

DOSSIER

RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

SOMMAIRE DU DOSSIER



Ce qu'il faut retenir

Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.

CHIFFRES CLÉS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

45 %

déclarent devoir
(toujours, souvent)
se dépêcher
(2019)

27 %

déclarent devoir cacher leurs
émotions, faire semblant d'être de
bonne humeur (toujours, souvent)
(2019)

9 %

disent devoir faire
des choses dans leur travail
qu'ils désapprouvent
(2019)



30 %

signalent avoir subi au moins
un comportement hostile dans
le cadre de leur travail au cours
des 12 derniers mois
(2016)

25 %

disent devoir faire appel
à d'autres en cas d'incident
(2016)

20 %

craignent de
perdre leur emploi
(2019)

Source : enquête Dares « Conditions de travail-Risques psychosociaux », 2016, 2019

© INRS pour l'INRS

www.inrs.fr/risques/psychosociaux



■ Télécharger l'infographie (pdf)

Les risques psychosociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

Violences externes

Insultes, menaces,
agressions, incivilités



Stress

Déséquilibre entre les
contraintes et les ressources



Violences internes

Harcèlement moral ou sexuel,
conflits exacerbés



Conséquences pour le salarié

Maladies
cardiovasculaires

Troubles
musculosquelettiques

Dépression
et anxiété

Épuisement
professionnel ou burnout

Suicide

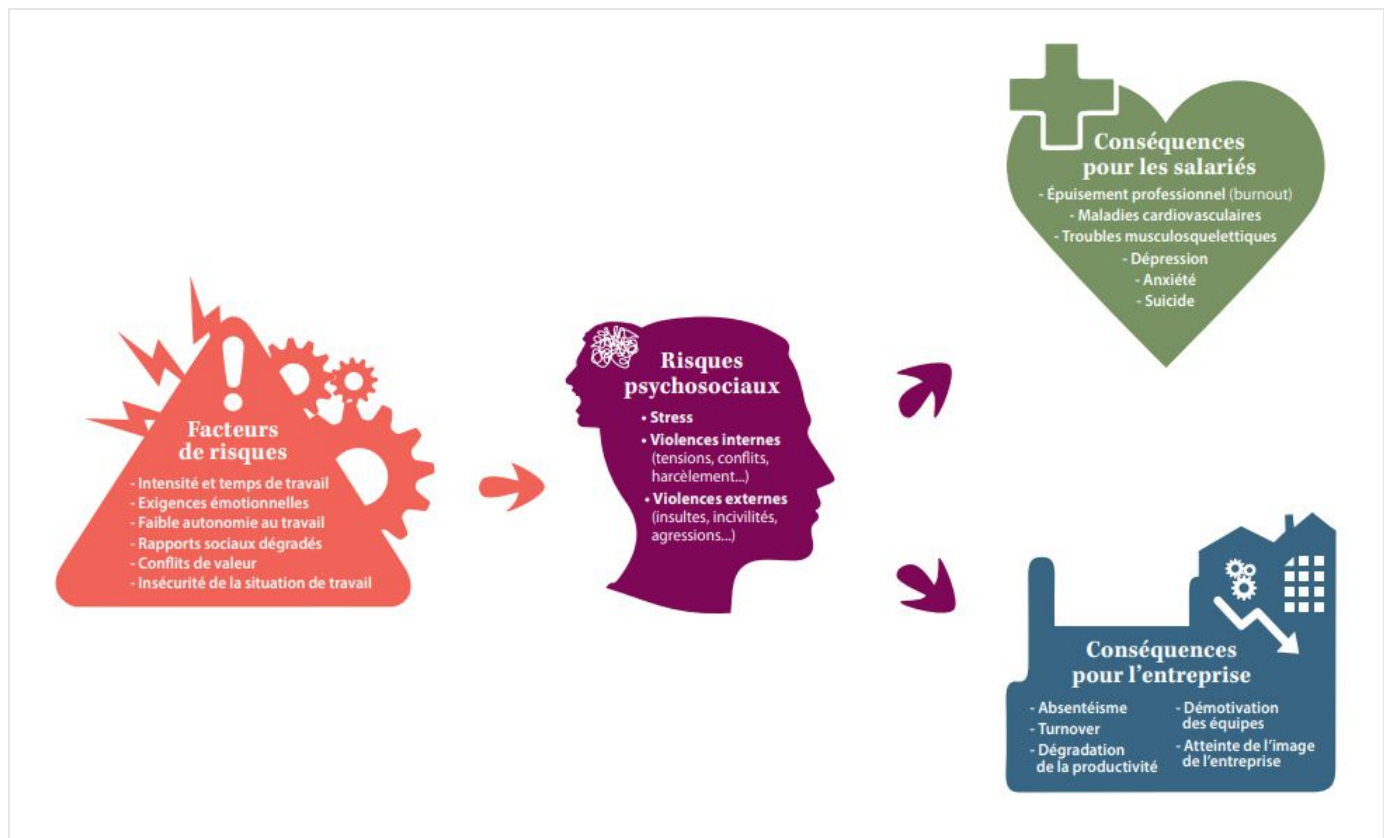
© pour l'INRS

www.inrs.fr/risques/psychosociaux



📄 Télécharger l'infographie (pdf)

L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculosquelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.



© Eva Minem/INRS

Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, modes de management...). Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention. Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour prévenir les risques psychosociaux, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier. Elle s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

À côté de cette obligation de prévention, d'autres pratiques se développent dans les entreprises. Elles cherchent à développer le bien-être ou la qualité de vie au travail (QVT). Si l'absence de risques psychosociaux est une condition nécessaire au **bien-être** ou à la QVT, la mise en œuvre de ces pratiques en entreprise relève d'autres enjeux (performance de l'entreprise, égalité hommes/femmes, conciliation des temps de vie, démocratie sociale dans l'entreprise...).

Pour en savoir plus

Publications

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 05/2022 | ED 6479



Prévention des risques psychosociaux

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui.

DÉPLIANT 06/2023 | ED 6251



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.

AFFICHE 06/2016 | A 786



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm) - AD 786 (60 x 80 cm) - AR 786 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 788



Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm) - AD 788 (60 x 80 cm) - AR 788 (9 x 13,5 cm)

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

Cet outil permet d'identifier les facteurs de risques et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels. C'est une déclinaison sectorielle de l'outil générique destiné aux petites entreprises.

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

AFFICHE 06/2016 | A 785



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm) - AD 785 (60 x 80 cm) - AR 785 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 787



Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm) - AD 787 (60 x 80 cm) - AR 787 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 789



Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm) - AD 789 (60 x 80 cm) - AR 789 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 790



Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm) - AD 790 (60 x 80 cm) - AR 790 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 792



Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm) - AD 792 (60 x 80 cm) - AR 792 (9 x 13,5 cm)

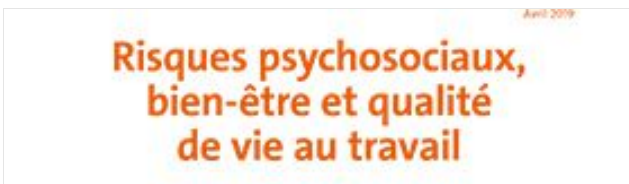
AFFICHE 10/2019 | A 833



Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm)

FICHE 04/2019 | ED 8002



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

Les notions de risques psychosociaux, de bien-être au travail et de qualité de vie au travail recouvrent des réalités distinctes, bien que des liens existent. Ce décryptage vise à clarifier ces trois termes.

AFFICHE 06/2016 | A 791



Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm) - AD 791 (60 x 80 cm) - AR 791 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 793



Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm) - AD 793 (60 x 80 cm) - AR 793 (9 x 13,5 cm)

BROCHURE 12/2022 | ED 4700



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux.

VIDÉO



J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions.

Liens

- ▶ Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ?
- ▶ Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?
- ▶ Travail et bien-être psychologique

Mis à jour le 08/11/2021

Facteurs de risque

Six catégories de facteurs de risque



► Télécharger l'infographie (pdf)

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux. Sur la base des travaux d'un collège d'experts internationaux, il a été proposé de les regrouper en six catégories.

Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques » (voir modèle de Karasek) et « d'efforts » (voir modèle de Siegrist), et plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...

Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler. Elles concernent essentiellement les métiers de services : tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, obligation de sourire ou de paraître de bonne humeur. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activité quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

Manque d'autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » (voir modèle « job strain » de Karasek) et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.

Modèle « job strain » de Karasek

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail et leur combinaison ont des effets délétères sur la santé des salariés :

- fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé) ;
- faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences) ;
- faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d'autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus connus. S'il permet dans certains cas d'identifier les facteurs de risque propres à un contexte de travail donné, il n'est pas adapté à toutes les situations et est loin d'être exhaustif. Pour avoir un aperçu de la diversité des questionnaires existants, [cliquez ici](#).

Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (voir modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts/récompenses » (voir modèle de Siegrist) et de la « 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). Cette catégorie inclut les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés.

Modèle « déséquilibre efforts/récompenses » de Siegrist

Le modèle du « déséquilibre efforts/récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses (salariales, statutaires, symboliques) s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.

Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, ne pas pouvoir faire un travail de qualité, dont on est fier, etc.

Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non-maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

Comment agissent les facteurs de risques psychosociaux ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser (par exemple exigences élevées mais soutien social de bonne qualité) ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand...

... ils s'inscrivent dans la durée

Les facteurs de risques psychosociaux qui perdurent peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.

... ils sont subis

Les facteurs de risques psychosociaux subis sont vécus plus difficilement. Par exemple, une infirmière hospitalière pourra supporter la confrontation quotidienne à la maladie dans la mesure où en choisissant ce métier elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients ou le manque de matériel pour les prendre en charge correctement.

... ils sont nombreux

L'accumulation des facteurs de risque est un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente, tout en affichant une attitude « positive » malgré l'agressivité de certains clients...

... ils sont incompatibles entre eux

La coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé, comme une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre (source de « job strain » dans le modèle de Karasek), ou encore une forte demande de productivité et de faibles récompenses (monétaires ou autres) en retour (déséquilibre du modèle de Siegrist).

Pour en savoir plus

- **Fiches analyse de questionnaires RPS**
- **Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé**
- **Les facteurs de risques psychosociaux au travail (d'après le rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail présidé par Michel Gollac)**
- **Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?**
- **Conflits de valeurs au travail : qui est concerné et quels liens avec la santé ?**
- **Comment ont évolué des expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017**

Mis à jour le 09/11/2021

Conséquences pour le salarié et l'entreprise

Stress, violences externes (agressions verbales ou physiques, incivilités...), violences internes (conflits, harcèlement moral ou sexuel...)... Les conséquences des risques psychosociaux pèsent sur la santé physique et mentale des salariés.

Ces effets peuvent être explorés par des études qualitatives et évalués sur la base d'études épidémiologiques. Le nombre d'études épidémiologiques disponibles pour étudier ces relations est conséquent. On dispose actuellement, au moins pour certaines pathologies (troubles psychiques, maladies cardiovasculaires et troubles musculosquelettiques), d'études robustes. Les relations les plus étudiées concernent celles entre les contraintes des modèles de Karasek et Siegrist et de nombreux marqueurs de santé. Elles apparaissent actuellement comme les plus prédictives d'une dégradation de l'état de santé.

Les risques psychosociaux ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, et un coût pour la société dans son ensemble.

Les risques psychosociaux désorganisent les entreprises et les collectifs de travail.

Dans les entreprises où ils sont présents, on peut ainsi noter :

- une augmentation de l'absentéisme et du turnover ;
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés ;
- une augmentation des accidents du travail ;
- une démotivation, une baisse de créativité ;
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons ;
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail ;
- des atteintes à l'image de l'entreprise...

En raison de ces dysfonctionnements, les risques psychosociaux coûtent cher à l'entreprise.



© Éva Minem/INRS

Pour en savoir plus

- ▶ **Stress au travail : effets sur la santé**
- ▶ **Stress au travail : conséquences pour l'entreprise**
- ▶ **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**

Mis à jour le 09/11/2021

Prévention

Il n'existe pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux ; d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents. Les solutions sont donc à rechercher pour chaque entreprise, après une évaluation ou un diagnostic approfondi des facteurs de RPS qui lui sont propres. La démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier.

