



Risques psychosociaux et document unique

Vos questions, nos réponses

Risques psychosociaux et document unique

Vos questions, nos réponses

Sandrine Guyot, INRS
Valérie Langevin, INRS
Anne Montagnez, INRS

Ont apporté leur contribution à la réalisation de cette brochure
les personnes suivantes :

S. Auffinger (Carsat Centre), M. Baulac (Carsat Centre),
C. Bonnaud (Carsat Auvergne), M. François (INRS),
I. Minaberry (Carsat Aquitaine), F. Mirobolant (Carsat Midi-Pyrénées),
I. Sagot (Cramif), C. Vadeboin (Carsat Rhône-Alpes),
L. Weibel (Carsat Alsace-Moselle).

Les auteurs remercient les personnes ressources « Risques psychosociaux »
des services Prévention des Carsat, CGSS et de la Cramif, pour leurs remarques
constructives, et également Brigitte Andéol-Aussage (INRS), Marianne Dvorianoff
(AMT 37), Marie Murcia (APST Centre) pour l'expertise qu'elles ont apportée
aux auteurs et contributeurs au cours de l'élaboration de la brochure.

Sommaire

Des questions préalables à l'évaluation

Que recouvre le terme « risques psychosociaux » ?	6
Qu'est-ce que le document unique d'évaluation des risques professionnels ?	7
Pourquoi intégrer les risques psychosociaux dans le document unique ?	7
Les risques psychosociaux doivent-ils systématiquement figurer dans le document unique ?	8
Qui élabore la partie du document unique concernant les risques psychosociaux ?	8
Faut-il avoir été formé aux risques psychosociaux pour en faire l'évaluation ?	9

Étapes de l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux et exemples d'outils publiés par l'INRS	10
--	----

Des questions relatives à la méthode d'évaluation

Comment préparer l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux ?	12
Doit-on garder les mêmes unités de travail que celles définies pour les autres risques professionnels ?	12
Comment concrètement évaluer les facteurs de risques psychosociaux ?	13
Que faire en cas de difficulté de dialogue entre les acteurs de l'entreprise ?	14
Doit-on coter les facteurs de risques psychosociaux ?	14
Comment définir et hiérarchiser les actions ?	15
Comment mettre en œuvre le plan d'actions ?	16
Comment et quand réévaluer les facteurs de risques psychosociaux ?	16

Pour en savoir plus	17
---------------------	----



* *L'entreprise a l'obligation de rédiger un document unique*

formalisant l'évaluation de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, et de préciser un plan d'actions, les moyens à mettre en œuvre pour les traiter. Pour aider les entreprises dans cette démarche, ce guide répond aux questions les plus fréquemment posées. Par exemple :

Qui élabore la partie du document unique sur les risques psychosociaux ?

Faut-il avoir été formé aux risques psychosociaux pour en faire l'évaluation ?

Doit-on garder les mêmes unités de travail que celles définies pour les autres risques professionnels ?

Doit-on coter les facteurs de risques psychosociaux ?

Des questions préalables à l'évaluation

Que recouvre le terme « risques psychosociaux » ?

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

- **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 externes** : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise ;
- **des violences internes** : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés à l'intérieur de l'entreprise.

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'évaluation des risques psychosociaux passe donc par l'identification et l'évaluation des facteurs de risque de stress, de violences externes et de violences internes.

Facteurs de risque

Intensité et complexité
du travail
Faible autonomie
au travail
Rapports sociaux
dégradés
Conflits de valeur
Etc.



Risques psychosociaux

Stress
Violences internes
Violences externes



Qu'est-ce que le document unique d'évaluation des risques professionnels ?

