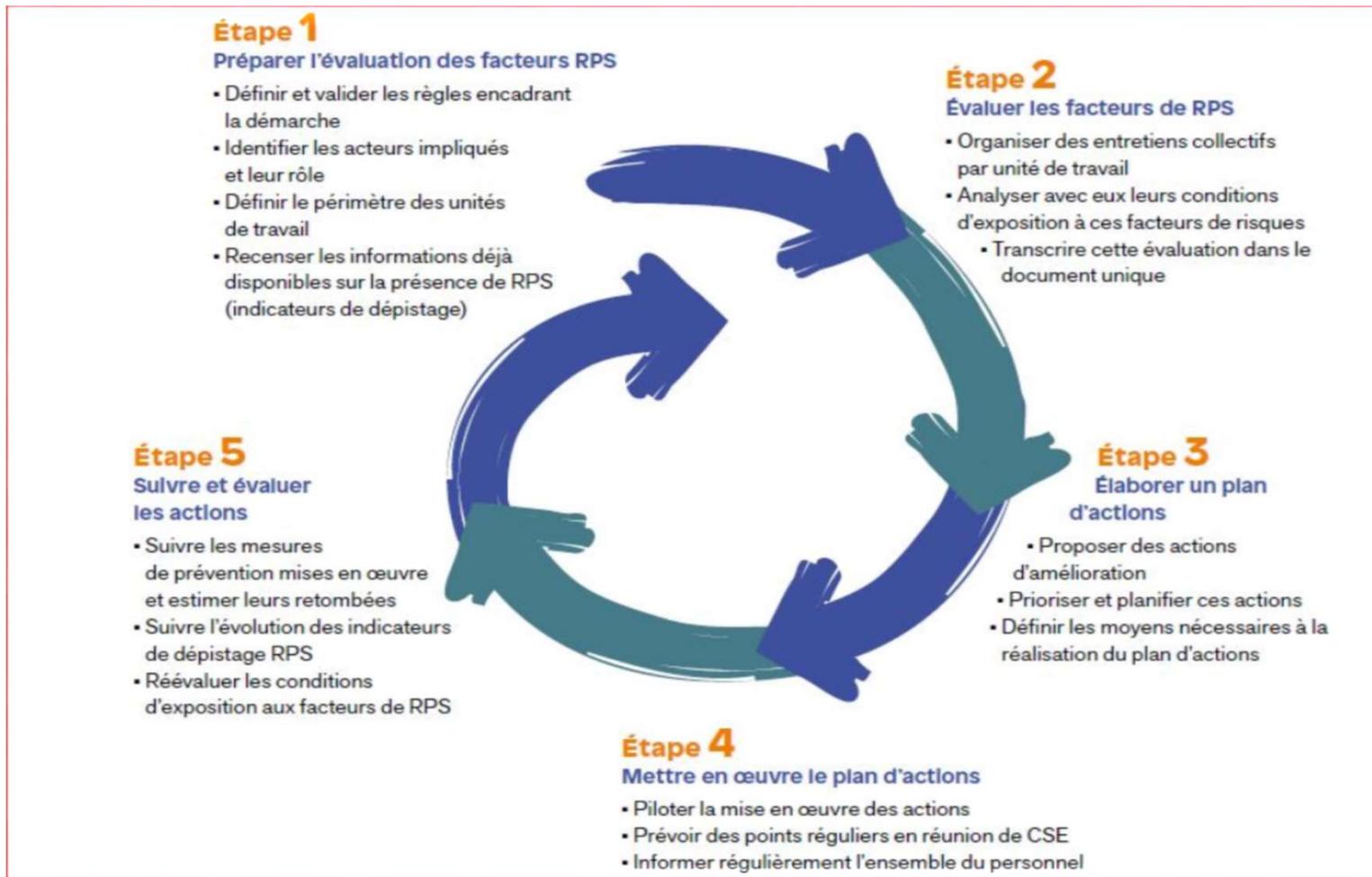
- Les risques psychosociaux ou RPS correspondent à des situations de travail où sont présents (combinés ou non) :
 - Du stress ;
 - Des violences externes ;
 - Des violences internes.
- Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations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