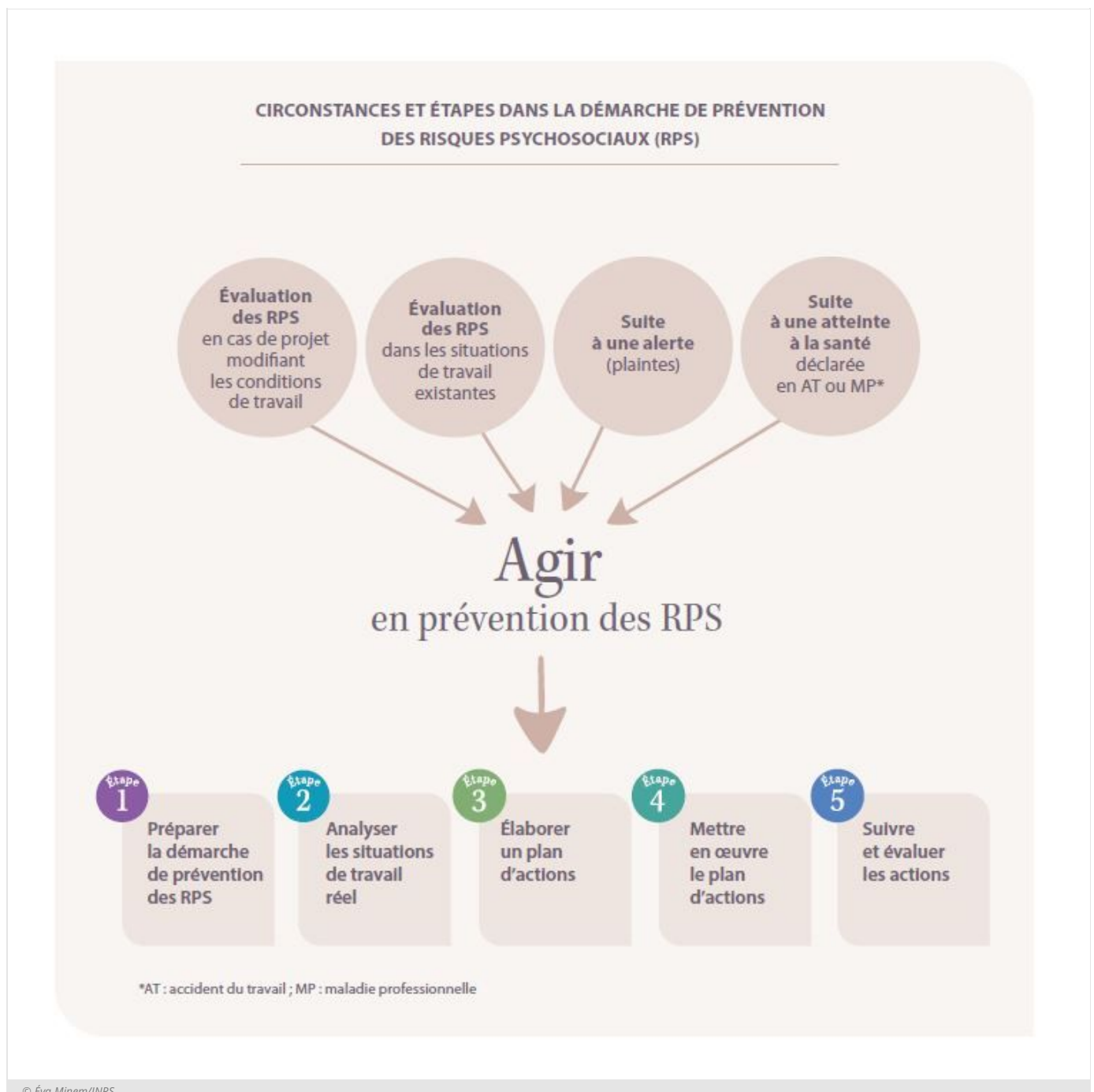
Prévenir les RPS, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés : travail en équipe, utilisation des compétences des salariés, marges de manœuvre suffisantes, participation des salariés aux décisions les concernant...

Une démarche de prévention collective doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risques, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions. Une telle démarche permet une prévention efficace et durable.

Démarche de prévention centrée sur le travail et son organisation

La démarche de prévention des RPS peut suivre des méthodologies différentes, selon la taille de l'entreprise (et donc ses ressources), le niveau de qualité du dialogue social, si elle se situe en amont dans une démarche d'évaluation a priori des risques, ou au contraire si elle est amenée à agir suite à un événement grave. La démarche de prévention sera également différente si elle aborde l'ensemble des risques psychosociaux ou au contraire une problématique particulière, par exemple le harcèlement moral ou sexuel ou les violences externes.

La démarche proposée répond à quatre circonstances pour agir en prévention des RPS et cinq étapes.



Quatre circonstances permettent d'engager une démarche de prévention des RPS

- **Au moment de l'évaluation des risques, lors d'un projet de conception d'une nouvelle situation de travail** ou de modification importante de l'organisation du travail.
- **Au moment de l'évaluation des risques professionnels, dans les situations de travail existantes** (voir nos **outils méthodologiques** pour évaluer les facteurs de risque et les intégrer dans le document unique).
- **Suite à une alerte.** Cette alerte peut émaner directement des personnes exposées à des RPS, de collègues, du responsable hiérarchique, du service des ressources humaines, des représentants du personnel, du service de prévention et de santé au travail, de la Carsat/Cramif/CGSS, de l'agent de contrôle de l'inspection du travail. Ces situations d'alerte peuvent renvoyer à des tensions, des conflits ou des disputes entre collègues ; elles peuvent s'exprimer par des plaintes de « harcèlement » ou se manifester par des signes de mal-être, des plaintes, des absences...
- **Suite à une atteinte à la santé, déclarée en lien avec le travail** (un accident du travail ou une maladie professionnelle). Cette situation peut parfois être proche de l'alerte. La différence essentielle réside dans la déclaration, ce qui lui confère un autre statut et donne accès à d'autres modalités de prévention dans l'entreprise.

En cas de situations très dégradées, avec un retentissement avéré sur la santé des salariés, des mesures préalables de prise en charge des salariés en difficulté doivent être mises en œuvre, en lien avec le service de prévention et de santé au travail.

Cinq principales étapes

Quelle que soit la circonstance qui amène à agir, la démarche de prévention des RPS, comme celle des autres risques professionnels, s'articule autour de cinq principales étapes.

Préparer la démarche de prévention

La première étape consiste à définir un cadre et des règles de fonctionnement. Ces règles sont à élaborer et à valider avec le CSE, s'il existe dans l'entreprise, ou avec les salariés. Pour que la démarche aboutisse à la mise en œuvre d'actions de prévention concrètes et opérationnelles, il est important de respecter les points suivants :

- **la démarche de prévention doit être centrée sur l'analyse des situations de travail** et non pas sur une analyse psychologique des comportements des salariés ou de leur vie privée. Il ne s'agit pas non plus de s'inscrire dans une recherche de responsabilité. Il est conseillé de dissocier dans le temps l'analyse centrée sur la recherche des causes dans l'organisation du travail d'une éventuelle démarche de recherche de responsabilité ;
- **la démarche doit être participative** et impliquer les représentants du personnel et le service de prévention et de santé au travail. La prévention des RPS ne peut être envisagée sans la participation des salariés. L'implication des représentants du personnel est également un facteur de réussite ;
- **l'employeur doit s'engager** à donner les moyens nécessaires à l'analyse des situations de travail (temps, sensibilisation ou formation, accès aux documents ou informations pouvant être utiles pour l'analyse), à être présent à certaines étapes clés de la démarche (préparation, définition du plan d'actions, suivi de ce dernier), à protéger la parole des salariés interrogés dans le cadre de la démarche de prévention, à mettre en œuvre des actions de prévention qui tiennent compte des résultats de l'analyse (ne pas produire de diagnostic sans suite, au risque de démobiliser les salariés). L'ensemble des règles encadrant la démarche de prévention est formalisé par écrit et les acteurs de l'entreprise impliqués s'engagent formellement à les respecter. Ces règles sont portées à la connaissance de l'ensemble des salariés.

Analyser les situations de travail réelles

La deuxième étape vise à comprendre les conditions d'exposition des salariés aux facteurs de risques psychosociaux, repérer ce qui fonctionne bien et qui doit être préservé. Cette analyse passe par l'évocation de situations de travail concrètes, d'exemples, de faits objectivables. Ce temps d'analyse est incontournable pour éviter la mise en œuvre de solutions « toutes faites » qui se révéleraient inadaptées.

Se faire accompagner ?

La mise en place d'une démarche de prévention des risques psychosociaux est du ressort de l'employeur, en concertation avec les acteurs de l'entreprise. Toutefois, il peut arriver que ce travail soit difficile à mettre en œuvre sans accompagnement. Afin d'initier la démarche, l'entreprise pourra faire appel par exemple au service prévention de la Carsat/Cramif/CGSS dont elle dépend ou à son service de prévention et de santé au travail, pour une information/formation sur les RPS ou des conseils méthodologiques.

Si l'entreprise n'a pas les moyens en temps, en compétences, si elle manque de recul ou d'objectivité, si la situation est très tendue, elle peut solliciter l'intervention d'un cabinet-conseil pour réaliser en particulier le travail d'analyse.

Ce recours à des compétences extérieures doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières. L'entreprise doit pouvoir bénéficier d'un transfert de compétences suite à cette intervention extérieure. L'objectif est que les acteurs deviennent autonomes sur ce sujet comme ils doivent essayer de l'être pour les autres risques professionnels.

Élaborer un plan d'actions

La troisième étape correspond à l'élaboration du plan d'actions. Il doit découler des résultats de l'analyse et porter sur des actions centrées sur le travail.

Exemples d'actions dans le cadre d'une démarche de prévention des risques psychosociaux

- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés.
- Organiser le travail pour le rendre stimulant.
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun.
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail.
- Améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes.
- Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise.

Mettre en œuvre le plan d'actions

La quatrième étape est la mise en œuvre effective du plan d'actions. L'employeur en est responsable mais il peut désigner des personnes pour sa bonne exécution. Elle nécessite l'allocation de ressources et la définition de délais de réalisation.

Suivre et évaluer les actions

La cinquième étape consiste à suivre et évaluer les actions mises en œuvre. L'objectif est de connaître l'efficacité des mesures prises et de les ajuster si besoin.

Évaluer les interventions de prévention des RPS-TMS

Un guide destiné aux intervenants (institutionnels, consultants, médecins du travail, IPRP...) permet d'évaluer leurs interventions auprès des entreprises et de tirer tous les enseignements pour améliorer leur pratique ultérieure.

Si l'entreprise a un projet de prévention plus spécifique concernant les violences externes ou internes par exemple, elle peut adapter la démarche de prévention collective pour les analyser plus en détail (voir les dossiers « **Agressions et violences externes** » et « **Harcèlement et violence interne** »).

Autres approches

En dehors de la démarche de prévention centrée sur le travail, d'autres approches existent. Certaines visent à accroître les ressources des salariés et mettre en place des procédures quand les risques sont présents (formation à la gestion du stress, à la gestion des conflits, aide à l'élaboration d'une procédure d'alerte en cas de situation de violence avérée...). Bien que nécessaires dans certains cas, ces actions ne sont pas suffisantes. La prévention vise à adapter le travail à l'homme et non l'inverse.

Des procédures de médiation sont parfois proposées quand le problème apparent se présente comme un conflit de personnes. Or, très souvent, les conflits au travail trouvent leur origine dans l'organisation du travail elle-même. Faire intervenir un médiateur professionnel proposant une démarche uniquement centrée sur les aspects relationnels ne permettra pas de remonter aux causes organisationnelles du différend.

Prise en charge des salariés en difficulté

Cette réponse d'urgence s'adresse aux personnes ayant des soucis de santé et n'étant plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail. Elle peut prendre la forme d'un suivi médical ou psychologique, d'une écoute ou d'un soutien via une cellule d'écoute ou un numéro vert.

L'objectif est d'éviter que l'état de santé de ces personnes ne se détériore davantage. Indispensable dans certains cas, ce type de réponse est cependant loin d'être suffisant. Une démarche de prévention collective est également nécessaire.

Il existe également des **actions orientées vers la qualité de vie ou le bien-être au travail**. Elles relèvent d'enjeux complémentaires à la démarche de prévention des risques psychosociaux, telles que la performance de l'entreprise, l'égalité hommes-femmes, la conciliation des temps de vie et de travail, la démocratie sociale dans l'entreprise. Initier une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail n'est pas en soi l'assurance de réduire les facteurs de risques psychosociaux dans l'entreprise. La prévention des risques psychosociaux est donc un point de passage incontournable avant d'engager d'autres démarches complémentaires.

Pour en savoir plus

Publications

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

AFFICHE 10/2019 | A 833



Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm)

DÉPLIANT 06/2018 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour détecter les risques psychosociaux dans l'entreprise.

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels.

DÉPLIANT 06/2023 | ED 6251



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.

ARTICLE DE REVUE 06/2019 | DO 25



Prévention des risques psychosociaux (RPS) : méthodes et pratiques

Dossier HST qui présente un point général sur les outils et démarches de prévention des risques psychosociaux (RPS) en entreprises.

BROCHURE 12/2018 | ED 6012



Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux



Evaluer les interventions de prévention des RPS - TMS

Ce guide pratique accompagne étape par étape les intervenants dans leur démarche d'évaluation RPS-TMS et qui souhaitent tirer des enseignements des interventions qu'ils conduisent

Mis à jour le 09/11/2021

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

Avril 2019

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

Les notions de risques psychosociaux, de bien-être au travail et de qualité de vie au travail recouvrent des réalités distinctes, bien que des liens existent. Ce décryptage vise à clarifier ces trois termes.

Questionnaires risques psychosociaux

Quand et lequel choisir ?

Le questionnaire fait partie des outils qu'il est possible d'utiliser dans une démarche de prévention des risques psychosociaux (stress, harcèlement, agression, burnout...). L'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires afin d'aider à choisir celui ou ceux qui seront les plus adaptés aux besoins de l'entreprise.

Les questionnaires sont des outils de mesure utilisés dans les démarches de prévention des risques psychosociaux (RPS). Ils permettent de recueillir des informations au niveau de l'ensemble des salariés sur la perception de leur situation de travail, sur leur niveau de stress, les symptômes ressentis, leur état de santé, etc. Ils doivent dans tous les cas être complétés par d'autres méthodes ou d'autres sources d'informations : analyse documentaire, entretiens, observations au poste de travail, etc.

Afin d'aider au choix de l'outil le plus adapté à la situation de l'entreprise, l'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires et renseigné autant de fiches qui les décrivent au travers d'un certain nombre de critères (objectif, structuration, niveau d'investigation, disponibilité, qualités psychométriques, biais...).