Le document unique rassemble et formalise les résultats de l'évaluation des risques professionnels. Il relève d'une disposition réglementaire du code du travail faisant obligation de constituer un document dans lequel les résultats de cette évaluation doivent être systématiquement transcrits. Il contient a minima une identification des risques présents dans les unités de travail de l'entreprise (ou de l'établissement) et l'analyse des conditions d'exposition des salariés à ces risques. Devant être actualisé au moins une fois par an, le document unique est un outil dynamique au service de la démarche de prévention. Aussi sa rédaction doit-elle s'accompagner d'une hiérarchisation des propositions d'actions visant au mieux à supprimer ces risques sinon à les réduire.

L'élaboration du document unique doit se construire au travers du dialogue social dans l'entreprise tant pour l'évaluation des risques que pour le choix, la mise en place et le suivi des mesures de prévention.

Pourquoi intégrer les risques psychosociaux dans le document unique ?

L'employeur est tenu d'évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés de son entreprise – ce qui inclut les risques psychosociaux – et de préserver leur santé physique et mentale¹. Les risques psychosociaux sont donc à prendre en compte au moment de l'évaluation des risques et à intégrer au document unique, au même titre que les autres risques.

Cette évaluation est la première étape d'une démarche plus globale de prévention devant aboutir à la définition d'un plan d'actions.

¹ En lien avec cette obligation légale, les partenaires sociaux ont signé deux accords nationaux interprofessionnels, l'un sur le stress au travail (2 juillet 2008), l'autre sur le harcèlement et la violence au travail (26 mars 2010).

Les risques psychosociaux doivent-ils systématiquement figurer dans le document unique ?

À la différence des risques physiques, les risques psychosociaux sont potentiellement présents dans tous les contextes de travail du fait de l'existence de l'interface entre un salarié, son travail et l'environnement organisationnel et humain dans lequel il l'exerce.

Ainsi, même si l'entreprise peut estimer que ses salariés ne sont pas confrontés *a priori* à des risques psychosociaux, elle doit néanmoins faire un inventaire des facteurs générateurs de risques psychosociaux et évaluer dans quelles conditions ses salariés y sont exposés. Comme pour tous les risques, la règle est qu'il vaut mieux agir avant qu'après. Identifier les sources d'atteinte à la santé ou à la sécurité et planifier les actions pour les prévenir sont des éléments fondamentaux d'une démarche de prévention.

Qui élabore la partie du document unique concernant les risques psychosociaux ?

Comme pour les autres risques, le chef d'entreprise est seul responsable de l'évaluation des risques psychosociaux. Il assure le pilotage de cette évaluation ou peut confier cette mission à une personne ressource en interne (animateur sécurité, fonctionnel des ressources humaines...). Mais en tout état de cause, la responsabilité juridique de cette activité reste attachée à la personne du chef d'entreprise. Par ailleurs, la mise en œuvre d'une démarche participative est conseillée pour assurer la qualité de l'évaluation et développer une culture de prévention dans l'entreprise. C'est pourquoi les salariés doivent être associés à l'ensemble de la démarche et en particulier à l'évaluation car ils disposent des connaissances et de l'expérience de leur propre situation de travail et des risques qu'elle peut engendrer. Le chef d'entreprise peut également s'appuyer sur les membres du CHSCT ou les délégués du personnel, le médecin du travail, l'infirmière du travail, les ergonomes ou psychologues du travail IPRP² du service de santé au travail ainsi que sur l'ensemble des personnes qu'il jugera utile d'impliquer dans son entreprise (service de sécurité

au travail, bureau des méthodes, service des ressources humaines³, assistante sociale...). Ces différents acteurs peuvent être réunis en un groupe pluridisciplinaire, chargé d'accompagner la personne ressource, pilote de la démarche. Le principal intérêt d'un groupe pluridisciplinaire est d'enrichir l'évaluation des risques psychosociaux des points de vue, souvent complémentaires, de chacun de ces acteurs.

Faut-il avoir été formé aux risques psychosociaux pour en faire l'évaluation ?