Définition des risques psychosociaux



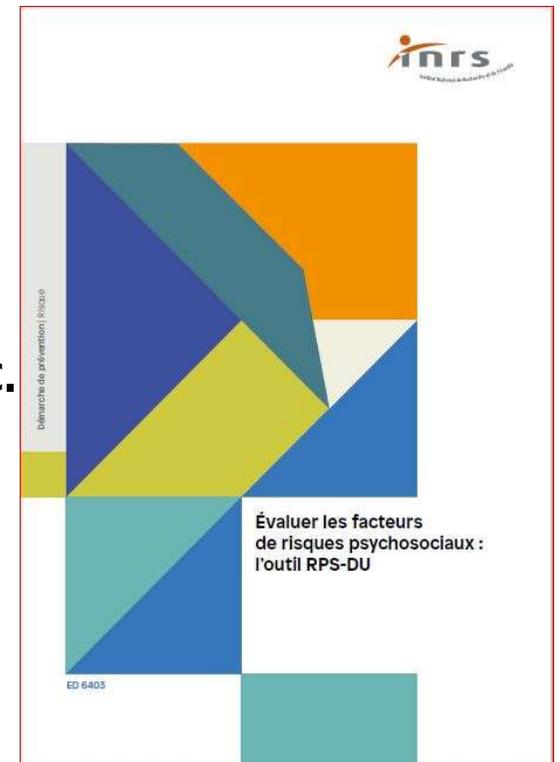
Étapes de la démarche



3. Présentation de l'outil RPS-DU

Présentation de l'outil RPS-DU

- Outil proposé pour les entreprises de plus de 50 salariés.
- Outil élaboré et mis à jour avec les caisses régionales Carsat, Cramif, CGSS.
- Identification des facteurs de RPS à partir de la catégorisation du collège d'expertise présidé par M. Gollac.
 - Intensité et temps de travail.
 - Exigences émotionnelles.
 - Manque d'autonomie et de marges de manœuvre.
 - Rapports sociaux au travail dégradés.
 - Conflits de valeur.
 - Insécurité de la situation de travail.



ED 6403

Présentation de l'outil RPS-DU

- Outil qui ne permet pas de mesurer un « niveau de stress » ni de comparer les résultats entre plusieurs entreprises.
- Grille de questionnement à utiliser de manière collective et non en individuel => échanges ou entretiens collectifs.
- Outil autoporteur.
- Comporte :
 - Une grille d'évaluation des facteurs de RPS.
 - Un tableau de synthèse de l'évaluation.
 - Un tableau de suivi des actions de prévention.
- Fusion des deux brochures : « Risques psychosociaux et document unique : vos questions, nos réponses » (ED 6139) et « Evaluation les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU » (ED 6140).

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

- Sept thèmes et 26 sous-thèmes

Intensité et complexité du travail

1. Contraintes de rythmes de travail
2. Niveau de précision des objectifs de travail
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles
5. Gestion de la polyvalence
6. Interruption dans le travail
7. Attention et vigilance dans le travail

Horaires de travail difficiles

8. Durée hebdomadaire du travail
9. Travail en horaires atypiques
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle

Exigences émotionnelles

13. Tensions avec le public
14. Confrontation à la souffrance d'autrui
15. Maîtrise des émotions

Faible autonomie au travail

16. Autonomie dans la tâche
17. Autonomie temporelle
18. Utilisation et développement des compétences

Rapports sociaux au travail dégradés

19. Soutien de la part des collègues
20. Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques
21. Désaccords professionnels
22. Reconnaissance dans le travail

Conflits de valeurs

23. Qualité empêchée
24. Travail inutile

Insécurité de l'emploi et du travail

25. Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)
26. Conduite du changement dans l'entreprise

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

- Chaque thème est introduit par un apport d'information :

Intensité et complexité du travail

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail. On retiendra :

- les contraintes de rythmes de travail,
- la précision des objectifs de travail,
- l'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées,
- la compatibilité des instructions de travail entre elles,
- les modalités d'organisation de la polyvalence,
- les interruptions perturbatrices au cours du travail,
- les niveaux d'attention et de vigilance requis dans le travail.