Attention

Avant de consulter ces fiches, il est fortement recommandé de lire l'article suivant qui présente la méthodologie d'analyse de ces questionnaires et rappelle la place qu'ils ont dans la démarche de prévention : **Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail.**

Les différentes catégories de questionnaires selon les objectifs

Repérage par des tiers de situations stressantes

- Évolutions et relations en santé au travail – Evrest
- Grille d'identification des risques psychosociaux au travail – INSPQ, Québec
- Guide d'indicateurs de dépistage des risques psychosociaux – INRS
- Listes de contrôle de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail – Fondation de Dublin
- Liste de contrôle de la Suva

Situations de travail perçues

- Inventaire de description de l'activité professionnelle (IDAP)
- Job Content Questionnaire (JCQ). Questionnaire dit de Karasek
- Job Stress Survey (JSS)
- The nursing stress scale (NSS)
- Déséquilibre efforts/récompenses. Questionnaire dit de Siegrist
- Questionnaire sur le vécu du travail – Club européen de la santé
- Questionnaire sur le stress au lieu du travail – Fondation de Dublin
- Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
- Questionnaire Contraintes psychosociales et organisationnelles (CPO) ou Nursing Work Index - Extended Organization (NWI-EO)

Évaluation du stress perçu

- Perceived Stress Scale (PSS). Échelle de stress perçu
- Échelle visuelle analogique (Éva)

Stratégies d'adaptation au stress

- Coping Inventory for Stressful Situations (CISS)
- Ways of Coping Checklist (WCC)

Symptômes de stress

- Item unique de mesure des symptômes de stress
- La mesure du stress psychologique (MSP)
- Questionnaire de symptômes de stress – Club européen de la santé
- Questionnaire sur les problèmes de santé – Fondation de Dublin
- Stress professionnel positif et négatif (SPPN)

Atteinte du rapport psychologique au travail

- Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Copenhagen Burnout Inventory (CBI)
- Stress professionnel positif et négatif (SPPN)
- Dutch Work Addiction Scale (DUWAS)
- Work Addiction Risk Test (WART)
- The Workaholism Battery (WorkBat)

Atteinte à la santé physique et mentale

- Center for Epidemiologic Studies. Depression Scale (CES-D)
- General Health Questionnaire (GHQ)
- Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS)
- Mini International Neuropsychiatric Interview (MINI)
- Nottingham Health Profile (NHP) ou l'Indicateur de santé perceptuelle de Nottingham (ISPN)
- Inventaire d'anxiété État-Trait Forme Y ou State-Trait Anxiety Inventory (STAI-Y)
- Indice de bien-être de l'Organisation mondiale de la santé en 5 items (WHO-5)
- Patient Health Questionnaire 9 items (PHQ 9)

Violences internes au travail

- Leymann inventory of psychological terror (LIPT)

Questionnaires transversaux portant sur plusieurs objectifs à la fois

- Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) ou questionnaire psychosocial de Copenhague
- Questionnaire d'évaluation des représentations des déterminants organisationnels et psychosociaux (QERDOPS)
- Questionnaire d'évaluation de la santé au travail. Santé au travail, INRS et université Nancy 2 (SATIN)
- Questionnaire Vécu du travail (VT)
- Occupational Stress Indicator (OSI)

En savoir plus



Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail.



Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place.



Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise.

Mis à jour le 05/04/2022



Agressions et violences externes

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail.



Harcèlement moral et violence interne

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux situations de harcèlement moral et de violence interne est prioritaire, il faut également les prévenir.

Réglementation

Réglementation générale

Une obligation générale de sécurité incombe à l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels. Il ne s'agit pas seulement de rechercher la conformité à des obligations précises mais d'obtenir le résultat attendu (assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés).

Pour organiser la prévention des risques psychosociaux en entreprise, l'employeur se fonde sur les principes généraux de prévention. Parmi ces principes (article L. 4121-2 du Code du travail), figure notamment la nécessité de :

- combattre les risques à la source et d'adapter le travail à l'homme. Cela implique d'intervenir le plus en amont possible pour prévenir les risques psychosociaux : conception de postes de travail adaptés, choix des méthodes de travail et de production, en vue par exemple de limiter le travail monotone et le travail cadencé, soutien technique aux opérateurs pour la réalisation des activités, adaptation des charges de travail... ;
- planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel ainsi que ceux liés aux agissements sexistes.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, l'employeur a notamment la possibilité de s'appuyer sur le service de prévention et de santé au travail.

Dispositions réglementaires particulières

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention des risques psychosociaux pourra s'appuyer sur des dispositions concernant la prévention de certains facteurs de risque. C'est notamment le cas de la réglementation sur :

- certains modes d'organisation du travail (travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté) ;
- les relations de travail (principe de non-discrimination, interdiction du harcèlement moral et sexuel et obligation de les prévenir) ;
- la prévention des risques liés au bruit ;
- la prévention des risques liés au travail sur écran.

Ce cadre réglementaire permet ainsi d'apprécier les infractions qui pourront éventuellement être réprimées. Ce sont moins les effets des risques psychosociaux en tant que tels qui seront alors appréhendés mais bien le non-respect d'obligations particulières de prévention (non-respect des prescriptions obligatoires relatives au bruit, au travail sur écran...) ou la caractérisation d'infractions précises (agissements de harcèlement moral...). La responsabilité pénale de l'employeur pourra être engagée sur la base du Code du travail ou du Code pénal.

Sa responsabilité civile pourra être recherchée en cas de faute inexcusable.

Accords nationaux interprofessionnels sur le stress au travail, le harcèlement moral et la violence au travail

En dehors des dispositions générales et particulières (prévues par la réglementation), les entreprises sont soumises à deux accords nationaux interprofessionnels, rendus obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés de leur champ d'application à compter de la date de leur extension.

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été signé le 2 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail et la communication. Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre.

Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2004.

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail a été signé le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010. Il invite les entreprises :

- à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés ;
 - à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.
- Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation... Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2007. Il vient compléter l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail.

Accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013. Cet accord-cadre prévoit la mise en place d'un plan national d'actions pour la prévention des RPS dans la fonction publique qui doit se traduire par l'élaboration par chaque employeur public d'un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

Différentes circulaires et instructions ont été prises en 2014 afin d'assurer la mise en œuvre de ce plan national d'actions.

Pour en savoir plus

- **Accord national interprofessionnel sur le stress au travail**
- **Protocole d'accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique**
- **Circulaire du 20 mars 2014 relative à la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques**
- **Circulaire du 20 mai 2014 relative à la mise en œuvre de l'accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique de l'État**

- Circulaire du 25 juillet 2014 relative à la mise en œuvre, dans la fonction publique territoriale, de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 concernant la prévention des risques psychosociaux
- Instruction n° DGOS/RH3/DGCS/4B/2014/321 du 20 novembre 2014 relative à la mise en œuvre dans la fonction publique hospitalière de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques
- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail

Mis à jour le 09/11/2021

Accidents du travail et maladies professionnelles

Des liens entre risques psychosociaux et accidents du travail ont été mis en évidence. On sait par exemple que certaines contraintes de travail comme la pression temporelle sont des facteurs communs à la fois pour la survenue de stress et d'accidents. Toutefois, les études portent principalement sur certains facteurs de risques (intensité et temps de travail notamment) ou sur certaines populations spécifiques et nécessitent d'être complétées par des études longitudinales. L'exposition à des facteurs de risques psychosociaux peut entraîner une altération de la santé telle que des atteintes cardio-vasculaires, un syndrome dépressif réactionnel, un état de stress post-traumatique, un suicide ou une tentative de suicide, et donner lieu à une reconnaissance en accident du travail.

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liées aux risques psychosociaux. La prise en charge des affections psychiques relève donc du système complémentaire hors tableaux (alinéa 7 et 9 de l'article L. 461-1 du Code de la Sécurité sociale), sous réserve d'un niveau de gravité suffisant (responsable du décès ou d'une incapacité prévisible d'au moins 25 %). Dans ce cas, le dossier est soumis au comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP) qui se prononce au cas par cas sur l'existence d'un lien « direct et essentiel » entre le trouble et l'activité professionnelle, ce qui ne signifie pas pour autant que ce lien est exclusif. Le CRRMP peut faire appel à l'avis d'un médecin spécialiste ou compétent en psychiatrie. L'avis du médecin du travail est également un élément important pour permettre au CRRMP de statuer.

À ce jour, seules trois pathologies peuvent faire l'objet d'un examen par le CRRMP, en vue d'une reconnaissance en maladie professionnelle : l'anxiété généralisée, la dépression sévère et le syndrome post-traumatique.

Pour en savoir plus

- **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**
- **Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final**
- **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**
- **Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles**

Mis à jour le 09/11/2021

Prévenir les risques psychosociaux en période de crise sanitaire

La crise sanitaire engendrée par la Covid-19 impacte profondément et durablement l'activité des entreprises, leur mode de production et leur organisation du travail. Un fonctionnement différent, parfois en mode dégradé, s'est installé pour une période assez longue dont il est difficile de prévoir précisément l'issue. Il est important que les entreprises soient vigilantes quant aux risques psychosociaux qui pourraient surgir ou s'accroître dans ce contexte.

Au regard des changements organisationnels et relationnels profonds engendrés par la crise sanitaire, l'évaluation de l'exposition des salariés aux principaux **facteurs de risques psychosociaux** doit être actualisée afin de déterminer les mesures organisationnelles et managériales à mettre en place, à faire évoluer ou à conserver. **La prévention des risques psychosociaux** en période exceptionnelle sera facilitée si elle était déjà pratiquée auparavant.

Évaluer la charge de travail

La situation sanitaire se prolongeant, l'activité des entreprises est durablement impactée. Certaines entreprises peuvent vouloir rattraper le retard pris sur les projets, regagner des parts de marché, compenser des pertes financières. Attention cependant à ne pas trop surcharger les salariés. D'autres, au contraire, voient leur carnet de commandes peu rempli, ce qui engendre de la sous-charge de travail pour les salariés, et donc possiblement de l'insécurité et un sentiment d'inutilité.

Il est essentiel d'estimer au plus juste ces situations de surcharge ou de sous-charge, et de trouver des solutions avec les salariés collectivement ou individuellement (nouvelle répartition des tâches pour alléger certains salariés et permettre aux autres de leur venir en aide ; priorisation des activités...).

Réguler les tensions possibles entre salariés

L'employeur et les encadrants doivent être attentifs au risque de conflits ou d'oppositions multiples, de stigmatisation de certains. Ils doivent les identifier et les réguler au plus vite en faisant preuve d'équité et de discernement. Les encadrants de proximité doivent à cet égard être pleinement soutenus et accompagnés par leur propre hiérarchie, la direction et le service des ressources humaines.

Voici quelques exemples de tensions possibles :

- les salariés qui ne peuvent pas (ou très difficilement) télétravailler ont repris leur activité sur site (sous réserve de leur état de santé). Au possible sentiment d'abandon, d'exclusion de l'entreprise ou d'inutilité ressenti pendant la période de confinement strict, peut s'ajouter un sentiment d'iniquité et de mise en danger : obligation d'utiliser les transports en commun, crainte d'une certaine promiscuité synonyme de risque de contagion sur le lieu de travail... ;
- les salariés qui ne peuvent pas reprendre leur activité sur site, notamment pour raison de santé, sont susceptibles d'être stigmatisés et peuvent se sentir abandonnés ;
- les salariés qui conservent, par le travail, des contacts sociaux peuvent être envieux par ceux qui restent isolés à domicile, sans possibilité de travail ;
- les salariés en contact direct avec le public peuvent se sentir surexposés par rapport à ceux qui continuent à bénéficier du télétravail, ou ceux qui restent à la maison, faute de pouvoir travailler.

Parmi les pistes possibles pour réguler ces tensions, il convient de rappeler et de verbaliser quelques points fondamentaux :

- la crise sanitaire n'a été choisie par personne mais est subie par tous ;
- un grand nombre de décisions ont été imposées et s'imposent encore aux entreprises (le confinement, l'interdiction de certaines activités...);
- les entreprises doivent adapter leur fonctionnement pour maintenir opérationnelle une partie de leur activité, en fonction des mesures sanitaires gouvernementales, ce qui peut impacter l'organisation et les conditions de travail ;
- aucune situation n'est à valoriser par rapport à une autre : travail sur site, télétravail, absence à domicile rémunérée ou chômage partiel, arrêt maladie... Toutes ces dispositions sont prises pour surmonter collectivement une crise et non pour procurer un avantage ou une reconnaissance particulière aux uns ou aux autres...

Il est important également de garder à l'esprit que les tensions interpersonnelles au travail cachent souvent des problèmes de travail antérieurs non identifiés et non traités.

Animer autrement le collectif de travail

La crise sanitaire se prolongeant, les entreprises doivent assez souvent composer avec des équipes de travail au statut hybride (mêlant travail sur site et à domicile) et parfois au format fluctuant (compte tenu des mesures sanitaires). Ce type de configuration peut mettre à l'épreuve les liens sociaux, de coopération, de coordination, d'entraide et de convivialité.

L'employeur ou les encadrants de proximité ont donc tout intérêt à trouver des modalités d'animation des équipes de travail qui s'adaptent au contexte actuel : s'approprier au mieux des outils de communication à distance, mettre en place des modalités d'interaction à distance à géométrie variable selon les sujets à traiter ou les configurations de travail, opérer des régulations à distance...

Cette crise sanitaire peut constituer une opportunité, pour l'encadrement de proximité, de développer de façon plus importante des pratiques de management à partir de l'activité réelle des salariés, de ses conditions d'exercice concrètes...

En première ligne dans ce travail d'animation à distance ou au format hybride, les encadrants de proximité doivent être accompagnés dans cette tâche, notamment par le biais du soutien de leur hiérarchie, par des échanges de pratiques entre pairs ou par des modules de formation spécifiques.

Voir page « **Du télétravail imposé en situation exceptionnelle à un télétravail qui se prolonge** »

Identifier et intégrer de nouveaux modes d'organisation efficaces

Pendant la crise sanitaire, dans beaucoup d'entreprises, de nouvelles pratiques, de nouvelles modalités d'organisation se mettent en place, par la force des choses. Il est important d'en tenir compte, de valoriser et conserver ce qui est vertueux et de réguler les difficultés éprouvées par les salariés.