Procéder à l'évaluation des risques professionnels, quelle qu'en soit la nature, nécessite de savoir les repérer, d'en connaître les sources et les conséquences délétères et d'être en capacité de proposer des mesures de prévention adaptées. Il en est de même pour les risques psychosociaux. C'est pourquoi *a minima* une sensibilisation aux risques psychosociaux, à leurs facteurs, ainsi qu'à leurs effets sur la santé des salariés et le fonctionnement de l'entreprise est un atout pour mener à bien l'évaluation. La personne désignée pour piloter la démarche doit en bénéficier en premier lieu, si elle ne dispose pas déjà de ces compétences. Selon les ressources de l'entreprise, cette formation-initiation pourra être étendue aux autres acteurs participant à la démarche d'évaluation pour gagner en efficacité.



² Intervenant en prévention des risques professionnels.

³ Si les acteurs RH n'ont pas été auparavant sollicités lors de l'évaluation des autres risques professionnels, il semble pertinent de le faire pour l'évaluation des risques psychosociaux, et ce pour au moins deux raisons. D'une part, ils détiennent des informations utiles sur le fonctionnement de l'entreprise et ses évolutions (temps de travail, mouvements du personnel, relations sociales, organisation du travail, formation et rémunération...). D'autre part, ils seront partie prenante dans la mise en œuvre du plan d'actions.

Étapes de l'évaluation psychosociaux et exemples

> L'évaluation des facteurs de risques

Étape 1

Préparer la démarche de prévention

- Impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, en veillant à la pluridisciplinarité.
- Collecter les données et indicateurs sur les RPS.
- Définir le périmètre des unités de travail le plus approprié.

> *Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider, ED 6012*

Étape 5

Réévaluer les facteurs de risques psychosociaux

- Définir des indicateurs de suivi et en vérifier l'évolution.
- Réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés.
- Actualiser le document unique.
- Réexaminer le plan d'actions précédent.

> *Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011*

> *Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider, ED 6012*

> *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140*

Étape 4

Mettre en œuvre le plan d'actions

- Implanter les actions.
- Piloter la mise en œuvre des actions.

> *Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011*

des facteurs de risques d'outils publiés par l' INRS

psychosociaux inclut plusieurs étapes :

Étape 2

Évaluer les facteurs de risques psychosociaux

- Inventorier les facteurs de RPS dans les unités de travail.
- Analyser les conditions d'exposition des salariés à ces facteurs de risques.
- Transcrire cette évaluation dans le document unique.

> *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140*

Pour l'accompagnement dans la démarche de prévention des RPS par des ressources externes ou la mise en place d'un diagnostic approfondi (selon la complexité de la situation dans l'entreprise et la qualité du dialogue social) :

- > *Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011*
- > *Prévention des RPS : et si vous faisiez appel à un consultant ?, ED 6070*

Étape 3

Définir un plan d'actions

- Proposer des actions d'amélioration.
- Prioriser et planifier ces actions.
- Reporter ces actions de prévention dans le document unique.
- Définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.

> *Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention, ED 6011*
> *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140*

Des questions relatives à la méthode d'évaluation

Comment préparer l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux ?

L'entreprise a tout intérêt à commencer par recenser les informations à sa disposition lui permettant de détecter d'éventuels risques psychosociaux (étape 1, p.10) : indicateurs d'absentéisme, de qualité, restrictions d'aptitude ou déclarations d'inaptitude, emploi de nombreux intérimaires ou CDD, postes vacants non remplacés, alertes du médecin du travail... L'analyse de ces indicateurs permet d'identifier des unités de travail où l'évaluation devra être menée en priorité. Ces indicateurs pourront également être utilisés *a posteriori* pour apprécier les bénéfices des actions de prévention mises en place (indicateurs de suivi).

Doit-on garder les mêmes unités de travail que celles définies pour les autres risques professionnels ?

L'identification des risques doit s'effectuer par unité de travail, afin d'être au plus près des situations de travail des salariés. Les risques peuvent en effet être différents pour des salariés qui travaillent dans un bureau, un magasin ou sur un chantier. Pour définir ces unités de travail, on peut prendre en compte par exemple :

- **un critère géographique**, en considérant un groupe de salariés situé dans un même lieu de travail ;
- **un critère de métier ou de poste**, en regroupant les salariés par type d'activité ou par poste de travail.