Une intensité excessive de travail génère des atteintes autant physiques que mentales, via le stress chronique, ainsi que des accidents du travail.

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

Chaque question permet de repérer un facteur de risque ou, si tout va bien, un facteur de protection, avec :

- Une cotation :
 - Quatre modalités de réponse (conditions d'exposition au facteur de risque : degré ou fréquence d'exposition)

Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
---------------	-----------------------	-----------------------	-----------------

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

Chaque question permet de repérer un facteur de risque ou, si tout va bien, un facteur de protection, avec :

- Différents types de codage possibles

	ou		ou	①
	ou		ou	②
	ou		ou	③
	ou		ou	④

- Une appréciation qualitative avec évocation des situations concrètes de travail et suggestions d'amélioration => champ de texte libre.

Exemple pour la question n°1

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>1. Contraintes de rythmes de travail</p> <p><i>Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?</i></p> <p>Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval...) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate...). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.</p>	☺	☹	☹ 	☹
<p><i>Notez 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.</i></p> <p>La chaîne va vite, parfois le tableau de bord ne rentre pas du 1^{er} coup, ça s'emboîte pas comme il faut. Quand la chaîne est arrêtée en amont, après il faut rattraper le retard. Panne au poste même : le bras articulé délivrant le tableau de bord parfois se bloque.</p>				

Tableau de synthèse de l'évaluation

Famille de facteurs de RPS	Niveau d'intensité des facteurs de risque			
	Non concerné ou situation favorable, à préserver 😊	Faible 😐	Modéré 😞	Élevé 😞
Intensité et complexité du travail				
1. Contraintes de rythmes de travail				
2. Niveau de précision des objectifs de travail				
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités				
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles				
5. Gestion de la polyvalence				
6. Interruption dans le travail				
7. Attention et vigilance dans le travail				
Horaires de travail difficiles				
8. Durée hebdomadaire du travail				
9. Travail en horaires atypiques				
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail				
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement				
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle				

Pour avoir une vision d'ensemble de l'évaluation des facteurs de risque, les réponses à chacune des questions sont reportées dans ce tableau.

Tableau de suivi des actions de prévention

Intensité et complexité du travail							
	Niveau de risque	Situations de travail évoquées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délais de réalisation	Personnes en charge de la réalisation	Exemples d'actions
1. Contraintes de rythmes de travail							<ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail... Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...). Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil).
2. Niveau de précision des objectifs de travail							<ul style="list-style-type: none"> Formaliser clairement le contenu des fonctions et des postes, des objectifs attendus et des moyens attribués, le domaine de responsabilités des salariés (lettre de mission, fiche de poste...). Mettre à jour régulièrement les instructions, fiches de

Exemple de tableau de suivi des actions de prévention

	Niveau de risque	Situations de travail évoquées	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délais de réalisation	Personnes en charge de la réalisation	Exemples d'actions
1. Contraintes de rythmes de travail	☹️	Le rythme de travail sur la chaîne de production est souvent très rapide, ce qui occasionne régulièrement des arrêts de ligne. Sont également en cause les pannes à répétition, insuffisamment prises en compte.	Formation de 5 jours pour chaque nouvel arrivant	<p>Réunion mensuelle avec les chefs d'équipe pour planification du travail</p> <p>Notification de toutes les pannes machines et analyse</p>	<p>À partir de septembre</p> <p>Janvier</p>	<p>Responsable de la fabrication</p> <p>Service maintenance</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail... Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...). Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil).