Si ce bilan n'a pas encore été fait, il est toujours temps de le réaliser. Il est à opérer aux différents niveaux de l'entreprise, de manière collective et participative, avec les salariés et leur encadrement, le service des ressources humaines, avec les représentants du personnel et le service de santé au travail de l'entreprise. L'impulsion sera donnée par la direction de l'entreprise.

Ce bilan est l'occasion de :

- reconnaître les efforts déployés, valoriser le développement des compétences qui s'opère, l'autonomie, la polyvalence, l'inventivité, l'engagement dont font preuve les salariés dans cette période particulière ;
- examiner, au sein des équipes, de façon participative, la possibilité de formaliser, d'instituer les nouvelles façons de faire, les nouveaux liens fonctionnels qui se sont mis en place pendant la crise et qui s'avèrent efficaces et sûrs. De nouvelles modalités d'échange, basées sur la confiance mutuelle, se pratiquent et sont à pérenniser ;
- conserver et peut-être développer les nouvelles formes d'organisation du travail qui se révèlent plus fluides, plus souples...

Éviter l'isolement, la perte de sens, la démotivation

Si les risques d'isolement, de perte de sens du travail, de démotivation existent de tout temps, ils peuvent être exacerbés du fait de la persistance du travail à distance, du report de certains projets, d'un travail accompli en mode dégradé (moindre qualité ou contraintes plus importantes pour aboutir au résultat attendu).

Il faut également tenir compte de la fatigue et de la tension accumulées, pour faire face aux nombreux changements vécus pendant cette période.

L'encadrement doit être attentif à ces points et engager des échanges bilatéraux ou en équipe pour replacer l'activité de chacun ou du collectif dans le contexte du moment, tout en ouvrant des perspectives sur le plus long terme.

Communiquer pour rassurer

La crise sanitaire peut être source d'inquiétude voire d'anxiété, du fait de son caractère inédit, imprévisible, parce qu'elle est jalonnée d'incertitudes, de mauvaises nouvelles, d'espoirs, de retours en arrière...

Afin de rassurer les salariés inquiets au regard du risque de contamination, il est important que l'entreprise communique sur les moyens qu'elle met en œuvre pour limiter ces risques sur les lieux de travail.

Au-delà de ces aspects sanitaires, les questions des salariés peuvent être nombreuses sur le devenir, voire la pérennité de l'entreprise et de leur emploi. Il est donc utile d'informer régulièrement les salariés, en leur fournissant des éléments factuels sur la marche de l'entreprise, ses perspectives économiques et sociales, les évolutions d'organisation et de procédures, les mobilités internes... Cela permettra d'atténuer le sentiment d'insécurité. Même lorsque la visibilité est très réduite pour l'employeur, il est préférable de le dire, pour éviter toute interprétation, rumeur ou crainte. Il faut accepter de dire que l'on ne sait pas tout.

L'encadrement, et en particulier l'encadrement de proximité, ainsi que les représentants du personnel ont un rôle déterminant dans la transmission des informations fournies par l'entreprise, dans la remontée d'informations provenant des salariés et dans l'identification de situations de fragilisation. Même si c'est plus complexe durant cette période, il est important de pouvoir repérer les salariés susceptibles d'avoir besoin d'un accompagnement plus personnalisé, par le service de prévention et de santé au travail, le service des ressources humaines, l'assistance sociale de l'entreprise...

Prévenir les risques d'agression et de violence envers les salariés

De manière générale, travailler en contact avec le public expose les salariés à des risques d'incivilités, d'agressions, de violences. Les entreprises n'étant souvent pas revenues à un fonctionnement normal, les salariés peuvent encore avoir des difficultés à rendre le service attendu par les clients, les usagers, les patients.

Les actions de prévention à mettre en œuvre reposent sur deux axes principaux : la prévention des causes de violence et celle des risques de passage à l'acte violent. Si ces mesures sont classiques en temps normal, elles sont d'autant plus importantes à mettre en œuvre dans ce contexte critique où les sources de tensions sont exacerbées.

Voir « **Pandémie : agression et violence envers les salariés** »

Pour en savoir plus

Brochures, dépliants, affiches, outils

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. En outre, il fournit des indications et des pistes pour faciliter l'élaboration d'un plan d'action. Son utilisation implique une participation des salariés pour qu'ils parlent du contenu de leur activité, de leur métier et du terrain. Cet outil a été conçu pour être utilisé de manière autonome par une petite entreprise qui ne se trouve pas dans une situation de dialogue social dégradé.

Cet outil est une déclinaison sectorielle de l'outil Faire le point RPS générique destiné aux petites entreprises:
<http://www.inrs.fr/media.html?refNRS=outil37>

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

AFFICHE 06/2016 | A 785



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm) - AD 785 (60 x 80 cm) - AR 785 (9 x 13,5 cm)

DÉPLIANT 06/2023 | ED 6251



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.

AFFICHE 06/2016 | A 786



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm) - AD 786 (60 x 80 cm) - AR 786 (9 x 13,5 cm)

BROCHURE 06/2024 | ED 6201



BROCHURE 12/2022 | ED 4700



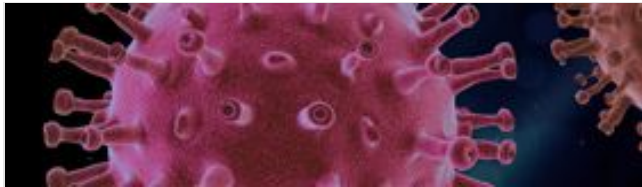


Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier.

Dossiers web

03/2023



Covid-19 et prévention en entreprise

La pandémie liée au Covid-19 confronte notre pays à une crise sanitaire sans précédent. Dans cette situation exceptionnelle, la prévention des risques professionnels demeure une priorité.

DOSSIER 09/2023



Agressions et violences externes

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail.

DOSSIER 01/2015



Epuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place.

Mis à jour le 09/11/2021



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux.

DOSSIER 06/2023



Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail.

DOSSIER 01/2015



Harcèlement moral et violence interne

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux situations de harcèlement moral et de violence interne est prioritaire, il faut également les prévenir.

DOSSIER 04/2024



Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise.

Ressources INRS

Pour sensibiliser

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

AFFICHE 06/2016 | A 785



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm) - AD 785 (60 x 80 cm) - AR 785 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 787



Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm) - AD 787 (60 x 80 cm) - AR 787 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 789



Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm) - AD 789 (60 x 80 cm) - AR 789 (9 x 13,5 cm)

DÉPLIANT 06/2023 | ED 6251



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.

AFFICHE 06/2016 | A 786



Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm) - AD 786 (60 x 80 cm) - AR 786 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 788



Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm) - AD 788 (60 x 80 cm) - AR 788 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 790



Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm) - AD 790 (60 x 80 cm) - AR 790 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 791



Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm) - AD 791 (60 x 80 cm) - AR 791 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 06/2016 | A 793



Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm) - AD 793 (60 x 80 cm) - AR 793 (9 x 13,5 cm)

BROCHURE 12/2022 | ED 4700



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux.

VIDÉO



J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions.

VIDÉO DURÉE : 10MIN 30S



Napo dans... Le stress au travail !

Troubles de la concentration, du sommeil, dépression, ... Un nombre grandissant de salariés déclare souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activi...

AFFICHE 06/2016 | A 792



Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm) - AD 792 (60 x 80 cm) - AR 792 (9 x 13,5 cm)

AFFICHE 10/2019 | A 833



Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm)

VIDÉO DURÉE : 02MIN 20S



Les mécanismes du stress au travail

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus g...

VIDÉO DURÉE : 18MIN



Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ...

VIDÉO DURÉE : 01MIN 02S



Violences externes. Nul n'est à l'abri !

Ce spot met en scène Fabien, technicien d'un service après-vente, qui est confronté tous les jours à de l'agressivité, à des reproches, parfois à des insultes de clients mécontents. Cette vidéo de se...

VIDÉO



D'une maison à l'autre

Ces reportages aident à identifier les risques professionnels des aides à domicile, et leurs conséquences sur la santé.

Pour agir en prévention

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

DÉPLIANT 06/2018 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise.

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention.

OUTIL APPLICATION



Outil Faire le point RPS

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites entreprises. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation.

VIDÉO DURÉE : 52MIN



Santé et sécurité dans les métiers de la restauration

Ce film et les témoignages qui l'accompagnent illustrent les problématiques de santé et de sécurité dans le secteur de la restauration, et facilitent le dialogue entre les générations. Il n'existe...

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

BROCHURE 12/2018 | ED 6012



Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux

BROCHURE 05/2022 | ED 6479



Prévention des risques psychosociaux. Se faire accompagner par un consultant

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui.

OUTIL APPLICATION



Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation.



Démarche d'enquête paritaire du CSE concernant les suicides ou les tentatives de suicide

Proposition d'une méthodologie d'enquête, menée par le CSE, après un suicide ou une tentative de suicide au sein d'une entreprise



Evaluer les interventions de prévention des RPS - TMS

Ce guide pratique accompagne étape par étape les intervenants dans leur démarche d'évaluation RPS-TMS et qui souhaitent tirer des enseignements des interventions qu'ils conduisent



Prévenir les risques de violence dans les commerces et les services

Cette fiche propose des recommandations pratiques pour prévenir les risques de violence dans les commerces et les services, afin de préserver la santé et la sécurité des salariés exposés à ces risques.

Pour aller plus loin

- ▶ Prévention des risques psychosociaux (RPS) : méthodes et pratiques
- ▶ Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail
- ▶ Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
- ▶ Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- ▶ Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail
- ▶ Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques
- ▶ Équité au travail : concept, mesure et effets sur la santé
- ▶ Rapport subjectif à l'isolement au travail : régulation, résistance, dégageant
- ▶ Isolement et solitude au travail
- ▶ Les conflits éthiques au travail : définition, illustration, prévention
- ▶ Coopération entre intervenants et médecins du travail en prévention des risques psychosociaux



Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier.



Prévenir les risques de violence dans les transports voyageurs

Cette fiche propose des recommandations pratiques pour prévenir les risques de violence dans les transports de voyageurs, afin de préserver la santé et la sécurité des salariés exposés à ces risques.

Dossiers web liés

DOSSIER 06/2023



Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail.

DOSSIER 09/2023



Agresions et violences externes

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail.

DOSSIER 11/2022



Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.

DOSSIER 04/2024



Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise.

DOSSIER 11/2022



Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.

DOSSIER 01/2015



Harcèlement moral et violence interne

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux situations de harcèlement moral et de violence interne est prioritaire, il faut également les prévenir.

DOSSIER 01/2015



Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place.

DOSSIER 01/2018



Bien-être au travail

Construire une politique de bien-être au travail permet à la fois de réduire les risques psychosociaux et d'agir sur le climat collectif et sur la motivation dans le travail.

Documents sur les visioconférences



Visioconférences. Comment préserver la santé de vos salariés ?

Au travail, les visioconférences sont répandues. Cette brochure vous propose des repères pour prévenir les risques liés à cette pratique.



Visioconférences : les bonnes pratiques pour préserver votre santé

Affiche illustrant le thème 'Au bureau'. Disponible sous la référence AZ 881 (21 x 29,7 cm)

Autres ressources

Sites d'information générale

- ▶ Stress et risques psychosociaux – Site du ministère chargé du travail
- ▶ Risques psychosociaux et stress au travail
- ▶ Pathologies psychiques et travail en Europe. Actes des débats d'Eurogip du 24/03/2016 (Paris)

Guides pratiques

- ▶ Souffrance au travail. Guide pratique à destination des salariés – Carsat Normandie
- ▶ Souffrance au travail. Guide pratique à destination des employeurs – Carsat Normandie
- ▶ Guide « Risques psychosociaux. Comment choisir un consultant »
- ▶ Prévenir les risques psychosociaux : outils et méthodes pour réguler le travail. Guide "Agir sur..."
- ▶ Ouvrage collectif "Précis d'évaluation des interventions en santé au travail. Pour une approche interdisciplinaire appliquée aux RPS et TMS" chez Octares Editions

Enquêtes

- ▶ Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?
- ▶ Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ?
- ▶ Conflits de valeurs au travail : qui est concerné et quels liens avec la santé ?
- ▶ Comment ont évolué des expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017
- ▶ Travail et bien-être psychologique
- ▶ Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé
- ▶ Les facteurs de risques psychosociaux en France et en Europe. Une comparaison à travers l'enquête européenne sur les conditions de travail

Textes de référence

- ▶ Accord national interprofessionnel sur le stress au travail
- ▶ Accord national interprofessionnel sur le harcèlement moral et la violence interne
- ▶ Protocole d'accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique
- ▶ Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final
- ▶ Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles

Mis à jour le 09/11/2021

FAQ Risques psychosociaux

Questions-réponses sur les risques psychosociaux (RPS)

Des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les risques psychosociaux au travail : démarche de prévention, évaluation, plan d'actions, réglementation, rôle des différents acteurs...

S'engager dans une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS)

Comment convaincre la direction de se lancer dans une démarche d'évaluation des RPS ?

Les RPS sont à aborder pour l'entreprise comme tous les autres risques professionnels, avec les mêmes obligations pour l'employeur. Un apport d'informations ou une formation courte sur les causes des RPS connues et validées scientifiquement peut aider à conduire cette démarche et permettre un échange entre la direction et les représentants du personnel sur des bases communes. Lors de cette information/formation, il est important de faire comprendre qu'il existe des outils utilisables dans l'entreprise pour la mise en œuvre d'une démarche structurée. Il est essentiel de rassurer sur l'existence de ressources internes ou externes qui peuvent aider à mener à bien la prévention des RPS dans l'entreprise, de manière constructive pour tout le monde.

