



Risques psychosociaux Tous concernés



© Vincent Nguyen / INRS

Les risques psychosociaux (RPS) concernent tous les secteurs d'activité. Leurs effets sur la santé peuvent être graves et ils ont des conséquences sur le fonctionnement de l'entreprise : absentéisme, turnover, ambiance de travail... Au même titre que les autres risques professionnels, les RPS doivent faire l'objet d'une démarche de prévention ayant pour objectif de les repérer, les évaluer et les intégrer dans le document unique et de réduire les expositions. Il est nécessaire d'impliquer les salariés et leurs représentants, tout au long de cette démarche. Cela contribue d'ailleurs au développement d'une culture de prévention au sein de l'entreprise.

Dossier *Travail & Sécurité*

Initier une démarche de prévention des RPS

Dossier *INRS*

Ce qu'il faut retenir sur les risques psychosociaux



Vidéo

Revoir le webinaire sur l'évaluation des RPS



Publication

Le catalogue qui regroupe l'essentiel des productions de l'INRS sur les RPS

De plus en plus identifiés dans le monde du travail, les risques psychosociaux (RPS) ont des conséquences qui peuvent être dramatiques, pour les salariés concernés et pour l'entreprise. D'origine multifactorielle, ils ne sont pas pour autant une fatalité. Il est possible – et nécessaire – de les prévenir. Le plus souvent, les RPS correspondent à des situations de travail où sont présents, ensemble ou séparément, du stress, des violences internes et des violences externes. Ils sont potentiellement présents dans tous les contextes de travail et concernent tous les secteurs d'activités.

Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, fatigue importante... ces symptômes peuvent traduire une exposition à des facteurs de risques psychosociaux chez les salariés. Des risques qui, dans les situations les plus extrêmes, peuvent mener au burnout ou au suicide. En France, un tiers des employeurs publics et privés déclaraient en 2013 avoir initié dans l'année au moins une mesure pour lutter contre les RPS (*l'enquête « Conditions de travail : édition 2013 »*).

À l'instar des autres risques professionnels, la réglementation impose que les RPS fassent l'objet d'une démarche de prévention de la part de l'employeur. Toute entreprise doit procéder à l'inventaire des facteurs qui peuvent en générer et évaluer dans quelles conditions ses salariés y sont exposés ou non. Les RPS sont notamment induits par l'activité ou par l'organisation et les relations de travail. Les facteurs de risques psychosociaux au travail peuvent être regroupés autour de six familles, également appelées catégories de Gollac. C'est sur ces six catégories que se fonde l'outil « RPS-DU » élaboré par l'INRS et le réseau Accidents du travail-Maladies professionnelles.

Une démarche de prévention en cinq étapes

Une démarche de prévention des RPS répond aux mêmes principes et implique les mêmes acteurs que les autres risques professionnels. L'approche doit être collective, centrée sur le travail et son organisation. Il est nécessaire d'associer les salariés et leurs représentants. Ce type de démarche contribue également à développer une culture de prévention au sein de l'entreprise. Elle doit idéalement être menée en interne. L'appel à des ressources extérieures peut toutefois s'avérer nécessaire quand la situation est particulièrement dégradée : climat social de l'entreprise tendu ou après à un événement grave, tel qu'une rixe entre collègues, un suicide ou une tentative de suicide... Mais sur le long terme, l'entreprise doit se réapproprier la démarche. Celle-ci s'effectue en cinq étapes :

- préparation : collecte de données et d'indicateurs sur les RPS comme le turn-over, l'absentéisme, etc. qui peuvent se trouver dans des documents existants comme le bilan social ou le rapport annuel du CHSCT,
- délimitation des unités de travail,
- évaluation (inventorier les facteurs de RPS, analyse des conditions d'exposition), définition d'un plan d'action (proposer des actions d'amélioration, les prioriser et les planifier),
- mise en oeuvre du plan d'action,
- réévaluation des facteurs de RPS.

« Faire le point », un outil pour les entreprises de moins de 50 salariés

Afin d'aider les entreprises de moins de cinquante salariés à évaluer les RPS, un outil en ligne « Faire le point » a été élaboré au sein d'un groupe de travail animé par le ministère du Travail et réunissant l'ensemble des institutions de la prévention. Il 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. Dans un premier temps, une grille de 41 questions à télécharger permet de s'interroger et d'identifier la présence d'éventuels facteurs de RPS. Elle est à renseigner collectivement, à la suite de discussions au sein d'un ou plusieurs groupes de travail représentatifs des unités de travail de l'entreprise.

Une fois renseignée, cette grille génère un tableau de résultats, qui donne un aperçu des facteurs de risques les plus présents. Une synthèse fournit des informations sur les facteurs de risque, met en avant les points de vigilance et propose des pistes pour aider l'entreprise à élaborer son plan d'action. Une version de cet outil a également été déclinée pour le **secteur sanitaire et social**. L'esprit de la démarche reste le même qu'avec l'outil RPS-DU : il est conçu pour une utilisation collective, il se fonde sur les six familles de facteurs de risque et il permet de déterminer des pistes d'actions pour les maîtriser.

Quelle que soit la taille de l'entreprise, le document unique formalise l'évaluation des RPS, les actions et les moyens à mettre en oeuvre pour les traiter. Et, à ce titre, ces risques doivent être réévalués lors de l'actualisation du document unique.

Les six familles de facteurs de risques psychosociaux

- L'intensité, complexité du travail et temps de travail : quantité de travail, contraintes de rythme, complexité du travail, instructions contradictoires, difficulté pour concilier vie professionnelle et personnelle...
- Les exigences émotionnelles : tensions avec le public, contact avec des situations de souffrance, obligation de cacher ses émotions...
- Le manque d'autonomie : procédures rigides, imprévisibilité du travail, sous-utilisation des compétences, manque de participation aux décisions...
- Les rapports sociaux dégradés : manque de soutien technique et émotionnel de la part des collègues ou des supérieurs hiérarchiques, conflits/harcèlement, défaut de reconnaissance...
- Les conflits de valeur : devoir faire des choses que l'on désapprouve (conflit éthique), ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité...
- L'insécurité des emplois et des carrières : insécurité de l'emploi, changements fréquents, rapides ou mal préparés dans l'entreprise...

La Lettre d'information est éditée par le département *Information communication* de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Directeur de la publication : Stéphane PIMBERT, directeur général de l'INRS. Rédacteur en chef : Grégory BRASSEUR. Routage : logiciel SYMPA. Conception : Aphania. Copyright INRS. Tous droits réservés. Conformément à la loi 2004-801 du 6 août 2004 (...) modifiant la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à l'INRS - 65 boulevard Richard Lenoir - 75011 Paris ou écrivez à contact@kiosque.inrs.fr