4. Conseils pour la mise en œuvre de la démarche et l'animation des entretiens collectifs

Des conditions de réussite à prévoir en amont

- Une démarche centrée sur le travail et son organisation.
- Un engagement de l'employeur à plusieurs niveaux.
- Une démarche participative et impliquant les représentants du personnel.
- Une formalisation par écrit.

Pour plus détails : voir la brochure
« Risques psychosociaux. Comment agir en
prévention ? » - ED 6349

Identifier l'implication et le rôle de chacun des acteurs

- L'employeur.
- Les représentants du personnel.
- Autres compétences en santé et sécurité au travail.
- Les salariés et groupes de travail par unité de travail.
- Les responsables hiérarchiques.



Organiser des entretiens collectifs

- Identifier la (ou les) personne(s) en interne chargée (s) de mener les entretiens collectifs.
- Si possible en binôme.
- Compétences attendues :
 - Avoir été formé aux RPS ;
 - Avoir des compétences en animation de groupe ;
 - Etre en capacité de formaliser une synthèse ;
 - Etre en mesure de tenir une position neutre et objective.
- Etre attentif à ce que chacun puisse s'exprimer.
- Veiller au risque de dérives sur des aspects comportementaux ou personnels.

Pour plus détails sur l'animation des échanges collectifs : voir la brochure « Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU » - ED 6403

5. Vos questions

Questions - Réponses

- Comment détecter un salarié en situation de RPS ?
- Comment convaincre l'employeur ?
- Comment évaluer les RPS dans une unité de travail lorsque les points de vue sont différents ?
- Dans quel cas faire intervenir un consultant ?

6. Pour vous informer

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		Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
1 - Intensité et complexité du travail					
Contraintes de rythmes de travail		😊	😐	😞	😡
Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?					
<small>Noter si les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et ce qu'il faut préserver.</small>					
2 - Niveau de précision des objectifs de travail					
Niveau de précision des objectifs de travail		😡	😐	😊	😊
Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?					
<small>Noter si les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et ce qu'il faut préserver.</small>					
3 - Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités					
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>Noter si les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et ce qu'il faut préserver.</small>					

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>

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)

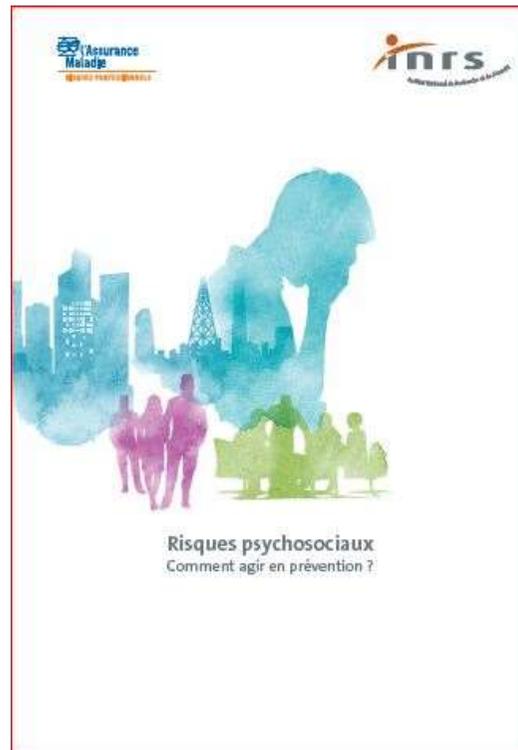
SOMMAIRE DU DOSSIER

- 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)

Pour mettre en place une démarche RPS

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



Pour sensibiliser sur les risques psychosociaux

Retrouvez différents supports :

- guide pour les managers,
- dépliant pour les salariés,
- affiches pour combattre les idées reçues

pour sensibiliser et agir à l'adresse suivante :

www.inrs.fr/RPS



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](#)

⇒ 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



in.