Les obligations de l'employeur lui imposent d'organiser l'évaluation des risques professionnels encourus par les salariés de son entreprise (donc également des RPS) et la continuité de cette évaluation [mise à jour du document unique et suivi de la mise en œuvre des actions de prévention des risques, notamment par le biais du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (Papripact – pour les entreprises de 50 salariés et plus)].

L'absence d'évaluation et de prévention des RPS peut engendrer des conséquences humaines, financières et juridiques beaucoup plus lourdes pour l'employeur que son investissement dans la prévention sur ces risques.

Pour en savoir plus

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

Comment procéder pour mener une démarche de prévention des RPS efficace ?

Il n'y a pas de solutions toutes faites pour prévenir les RPS ; dans chaque entreprise les situations de travail sont différentes. La démarche à privilégier est une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation. Il s'agit d'évaluer les facteurs de RPS, de les relier à des situations de travail concrètes, puis de définir un plan d'actions qui sera ensuite mis en œuvre et réajusté selon l'évolution de l'exposition aux facteurs de risque. Les méthodologies utilisées doivent s'attacher à impliquer la direction, les représentants du personnel, les salariés, et garantir une protection de la parole.

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

VIDÉO DURÉE : 48MIN 50S



Webinaire - Risques psychosociaux : les étapes clés de la démarche de prévention

Quelles sont les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des risques psychosociaux (RPS) ? Quelles sont les différentes étapes de la démarche ? Valérie Langevin, ...

VIDÉO DURÉE : 54MIN 56S



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Comment former les acteurs de l'entreprise à la prévention des RPS ?

Il n'est pas besoin d'être psychologue pour s'engager dans une démarche de prévention des RPS. La formation à celle-ci doit avoir au moins deux objectifs : faire comprendre comment le travail et son organisation sont à l'origine des RPS ; intégrer le fait que la démarche de prévention se fera dans le même cadre d'obligation et avec les mêmes acteurs que pour les autres risques. Comme pour les autres risques, les contenus et le formateur doivent rester centrés sur les causes dans le travail et ne pas développer des approches recherchant l'origine, la cause ou la solution des RPS dans des comportements individuels. Cette formation doit permettre un engagement dans la démarche, partagé par la direction et les représentants du personnel : l'idéal serait qu'ils y participent ensemble, par exemple dans le cadre d'une formation-cadre dans le but de préparer la démarche de prévention. Le cadre de la formation doit être défini pour protéger la parole des participants, surtout de ceux ne faisant pas partie de la direction ou n'ayant pas de mandat de représentant du personnel.

Pour en savoir plus



Formation INRS sur les risques psychosociaux



Formations confiées à des organismes habilités

L'INRS et la CNAMTS confient à des organismes extérieurs la mise en œuvre de certaines actions de formation. Toute entreprise peut ainsi trouver un organisme habilité ou certifié dans sa région.

Comment communiquer en interne sur l'évaluation des RPS, sans tabou ni crainte ?

« En parler pour en sortir » : le sujet des RPS ne doit pas être tabou dans les entreprises. Ils font partie des risques professionnels qu'il est nécessaire de prendre en compte aussi bien dans le cadre de l'évaluation a priori que lorsque se présentent des plaintes, des alertes ou des atteintes à la santé. Quelques actions peuvent être mises en œuvre afin que le débat autour des RPS soit maîtrisé et constructif : une information sur ce que recouvrent ces risques, sur les liens avec le travail connus et validés scientifiquement, sur la disponibilité d'outils utilisables dans l'entreprise pour la mise en œuvre d'une démarche structurée, sur les ressources extérieures pouvant être mobilisées. Cet apport d'informations doit être fait aussi bien auprès de la direction que des représentants du personnel, de l'encadrement et des autres salariés.

Pour en savoir plus

DOSSIER 11/2021



Risques psychosociaux (RPS)

Les risques psychosociaux (RPS) constituent aujourd'hui une problématique majeure en santé au travail. Voici quelques clés pour mieux comprendre et mieux prévenir ces risques.

BROCHURE 12/2022 | ED 4700



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux.

Comment susciter l'adhésion des salariés à la démarche de prévention des RPS ?

Les salariés seront d'autant plus volontaires pour participer à une démarche de prévention des RPS qu'ils ont l'assurance que cela aboutira à une amélioration effective de leurs conditions de travail (utilité de la démarche) et que leurs propos ne se retourneront pas contre eux (protection de la parole). La confiance des salariés dans la démarche sera également facilitée dans la mesure où elle restera centrée sur l'analyse du travail et son organisation, sans rechercher de bouc émissaire, et si elle est portée conjointement par la direction et les représentants du personnel (CSE).

Pour en savoir plus



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.



Webinaire - Risques psychosociaux : les étapes clés de la démarche de prévention

Quelles sont les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des risques psychosociaux (RPS) ? Quelles sont les différentes étapes de la démarche ? Valérie Langevin, ...



Risques psychosociaux (RPS)

Les risques psychosociaux (RPS) constituent aujourd'hui une problématique majeure en santé au travail. Voici quelques clés pour mieux comprendre et mieux prévenir ces risques.

Dans quel cas faire intervenir un consultant externe pour réaliser un diagnostic sur les RPS ?

La mise en place d'une démarche de prévention des RPS est du ressort de l'employeur, en concertation avec les acteurs de l'entreprise. Toutefois, il peut arriver que ce travail soit difficile à mettre en œuvre sans accompagnement. L'entreprise peut alors envisager le recours à des ressources externes pour initier une démarche en faisant appel, par exemple, au service prévention de la Carsat/Cramif/CGSS dont elle dépend ou au service de prévention et de santé au travail auquel elle adhère. Ces ressources externes pourront réaliser une information/formation sur les RPS ou délivrer des conseils méthodologiques. Si l'entreprise n'a pas les moyens en temps, en compétences, si elle manque de recul ou d'objectivité, si la situation est très tendue, elle peut ressentir le besoin d'une intervention par un consultant externe. De par sa posture extérieure, son analyse des situations de travail réel, ses compétences, son expérience, le consultant pourra apporter à l'entreprise un regard neuf et l'aider dans la mise en place d'un travail de prévention des RPS. Ce recours à des compétences extérieures doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières. L'entreprise doit pouvoir bénéficier d'un transfert de compétences suite à cette intervention extérieure. L'objectif est que les acteurs deviennent autonomes sur ce sujet comme ils doivent essayer de l'être pour les autres risques professionnels.

Pour en savoir plus



Prévention des risques psychosociaux

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui.



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

Contexte réglementaire applicable à la prévention des risques psychosociaux (RPS)

Quelles sont les obligations réglementaires en matière de prévention des RPS ?

L'employeur a une obligation générale de santé et de sécurité, qui implique de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Pour ce faire, il doit évaluer les risques, y compris psychosociaux, et organiser la prévention en se fondant sur les principes généraux prévus par le Code du travail.

Comme pour les autres risques professionnels, l'employeur doit respecter les prérogatives des instances représentatives du personnel et des salariés dans certaines situations précises lorsqu'elles sont légitimes. Par exemple, dans les entreprises de moins de 50 salariés, la liste des actions de prévention et de protection est présentée au CSE. Dans les entreprises de 50 salariés ou plus, ce plan d'actions prend la forme d'un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (Papripact) et est présenté au CSE pour avis.

Tous les travailleurs sont par ailleurs tenus par une obligation de sécurité, sans que cela remette en cause le principe de responsabilité de l'employeur. Conformément aux instructions qui leur sont données par ce dernier, il leur incombe, en fonction de leur formation et selon leurs possibilités, de prendre soin de leur santé et de leur sécurité ainsi que de celles de leurs collègues et des autres personnes concernées par leurs actes et leurs omissions au travail.

DOSSIER 11/2021



Réglementation

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques. Il faut donc les évaluer, les planifier et donner la priorité aux mesures collectives.

DOSSIER 11/2014



Employeur

L'employeur est celui qui met en œuvre la démarche de prévention dans son entreprise. Il est en effet responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés. Il coordonne ses différentes équipes et attribue les moyens nécessaires à la préservation de la santé physique et mentale de tous ses salariés.

- **Rapport et programme annuels santé, sécurité, conditions de travail (article L. 2312-27 du Code du travail)**
- **Attributions du CSE dans les entreprises de moins de 50 salariés (article L. 2312-5 du Code du travail)**
- **Rôle du salarié en matière de prévention des risques professionnels**

Comment la prévention des RPS s'articule-t-elle avec les accords relatifs à la qualité de vie et des conditions de travail et à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ?

L'obligation de l'employeur de prévenir les RPS et celle de négocier annuellement avec les partenaires sociaux sur la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (EPFH) sont deux choses distinctes :

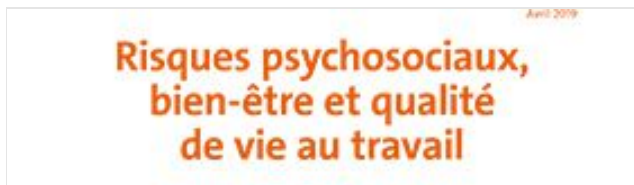
- l'obligation de prévention concerne toutes les entreprises employant au moins un salarié. L'obligation de négocier sur la QVCT-EPFH concerne uniquement les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives ;
- si l'employeur a une obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale de ses salariés (évaluation et prévention des RPS), son obligation de négocier en matière de QVCT et d'EPFH ne signifie pas que les parties prenantes de la négociation parviendront dans tous les cas à un accord. Dans le cas où la négociation échoue, un procès-verbal de désaccord est établi. Y sont consignées les propositions respectives des parties et les mesures que l'employeur entend appliquer unilatéralement.

Dans le cadre de la négociation QVCT-EPFH, la question des RPS sera au moins indirectement et partiellement abordée (notamment au travers de l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, le droit à la déconnexion et le droit d'expression).

Il est à noter que, depuis la loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail, la négociation peut également porter sur « la qualité des conditions de travail, notamment sur la santé et la sécurité au travail et la prévention des risques professionnels », ce qui peut être le support de définition de règles pour la prévention des risques professionnels, dont les RPS.

Pour en savoir plus

FICHE 04/2019 | ED 8002



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

Les notions de risques psychosociaux, de bien-être au travail et de qualité de vie au travail recouvrent des réalités distinctes, bien que des liens existent. Ce décryptage vise à clarifier ces trois termes.

- **Obligations de l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail)**
- **Négociation obligatoire en entreprise (article L. 2242-1 du Code du travail)**
- **Négociation obligatoire en entreprise (article L. 2242-4 du Code du travail)**

- Négociation sur la QVCT et l'EPFH (article L. 2242-17 du Code du travail)
- Négociation sur la qualité des conditions de travail (article L. 2242-19-1 du Code du travail)

En matière de RPS, comment sont reconnus les accidents du travail et les maladies professionnelles ?

Si un accident en lien avec des RPS survient, il doit être signalé à l'employeur qui effectuera une déclaration à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) (à défaut le salarié pourra l'effectuer lui-même). Après d'éventuelles investigations, menées en cas de réserves de l'employeur ou si elle l'estime nécessaire, la CPAM reconnaîtra, ou non, l'accident comme un accident du travail.

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liées aux RPS. La prise en charge de certaines affections psychiques (anxiété généralisée, dépression sévère, syndrome post-traumatique) relève du système complémentaire hors tableaux (alinéas 7 et 9 de l'article L. 461-1 du Code de la Sécurité sociale), sous réserve d'un niveau de gravité suffisant (responsable du décès ou d'une incapacité prévisible d'au moins 25 % au moment de la demande). Dans ce cas, le dossier est soumis au comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP), qui se prononce au cas par cas sur l'existence d'un lien « direct et essentiel » entre le trouble et l'activité professionnelle, ce qui ne signifie pas pour autant que ce lien est exclusif.

Pour en savoir plus

DOSSIER 11/2021



Accidents du travail et maladies professionnelles

Point sur les accidents du travail et maladies professionnelles dues aux risques psychosociaux.

DOSSIER 01/2017



Procédure de reconnaissance

Comment déclarer un accident du travail ou une maladie professionnelle ? Comment sera instruit votre dossier après la déclaration ? Toutes les réponses pratiques pour le salarié et l'employeur.

Rôles des différents acteurs

Quelles actions peuvent mener les membres élus du CSE de l'entreprise pour la prévention des RPS ?

Les RPS faisant partie de la sphère des risques professionnels, les prérogatives et les modalités d'action des membres élus du CSE sont les mêmes que pour les autres risques professionnels et sont définies par le Code du travail : analyse des risques et des accidents du travail, enquête, droit d'alerte, droit à la formation, droit d'information, possibilité de recours à un expert habilité, contribution à l'évaluation des risques et avis sur les actions de prévention des risques professionnels, consultations obligatoires... Les membres élus du CSE peuvent être force de propositions en matière de prévention des risques professionnels. Le refus de l'employeur de suivre ces propositions doit être motivé.

Les stratégies d'action particulières des membres élus du CSE seront fonction de chaque situation.

Pour en savoir plus

03/2024



Tout savoir sur le CSE

Quelles sont les missions du comité social et économique ? Quels sont les membres qui le composent ? Comment sont ils élus ? Voici des réponses aux questions que l'on peut se poser sur le CSE.

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

- Attributions du CSE dans les entreprises d'au moins 11 salariés et de moins de 50 salariés (article L. 2312-5 du Code du travail)

Quel est le rôle du chargé de prévention ou du responsable QHSE dans la prévention des RPS ?

Son rôle est le même, que ce soit pour les RPS ou les autres risques professionnels. Il peut par exemple réaliser, à la demande de l'employeur, l'évaluation des RPS pour l'ensemble des situations de travail de l'entreprise. Dans le cadre d'une démarche participative, il peut également demander aux salariés de faire des propositions de mesures de prévention. Le fait qu'un chargé de prévention ou un responsable QHSE soit mis à contribution dans le cadre de la prévention des RPS est le signe que, dans l'entreprise, ces risques sont considérés et pris en charge dans le même cadre que celui des autres risques professionnels.

La réalisation du document unique est de la responsabilité de l'employeur et il lui revient de décider du plan d'actions et de le mettre en œuvre. Pour qu'il puisse prendre des mesures de prévention concrètes et adaptées, il a besoin que l'évaluation des risques réalisée décrive l'activité réelle.

Si le chargé de prévention ou le responsable QHSE ne se sent pas très à l'aise avec ces risques, il peut demander à bénéficier d'une formation qui portera à la fois sur les définitions, les facteurs de risque, les atteintes à la santé et la démarche de prévention collective (les services prévention des Carsat/Cramif/CGSS et l'INRS peuvent proposer ce type de formation). Sensibilisé ou formé à ces risques, il lui sera plus facile de s'impliquer dans l'évaluation des RPS, en vue de leur intégration dans le document unique et de l'élaboration d'un plan d'actions.

En savoir plus

DOSSIER 11/2021



Prévention

Il n'existe pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux ; d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents.

- Formation INRS sur les risques psychosociaux
- Liste des formations confiées à des organismes habilités

Comment impliquer les encadrants dans la prévention des RPS ?

Les encadrants ont un rôle central à jouer dans la prévention des RPS, en appui de l'employeur. Leur implication est déterminante et sera facilitée par une information sur les causes organisationnelles des RPS. La démarche leur attribue un rôle dans l'identification des situations de travail problématiques et dans la définition du plan d'actions de leur secteur. La démarche doit également les considérer comme potentiellement exposés eux-mêmes aux RPS.

Ce rôle n'est cependant pas toujours facile à accomplir pour eux, compte tenu de leurs propres contraintes, qui peuvent parfois les empêcher de suivre le quotidien de leur équipe, les rendre peu disponibles, les conduire à assumer des choix qui leur sont imposés et avec lesquels ils sont mal à l'aise.

En savoir plus

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

VIDÉO DURÉE : 43MIN 52S



Webinaire - Managers : comment agir face aux risques psychosociaux ?

Valérie Langevin expert INRS, vous présente dans ce webinaire les 9 conseils pour agir au quotidien sur les risques psychosociaux et répond aux questions les plus fréquentes.

AFFICHE 06/2016 | A 793



Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm) - AD 793 (60 x 80 cm) - AR 793 (9 x 13,5 cm)

Les encadrants peuvent-ils être présents au moment du recueil d'informations auprès des salariés ?

La réponse à cette question dépend notamment de la taille de l'entreprise, de l'existence ou non de représentants du personnel et de la qualité des relations sociales dans l'entreprise. De manière générale, la présence du responsable hiérarchique au moment de l'évaluation rend l'expression et l'accès au travail réel moins faciles.

C'est pourquoi, en amont de la démarche, il est important que l'employeur garantisse la protection de la parole des salariés amenés à s'exprimer dans le cadre de l'évaluation des RPS. Ces salariés doivent avoir des garanties sur l'absence de conséquences professionnelles, voire de sanctions disciplinaires, suite à leur expression, notamment en cas d'évocation de difficultés dans leur travail.

La place et le rôle assignés aux responsables hiérarchiques sont néanmoins importants au moment du partage des constats faits au cours de l'évaluation et lors de la mise en œuvre du plan d'actions. De plus, il ne faut pas oublier d'évaluer les facteurs de RPS auxquels sont exposés spécifiquement les responsables hiérarchiques ou les salariés dirigeants.

En savoir plus

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

Quel est le rôle de la direction des ressources humaines ?

Le responsable de la santé et sécurité reste le chef d'entreprise, même pour les RPS.

La DRH peut être impliquée, comme n'importe quel membre du comité de direction. Le plan d'actions peut concerner le périmètre d'actions de la DRH (dispositif des entretiens annuels d'évaluation, formation, reconnaissance, contrôle de l'activité...).

D'autres acteurs du comité de direction peuvent aussi être impliqués : le directeur de production ou le directeur des ventes, par exemple. Des choix marketing/commerciaux ou dans l'organisation de la production peuvent en effet avoir un impact sur les RPS.

Et dans tous les cas, il est important de ne pas oublier d'évaluer les facteurs de RPS auxquels sont exposés ces acteurs.

En savoir plus

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

BROCHURE 06/2018 | ED 6250



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

VIDÉO DURÉE : 48MIN 50S



Webinaire - Risques psychosociaux : les étapes clés de la démarche de prévention

Quelles sont les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des risques psychosociaux (RPS) ? Quelles sont les différentes étapes de la démarche ? Valérie Langevin, ...

VIDÉO DURÉE : 43MIN 52S



Webinaire - Managers : comment agir face aux risques psychosociaux ?

Valérie Langevin expert INRS, vous présente dans ce webinaire les 9 conseils pour agir au quotidien sur les risques psychosociaux et répond aux questions les plus fréquentes.

Procéder à l'évaluation des risques psychosociaux (RPS)

Comment évaluer les RPS en cohérence avec l'ensemble des autres risques professionnels ?

Réglementairement, l'évaluation des risques doit comporter un inventaire de ceux-ci dans chaque unité de travail (article R. 4121-1 du Code du travail). La circulaire n° 6 de la DRT du 18 avril 2002 précise que cette évaluation comporte deux étapes (identifier les dangers puis analyser les risques) et que le document unique doit donc comporter au moins le résultat de cette analyse en deux étapes. Toutefois, il est admis qu'il peut être parfois difficile d'identifier des dangers en tant que tels et que l'on va plutôt se centrer sur des facteurs de risque. En effet, cette distinction entre danger et risque n'est pas nécessairement applicable pour tous les risques, notamment les RPS.

En pratique, de manière générale, un certain nombre d'entreprises évaluent les risques professionnels en distinguant le danger, le risque, et analysent le risque par le biais de la gravité potentielle de l'atteinte à la santé et de la fréquence d'exposition à celui-ci. Dans certains cas, la notion de « maîtrise du risque » ou de « facteur de protection » est ajoutée. Le choix des critères d'appréciation du niveau de risque relève d'un choix d'entreprise et non de prescriptions réglementaires. Ceux-ci doivent être adaptés non seulement à la situation de l'entreprise, mais aussi à la nature des risques.

En résumé, l'une des raisons d'être du document unique est de regrouper en un seul support les données issues de l'analyse des risques professionnels auxquels sont exposés les salariés d'une même unité de travail. Il n'est pas précisé que tous les risques doivent être évalués selon la même grille. Par conséquent, la retranscription de l'évaluation des RPS pourra donner lieu, si besoin, à un chapitre différent du document unique. L'essentiel est que les méthodes utilisées pour parvenir à cette évaluation soient indiquées.

En savoir plus



Évaluation des risques professionnels

L'évaluation des risques professionnels (EvRP) constitue une étape cruciale de la démarche de prévention. Elle en est le point de départ. Elle a pour objectif d'identifier, d'analyser et de classer les risques afin de définir les actions de prévention les plus appropriées.

- Document unique d'évaluation des risques (article R. 4121-1 du Code du travail)
- <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=1951>

Quelle est la différence entre une alerte RPS et l'évaluation des RPS ?

L'évaluation des risques au sens de la réglementation est réalisée a priori, c'est-à-dire sans attendre qu'il y ait des signes d'exposition manifeste d'un ou de plusieurs salariés. Elle a pour finalité d'identifier en amont les facteurs de RPS éventuels dans l'activité de travail, pour éviter les situations d'alerte ou d'atteinte à la santé des salariés.

L'alerte correspond à une exposition avérée ou fortement soupçonnée, que ce soit un conflit professionnel, un état de débordement, une souffrance exprimée en lien avec le contenu du travail. Cette exposition manifeste justifie une analyse de la ou des situations de travail pour faire cesser le risque. La réglementation prévoit, d'ailleurs, dans certaines situations, un droit d'alerte des membres élus du CSE et un droit d'alerte et de retrait du salarié (dans les situations de « danger grave et imminent »). Ces alertes impliquent une analyse menée conjointement entre l'employeur et le représentant du personnel les ayant portées. Cette analyse peut être intégrée dans le document unique, comme information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque (article R.4121-2 du Code du travail).

En savoir plus

- Droit d'alerte des membres élus du CSE en cas d'atteinte aux droits des personnes (article L. 2312-59 du Code du travail)
- Droit d'alerte des membres élus au CSE au titre du danger grave et imminent (article L. 4132-2 du Code du travail)
- Droit d'alerte et de retrait du salarié (article L. 4131-1 du Code du travail)
- Dans quelles conditions les salariés peuvent-ils exercer leur droit de retrait ?

Faut-il intégrer dans le document unique les différents indicateurs existants en matière de RPS (ex. : taux d'absentéisme) ?

Différents types d'indicateurs de dépistage des RPS existent. Il peut s'agir d'indicateurs RH, relatifs à l'activité de l'entreprise, aux relations sociales, ou encore à l'état de santé des salariés : absentéisme, turnover, dégradation de la qualité des biens ou des services, augmentation de la sinistralité « accidents du travail / maladies professionnelles », augmentation des demandes de visite spontanée auprès du médecin du travail, etc. La construction et l'analyse de ces indicateurs se situent en amont de l'évaluation proprement dite des RPS. Ce sont les résultats de l'analyse des indicateurs qui vont permettre de réaliser l'évaluation des RPS, de prioriser l'action vers certaines unités de travail et en aval d'estimer l'effet des mesures de prévention mises en œuvre. En tant que tels, les indicateurs ne sont donc pas à intégrer dans le document unique.



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise.



Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux

Comment évaluer la charge de travail pour juger de son impact en termes de RPS ?

L'évaluation de la charge de travail ne peut pas se faire uniquement sur la base par exemple d'un volume de production à atteindre, du nombre de clients à recevoir, de dossiers à traiter. Elle doit être réalisée au plus près des postes de travail afin de prendre en compte la variabilité des situations de travail, les aléas, les dysfonctionnements éventuels, les régulations nécessaires assurées par les salariés. Mais attention, la question de la charge de travail n'est pas la seule à prendre en considération dans l'évaluation des RPS. Il existe d'autres facteurs de risque, catégorisés en six grandes familles : l'intensité et la complexité du travail, les exigences émotionnelles, le manque d'autonomie, la dégradation des rapports sociaux, les conflits de valeur et l'insécurité de la situation de travail.

Pour en savoir plus



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.



Webinaire - Managers : comment agir face aux risques psychosociaux ?

Valérie Langevin expert INRS, vous présente dans ce webinaire les 9 conseils pour agir au quotidien sur les risques psychosociaux et répond aux questions les plus fréquentes.



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

Comment valoriser les facteurs de protection vis-à-vis des RPS dans le document unique ?

L'évaluation des risques représente un véritable travail d'analyse des conditions d'exposition des salariés à des dangers ou à des facteurs de risque, pouvant porter atteinte à leur santé ou à leur sécurité. Toutefois, il se peut que certaines situations de travail comportent des facteurs de protection. Dans ce cas de figure, il est alors important de repérer ce qui dans l'organisation du travail, les procédés de fabrication, les choix techniques, l'aménagement des lieux de travail... est favorable au maintien en bonne santé et au travail en sécurité. Pour valoriser ces aspects et les mettre en évidence dans le document unique, les acteurs de l'entreprise impliqués dans l'évaluation des risques peuvent être force de proposition. Il faudra veiller à préserver ces facteurs de protection, voire à les développer dans d'autres unités de travail.

En savoir plus

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

VIDÉO DURÉE : 54MIN 56S



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréqu...

Comment actualiser annuellement l'évaluation des RPS sans réaliser un nouveau diagnostic complet ?

Avoir réalisé un « diagnostic complet » implique que l'on a identifié, pour chaque unité de travail, voire pour chaque métier, les activités précises, concrètes, et leurs caractéristiques qui exposent chaque salarié aux différents facteurs de RPS : c'est seulement à cette condition que l'employeur pourra proposer un plan d'actions adapté au travail réel de tous les salariés.

Si ce diagnostic complet est effectif, sa mise à jour pourra commencer par l'analyse des situations de travail qui sont concernées par une alerte ou une atteinte à la santé ou par des changements (décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, situations de travail correspondant à des fonctions nouvelles ou celles ayant donné lieu à des embauches...). Cette mise à jour du document unique tient compte également de l'efficacité des mesures de prévention décidées et mises en œuvre, en impliquant les salariés.

En savoir plus

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

VIDÉO DURÉE : 48MIN 50S



Webinaire - Risques psychosociaux : les étapes clés de la démarche de prévention

Quelles sont les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des risques psychosociaux (RPS) ? Quelles sont les différentes étapes de la démarche ? Valérie Langevin, ...

Quels questionnaires utiliser pour l'évaluation des RPS ?

Il existe de nombreux questionnaires pouvant aider l'entreprise à objectiver les difficultés et à en mesurer leur ampleur. Ils peuvent permettre d'identifier les situations les plus à risque ou d'initier le dialogue social sur le sujet des RPS.

Toutefois, le questionnaire peut nourrir l'idée que l'analyse ou l'objectivation des RPS va être simple, rapide et efficace. Or son utilisation nécessite de respecter un certain nombre de règles méthodologiques. Par ailleurs, le questionnaire doit être inscrit dans une démarche globale associant la direction et les instances représentatives du personnel, faisant l'objet d'une information aux salariés de l'entreprise et engageant les acteurs à tenir compte des résultats du questionnaire pour améliorer les points qui doivent l'être et préserver ce qui fonctionne bien. Si son usage peut se justifier, notamment, dans des entreprises de grande taille pour assurer un repérage des types de facteurs de RPS dans les différentes unités de travail, il doit dans tous les cas être absolument complété par d'autres sources d'informations, pour aboutir à un plan d'actions : analyse des documents de l'entreprise, entretiens, observations des situations de travail...

Afin d'aider au choix du questionnaire le plus adapté au besoin de l'entreprise, l'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires, dont les fiches descriptives qui ont été publiées dans la revue Références en santé au travail de l'INRS.

En savoir plus

DOSSIER 04/2022



Questionnaires risques psychosociaux

Aide pour choisir le questionnaire sur les risques psychosociaux le plus adapté aux besoins de l'entreprise.

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

Existe-t-il des facteurs de RPS spécifiques à des métiers ou des secteurs d'activité ?

Les facteurs de RPS tels qu'ils sont identifiés dans les travaux de recherche et repris dans les outils que l'INRS a développés sont très transversaux, interprofessionnels et intersectoriels.

En revanche, leur importance, leur combinaison et leur matérialisation vont varier selon les secteurs, les métiers et, même, selon les situations de travail concrètes pour un même métier.

L'apport, l'intérêt, la plus-value de l'évaluation va constituer justement à identifier cette importance, ces combinaisons possibles et cette concrétisation. Le travail d'évaluation va permettre de rendre l'exposition à ces facteurs de risque concrète et spécifique.

En savoir plus

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

VIDÉO DURÉE : 54MIN 56S



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Comment procéder quand les salariés occupent des postes itinérants ?

Il existe effectivement des salariés qui travaillent de manière isolée, y compris dans une relation clientèle, qui se déplacent beaucoup. Ces situations constituent sans doute un facteur de risque spécifique dont il faut tenir compte dans l'évaluation des risques. Même si ces salariés ne sont pas toujours présents, il est possible de traiter la question des risques professionnels (et des RPS en particulier) de ce personnel dans les temps déjà prévus dans l'organisation pour faire le point avec eux, réguler, répartir le travail... La démarche de prévention des RPS n'a pas de spécificité selon les métiers. Elle sera la même quels que soient les métiers ou les secteurs d'activité.

En savoir plus

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

VIDÉO DURÉE : 54MIN 56S



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Comment évaluer les RPS dans une unité de travail lorsque les points de vue sont différents ?

Q-R du webinaire de juin 2020 et de mai 2021

Il peut effectivement arriver que des points de vue divergents s'expriment quant à l'exposition à un facteur de risque. Il ne faut pas chercher à obtenir absolument une évaluation univoque. Il est conseillé d'inviter les participants à donner des exemples concrets, centrés sur le travail, pour essayer d'éclairer cette divergence. Cela permettra peut-être de faire apparaître que les points de vue peuvent être différents car le travail réalisé n'est pas le même ou que les salariés n'ont pas forcément la même expérience, la même ancienneté au poste, ou n'ont pas bénéficié des mêmes formations.

En savoir plus

BROCHURE 10/2022 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.

VIDÉO DURÉE : 54MIN 56S



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Élaborer un plan d'actions de prévention des risques psychosociaux (RPS)

Quel est le périmètre d'un plan d'actions de prévention des RPS ?

Le périmètre du plan d'actions peut s'étendre du poste de travail jusqu'au niveau de l'entreprise, en passant par l'unité de travail. Cela dépend des causes de l'exposition aux RPS et si elles concernent un poste donné ou un ensemble de postes. Il est possible, pour un même poste de travail, de définir des mesures qui s'appliquent à ces trois niveaux (poste de travail, unité de travail, ensemble de l'entreprise).

Par exemple, dans une banque, au sein d'une unité de travail comprenant les conseillers de clientèle et la personne préposée à l'accueil, trois mesures relevant de ces trois niveaux différents ont été prises :

- rendre visibles et claires les services proposés à l'accueil (poste de travail) ;
- former l'ensemble des salariés du service (unité de travail) à l'utilisation du nouveau logiciel pour l'accueil, et le paramétrer différemment pour qu'ils puissent l'utiliser pour toutes les demandes des clients ;
- reformuler les objectifs donnés à l'ensemble des salariés de l'entreprise afin qu'ils soient les plus clairs et les plus précis possible.

Comment rendre visibles par les salariés des actions concrètes, pratiques de prévention des RPS ?

Tout d'abord, il peut être préférable de débiter l'action dans un secteur prioritaire et de bien informer sur le plan d'actions réellement mis en œuvre. Comme pour d'autres risques professionnels, la prise en compte effective des situations d'alerte ou d'accident est significative pour les salariés. Si une analyse des situations de travail des salariés concernés est réalisée et aboutit à un plan d'actions modifiant ces situations de travail, le côté concret et utile de la démarche sera reconnu par ces salariés.

En outre, en début de démarche, l'employeur s'engage à ce que l'analyse soit suivie d'un plan d'actions. La manière dont le plan d'actions sera concrètement élaboré peut également être définie en amont, de même que les critères d'évaluation de ce plan d'actions, impliquant si possible les salariés concernés.

En savoir plus

DOSSIER 11/2021



Prévention

Il n'existe pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux ; d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents. Les solutions sont donc à rechercher pour chaque entreprise, après une évaluation ou un diagnostic approfondi des facteurs de RPS qui lui sont propres. La démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier.

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.

Est-il possible d'atteindre un objectif « zéro risque psychosocial » ?

Comme pour les autres risques professionnels, il est possible que les actions de prévention permettent d'aboutir à une situation où aucune exposition manifeste n'apparaît. Ceci est d'autant plus envisageable si l'expérience des salariés, les possibilités d'entraide, de coopération, d'arbitrage réel des conflits professionnels compensent certaines expositions, même celles intrinsèques à certaines activités (activités de soin, contact avec le public, etc.). Toutefois comme pour les autres risques professionnels, les évolutions inévitables de l'activité et donc des contraintes des salariés (changement d'outils, de l'espace de travail, des procédures, etc.) peuvent à nouveau créer des situations d'exposition. C'est pour cela que l'évaluation des risques est à actualiser en fonction des évolutions et au moins une fois par an (pour les entreprises d'au moins 11 salariés).

Pour en savoir plus

- ▶ Document unique d'évaluation des risques professionnels (articles R. 4121-1 et suivants du Code du travail)
- ▶ Circulaire n° 6 DRT du 18 avril 2002

Quelles sont les mesures à prendre contre le risque d'agression dans les locaux d'accueil ?

Le risque d'agression fait partie des violences externes au travail qui incluent également les incivilités, les menaces, les cambriolages, etc. Ce sont des risques auxquels peuvent être exposés les salariés en contact avec le public. Leurs conséquences peuvent être graves sur la santé non seulement physique mais aussi mentale, tant pour les salariés victimes que pour les collègues pris à partie ou témoins de la scène.

Afin de prévenir ces risques, une réflexion doit être menée en amont afin, d'une part, d'éviter que de tels événements violents ne se produisent et, d'autre part, en limiter les conséquences potentielles s'ils surviennent. Huit grandes pistes d'action peuvent être suivies. Pour prévenir les causes des violences, il est conseillé de : définir clairement les engagements de l'entreprise envers les clients ; optimiser la gestion de la relation de service ; améliorer les modes de fonctionnement de l'entreprise et son organisation du travail ; renforcer les règles de socialisation du travail et les liens avec la clientèle. Pour prévenir les risques de passage à l'acte, il est possible : d'aménager les espaces d'accueil ; d'assurer la protection des salariés et de sécuriser les locaux et les espaces de travail ; de dissuader des actes violents ; de former les salariés en contact avec le public et leur encadrement.

L'accompagnement et la prise en charge des victimes doivent également être prévus pour limiter les traumatismes consécutifs.

En savoir plus

DOSSIER 09/2023



Agressions et violences externes

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail.

BROCHURE 06/2024 | ED 6201



Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier.

Évaluer les risques psychosociaux (RPS) dans les petites entreprises

Comment sensibiliser les TPE à l'importance de la prise en compte des RPS ?

La question de la sensibilisation des TPE à la prise en compte des RPS s'inscrit plus largement dans celle de leur sensibilisation à la prévention des risques professionnels. Les travaux menés, notamment à l'INRS, montrent que cette sensibilisation sera plus efficace si elle est effectuée par métier ou secteur d'activité et relayée par des acteurs proches de l'entreprise (experts comptables, organisations professionnelles, chambres de commerce...). Ces derniers peuvent utiliser les supports mis à leur disposition par les organismes de prévention et, si besoin, orienter les TPE vers des interlocuteurs pouvant les accompagner (services de prévention et de santé au travail, services prévention des Carsat/Cramif/CGSS...).

En savoir plus

DOSSIER 10/2022



Risques psychosociaux, en parler et agir

Les supports sur les risques psychosociaux (RPS) pour se sensibiliser et agir en prévention.

À quel point les RPS peuvent-ils être un danger pour une TPE ?

Au-delà des effets sur la santé des salariés, les RPS peuvent engendrer des conséquences organisationnelles et économiques. Ces conséquences sont les mêmes quelle que soit la taille de l'entreprise : absentéisme, turn-over, dégradation des rapports sociaux, actions juridiques... La particularité d'une TPE est sa plus grande vulnérabilité face à ces problèmes en raison de son faible effectif. Par exemple, dans un petit restaurant, l'absence du cuisinier va avoir des conséquences directes sur son activité ; lui trouver un remplaçant en urgence va être compliqué et nécessiter d'y consacrer un temps important. C'est toute l'entreprise qui est impactée.

Comment éviter le déni des RPS sous couvert d'un esprit familial ?

La gestion familiale d'un grand nombre de TPE est généralement considérée comme un élément protecteur, en raison de la proximité entre salariés et employeur. Cependant, ce mode de fonctionnement peut également introduire une dimension affective dans les rapports de travail, susceptible d'avoir des conséquences défavorables pour la prévention (déni ou acceptation du risque, réalisation par les salariés de tâches qui ne devraient pas leur incomber...). Dans ces situations, la prévention des RPS devra s'appuyer sur des éléments objectifs permettant de dépasser les situations interpersonnelles (convention et accords collectifs de la branche, Code du travail, outils de diagnostic proposés par les organismes de prévention ou les services de prévention et de santé au travail...). Dans certains cas, l'intervention d'un tiers, extérieur à l'entreprise, sera nécessaire pour apporter un regard distancié sur les situations.

Quelle prévention possible pour le chef d'entreprise ?

Dans les petites entreprises, le chef d'entreprise peut lui-même être exposé à des RPS, notamment à du stress chronique. Ces éléments sont mis en évidence et suivis dans le cadre de l'**observatoire de la santé des dirigeants de PME**.

Une démarche d'évaluation des RPS est l'occasion pour le chef d'entreprise de prendre conscience de son niveau d'exposition à certains facteurs de risque et de prendre des mesures visant à préserver sa santé tout autant que celle de ses salariés et de ses proches quand ils participent à la marche de l'entreprise (conjoint, par exemple).

Afin d'accompagner les dirigeants en souffrance, les tribunaux de commerce ont développé un réseau baptisé **APESA** (Aide psychologique pour les entrepreneurs en souffrance psychologique aiguë).

Si le dirigeant est salarié, il a lui-même un employeur à qui s'imposent les obligations de prévention et de protection prévues dans le droit.

Dans une TPE, qui doit se charger de la prévention des RPS ?

L'employeur doit protéger la santé et assurer la sécurité de ses salariés. Il lui appartient de mettre en œuvre une démarche de prévention dans son entreprise. Pour ce faire, il s'appuie sur les compétences des différents acteurs de la prévention des risques professionnels, notamment le salarié compétent qu'il a désigné pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise (y compris les RPS). Dans tous les cas, l'employeur peut faire appel à l'équipe pluridisciplinaire de son service de prévention et de santé au travail.

Un premier niveau d'information peut être recueilli auprès des ressources mises à disposition par la branche professionnelle à laquelle appartient la TPE ou éventuellement l'expert-comptable.

L'employeur peut également faire appel à d'autres ressources extérieures, comme les acteurs institutionnels de la prévention (services de prévention des Carsat/Cramif/CGSS, l'Anact et son réseau en régions, l'OPPBT...), et également à des consultants.

En savoir plus

DOSSIER 11/2014



Employeur

L'employeur est celui qui met en œuvre la démarche de prévention dans son entreprise. Il est en effet responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés. Il coordonne ses différentes équipes et attribue les moyens nécessaires à la préservation de la santé physique et mentale de tous ses salariés.

DOSSIER 11/2014





Salarié compétent

Depuis le 1er juillet 2012, le Code du travail fait obligation à l'employeur de désigner un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise (PPRP).

DOSSIER 10/2022



Panorama des acteurs institutionnels de la prévention en France

En France, la prévention des risques professionnels est placée sous la responsabilité des pouvoirs publics et de la Sécurité sociale. Des représentants des employeurs et des salariés et différents acteurs institutionnels complètent ce dispositif.

DOSSIER 08/2023



Intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP)

Les IPRP peuvent avoir des profils très variés : psychologues, ergonomes, toxicologues... Indépendants ou faisant partie d'un service de santé au travail ou d'une entreprise, ils interviennent pour apporter une approche pluridisciplinaire en prévention.



Organisation des services de prévention et de santé au travail

Les services de prévention et de santé au travail (SPST) ont pour mission de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants afin d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. Le Code du travail impose à l'employeur d'organiser ou d'adhérer à un SPST.

Comment évaluer les RPS en fonction des différents postes ou métiers dans une petite entreprise ?

Il est difficile dans les petites entreprises (moins de 50 salariés) de créer des groupes de métiers homogènes. Toutefois le même questionnement pour l'évaluation des risques peut être posé à un collectif composé de salariés de métiers différents. Cette démarche permet de connaître ce qui expose plusieurs métiers à des RPS de façon commune, et ce qui est particulier à chaque métier. Réunir plusieurs métiers présente également l'intérêt d'identifier ce qui dans l'organisation du travail rend parfois difficile la coopération entre métiers et peut être à l'origine de RPS.

Il faudra être attentif au fait que l'évaluation permette de bien saisir les moments ou les contenus du travail qui concrètement et précisément exposent les différents salariés aux RPS. C'est sur ces éléments précis et concrets que porteront les mesures de prévention.

En savoir plus

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Peut-on utiliser l'outil Faire le point RPS pour des entreprises de plus de 50 salariés ?

L'outil Faire le point RPS a été conçu pour faciliter l'évaluation des facteurs de RPS dans les petites entreprises, disposant de moins de ressources internes pour le faire. Dans certains cas, des entreprises de taille un peu supérieure à 50 salariés y ont recours parce qu'elles ont un découpage des unités de travail très fin (unités de travail avec des petits effectifs) ou parce qu'elles ont des unités de travail réparties sur plusieurs sites géographiques.

Pour les entreprises de plus de 50 salariés, un autre outil est proposé : l'outil RPS-DU.

En savoir plus

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises

VIDÉO DURÉE : 57MIN 22S



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise.



Webinaire - Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Une présentation animée par Valérie Langevin, experte INRS sur les risques psychosociaux. Après avoir passé en revue le cadre réglementaire et les principales étapes de la démarche, une présentation...

Peut-on utiliser l'outil Faire le point RPS de manière individuelle ?

L'outil Faire le point RPS n'a pas été conçu pour recueillir des réponses individuelles ; il ne s'agit pas d'un questionnaire. Les questions de cet outil constituent un guide d'entretien destiné à un collectif de travail. En faire un usage individuel supprime l'intérêt des échanges collectifs autour du travail qui permettent de créer une dynamique, de faire émerger et mettre en débat des premières pistes de prévention.

Un usage individuel est parfois perçu comme plus pratique pour faciliter la participation de salariés nomades ou dispersés, ou en cas de tensions très fortes dans l'unité de travail. Cependant, il existe sans doute des moments de rencontre entre les salariés, prévus dans l'organisation de l'entreprise, qui rendraient possibles un usage et des échanges collectifs autour de l'outil.

En savoir plus



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Peut-on utiliser l'outil Faire le point RPS en toute circonstance ?

L'outil Faire le point a été conçu pour une évaluation des risques en amont, a priori.

La démarche qui sous-tend sa mise en œuvre repose sur la possibilité d'un dialogue ouvert, d'une possibilité d'expression sans contrainte ni crainte de sanctions.

La mise en œuvre de l'outil implique au préalable de traiter les situations d'urgence ou conflictuelles.

Son utilisation pourra ensuite être envisagée, avec l'engagement fort du chef d'entreprise de garantir la protection de la parole sur le travail réel (sans risque de conséquences professionnelles ou de sanctions disciplinaires), et de mettre en œuvre un plan d'actions.

En savoir plus



Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises



Webinaire - Comment évaluer les risques psychosociaux dans les petites entreprises ?

Valérie Langevin, expert INRS, présente dans ce webinaire l'outil Faire le point RPS d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises et répond aux questions les plus fréq...

Réagir face à des cas de risques psychosociaux (RPS)

Quels sont les signes évocateurs d'un problème de RPS dans l'entreprise ?

Au niveau collectif, la présence de RPS peut être identifiée au travers d'un ensemble d'informations disponibles dans l'entreprise sur son fonctionnement ou sur la santé et la sécurité de ses salariés. Par exemple, si une entreprise cumule un absentéisme en hausse, un turn-over important, des conflits sociaux, des retards de production, des plaintes de mal-être rapportées par les instances représentatives du personnel ou par le médecin du travail..., il est probable que toutes ces informations constituent des indicateurs de présence de RPS.

Pour en savoir plus

BROCHURE 12/2018 | ED 6012



Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux

DÉPLIANT 06/2018 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise.

Comment détecter un salarié en situation de RPS ? (Webinaire mai 2021)

Au niveau individuel, il est parfois possible de repérer une personne qui ne va pas bien si son comportement change : elle devient irritable, tendue, nerveuse, anxieuse. Elle se désinvestit, s'isole, se met en retrait ou au contraire travaille trop, prend les choses trop à cœur... Que vous soyez collègue de travail, supérieur hiérarchique, représentant du personnel, vous pouvez essayer de discuter avec elle de ses difficultés, lui signifier que vous êtes disponible pour en parler, mais sans trop insister, sans être trop intrusif. Il sera possible de la conseiller, de lui apporter du soutien et de l'aide, de l'orienter vers le médecin du travail ou son médecin traitant.

Pour en savoir plus

DÉPLIANT 06/2023 | ED 6251



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.

DOSSIER 11/2021



Risques psychosociaux (RPS)

Les risques psychosociaux (RPS) constituent aujourd'hui une problématique majeure en santé au travail. Voici quelques clés pour mieux comprendre et mieux prévenir ces risques.

Comment faire lorsque le salarié est confronté à des soucis personnels qui empiètent sur son travail ?

Quand une personne semble ne pas aller bien, il peut être a priori difficile de faire la part des choses entre ce qui relève de la sphère du travail et de la sphère privée. Ces deux sphères sont poreuses et les problèmes de l'une ou de l'autre s'exportent réciproquement. L'entreprise doit se focaliser sur ce qui dans le travail met la personne en difficulté : sur cette part-là, elle peut agir et il est même nécessaire qu'elle le fasse. Cela ne résoudra peut-être pas tout mais contribuera à améliorer la situation au moins du côté du travail. Et pour ce qui est de la sphère privée, il peut être pertinent en parallèle d'orienter la personne vers le médecin du travail ou vers l'assistante sociale de l'entreprise, du service de prévention et de santé au travail ou de secteur.

Pour en savoir plus



Stress, harcèlement, agression, burnout...

Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

Comment évaluer le niveau de stress d'un salarié ? À partir de quel seuil faut-il prendre des mesures ?

Il n'est pas possible de déterminer de seuil à ne pas dépasser ou au-delà duquel déclencher certaines actions de prévention. Autrement dit, il n'existe pas de valeurs limites d'exposition professionnelle (VLEP) au stress. Mais travailler de façon continue avec l'impression qu'« on ne va pas y arriver », que « c'est trop rapide, trop dur, trop dangereux » est un indicateur du risque de stress chronique.

L'employeur doit évaluer les risques et prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés, ce qui implique de prendre en compte le stress au travail.

En complément de la réglementation, les entreprises sont également soumises à l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008 (rendu obligatoire pour tous les employeurs et tous les salariés de son champ d'application, à compter de la date de son extension), qui propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir.

Pour en savoir plus



Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail.



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.

- ▶ Obligations de l'employeur
- ▶ Accord national interprofessionnel sur le stress au travail (2 juillet 2008)

Faut-il apprendre aux salariés à gérer leur stress au quotidien ?

Former les salariés à résister au stress dans leur travail n'est pas dans l'esprit de la prévention des risques professionnels qui vise à adapter le travail à l'homme et non l'inverse (voir les principes généraux de prévention inscrits dans le Code du travail).

En revanche, pour agir en prévention, l'encadrement peut aider au quotidien ses subordonnés dans l'exécution de leur travail, en étant attentif à ce qui empêche les salariés de bien faire leur travail et en identifiant les manières de faire qui fonctionnent bien. Le manager doit pouvoir également apporter une aide technique ou un soutien moral en cas de difficulté. Il a tout intérêt à favoriser l'entraide et la coopération entre les membres de son équipe.

Pour en savoir plus



Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.



Principes généraux de la démarche de prévention

La prévention des risques professionnels poursuit un objectif : préserver la santé et la sécurité des salariés. Cette démarche est guidée par des principes généraux, des valeurs essentielles et des bonnes pratiques qu'il est indispensable de connaître.

Comment réagir face à des comportements hostiles, inacceptables dans l'entreprise ?

En cas de plainte de harcèlement moral ou sexuel au sein d'une équipe, des réponses rapides sont à apporter aux salariés concernés. L'employeur peut, par exemple, demander une visite médicale au service de prévention et de santé au travail pour évaluer au plus vite l'impact de cette situation sur leur santé. En parallèle, il doit procéder à une enquête et prendre des mesures conservatoires, si nécessaire. Des entretiens avec la personne qui se dit victime de ces comportements, mais aussi avec celle désignée comme auteur et avec d'éventuels témoins, vont permettre de définir si un rappel à l'ordre ou des sanctions sont requis. Ces entretiens pourront être l'occasion de repérer des origines professionnelles, quelquefois masquées, à ces violences interpersonnelles : par exemple, des désaccords ou des concurrences professionnels arbitrés de façon difficile pour un des protagonistes, ou plus encore l'absence d'arbitrage sont souvent à l'origine de tels comportements. Dans ce cas, une analyse ultérieure permettra de définir un plan d'actions qui modifiera les situations de travail et sera de nature à mettre un terme aux agissements hostiles rapportés et à éviter qu'ils ne se reproduisent.

Si les protagonistes, notamment ladite victime, restent demandeurs de sanction, si le comportement déviant perdure, ou encore si l'employeur l'estime nécessaire, ce dernier pourra utiliser son pouvoir disciplinaire.

En tant que garant de la sécurité et de la santé physique et mentale de ses salariés, l'employeur doit faire en sorte d'éviter la survenue de ce type d'agissements au sein de son entreprise. Ainsi, au travers de l'évaluation des risques et de la transcription des résultats de cette évaluation dans le document unique, il va pouvoir prévenir les risques de harcèlement le plus en amont possible. Le service de prévention et de santé au travail, le service prévention des Carsat/Cramif/CGSS ou des consultants externes peuvent également être sollicités pour apporter une aide lors de cette évaluation.

Pour en savoir plus



Harcèlement moral et violence interne

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux situations de harcèlement moral et de violence interne est prioritaire, il faut également les prévenir.



Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.



Analyse des violences internes : une pratique de questionnement

L'INRS présente une pratique de questionnement visant à en identifier les causes des violences internes dans l'organisation du travail, en informant au préalable tous les acteurs impliqués de la démarche.

En cas de suspicion de harcèlement, est-il possible d'interdire, à un membre du personnel mis en cause, de venir travailler ?

Dans ce cas de figure, l'employeur n'est pas dans une démarche de prévention à proprement parler mais agit plutôt en réaction face à une situation aiguë. Son objectif est de faire cesser immédiatement un comportement interdit en entreprise. L'employeur pourra être amené à prendre des mesures conservatoires ou disciplinaires à l'encontre de la personne mise en cause (en prononçant une mise à pied par exemple). Il devra veiller à respecter la

réglementation en la matière, ainsi que les dispositions du règlement intérieur.

Le fait de prononcer une mesure disciplinaire à l'encontre d'un salarié dont le comportement a été identifié comme étant, au moins en partie, à l'origine de RPS, n'est pas toujours nécessaire et est surtout très rarement suffisant. De plus, cela ne dispense pas l'employeur de procéder à l'évaluation des RPS, ou de renouveler celle-ci, avec l'aide des différents acteurs de prévention (service de prévention et de santé au travail, CSE, etc.). L'employeur doit, en tout état de cause, mettre en place toutes les mesures de prévention propres à assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés.

Pour en savoir plus

DOSSIER 11/2014



Employeur

L'employeur est celui qui met en œuvre la démarche de prévention dans son entreprise. Il est en effet responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés. Il coordonne ses différentes équipes et attribue les moyens nécessaires à la préservation de la santé physique et mentale de tous ses salariés.

DOSSIER 11/2022



Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.

DOSSIER 01/2015



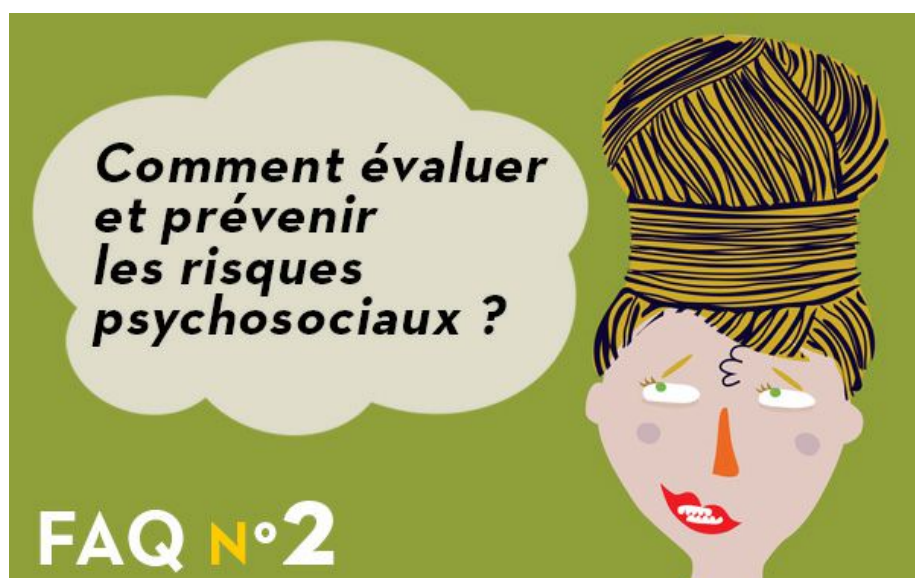
Harcèlement moral et violence interne

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux situations de harcèlement moral et de violence interne est prioritaire, il faut également les prévenir.

Mis à jour le 30/04/2024

Foire aux questions sur les risques psychosociaux

Vous recherchez une information ? Consultez nos foires aux questions recensant les questions les plus fréquemment posées sur les risques psychosociaux.



Mis à jour le 26/04/2017