Quels que soient les critères choisis, l'unité de travail doit correspondre autant que possible à un ensemble de salariés potentiellement exposés aux mêmes facteurs de risques dans leur travail.

Garder le même découpage d'unités de travail pour tous les risques professionnels facilite la cohérence d'analyse et le choix des priorités d'actions. Toutefois, l'entreprise sera peut-être amenée à choisir un autre découpage pour les risques psychosociaux, compte tenu de son organisation du travail. L'important est que ce découpage soit pertinent vis-à-vis de l'activité réelle de travail.

Comment concrètement évaluer les facteurs de risques psychosociaux ?

L'entreprise doit d'abord réaliser un inventaire des facteurs de risques auxquels peuvent être soumis *a priori* ses salariés ; elle évalue ensuite pour chacune des unités de travail définies la présence (ou non) de ces facteurs de risques et les conditions d'exposition des salariés à ceux-ci (fréquence, circonstances d'exposition...) (étape 2, p.11). Pour l'y aider, il existe plusieurs outils et méthodes, dont la grille d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux de l'INRS (voir ED 6140).

L'inventaire des facteurs de risques et l'évaluation des conditions d'exposition pour chaque unité de travail sont ensuite reportés dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. Ils serviront à l'élaboration du plan d'actions (étape 3, p.11).

L'entreprise doit procéder elle-même à son évaluation des risques professionnels, y compris pour les risques psychosociaux, en prenant appui sur ses compétences propres. Cette évaluation en interne implique un dialogue social ouvert, l'absence de conditions de travail et de relations sociales fortement dégradées (absence d'événements graves de type suicides ou tentatives de suicide, de cas de harcèlement moral, de conflits exacerbés entre services ou salariés...).





Que faire en cas de difficulté de dialogue entre les acteurs de l'entreprise ?

L'évaluation des risques psychosociaux, dans le cadre du document unique, est menée en général en amont de problèmes avérés. Si ce n'est pas le cas et que le dialogue social est empêché, l'entreprise peut envisager de recourir à des ressources externes (organismes publics de prévention, cabinets-conseils privés). Celles-ci pourront, grâce à des interventions adéquates, rétablir le dialogue entre les différents acteurs. Si la situation le nécessite, un diagnostic approfondi sera réalisé par ces ressources externes sur une ou plusieurs unités de travail ou sur l'ensemble de l'entreprise.

Le diagnostic approfondi permet de préciser l'importance des problèmes rencontrés par les salariés, d'identifier et d'analyser finement les sources de ces problèmes en lien avec le travail. Sur la base des résultats de ce diagnostic, l'entreprise pourra renseigner dans le document unique l'évaluation de ses facteurs de risques psychosociaux. Le recours à des compétences externes doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières. La périodicité de l'évaluation des risques professionnels, tout comme le caractère au long cours d'une démarche de prévention, appellent en effet l'entreprise à être autonome.

Doit-on coter les facteurs de risques psychosociaux ?

L'évaluation des risques professionnels suppose d'apprécier le niveau de risque auquel les salariés sont soumis. Pour ce faire, l'entreprise définit ses propres critères d'appréciation, à partir des conditions d'exposition aux facteurs de risques (fréquence d'exposition, nombre des salariés concernés...) et de la gravité potentielle des conséquences. C'est à partir de ces critères que l'entreprise pourra déterminer un niveau de risque. Ce niveau ne renvoie pas nécessairement à une cotation chiffrée ; il peut prendre d'autres formes, comme par exemple des codes couleur ou des symboles.

Le choix des critères d'appréciation du niveau de risque relève donc 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.

Le système de cotation doit être précis et stabilisé afin de permettre de repérer dans le temps, au sein de l'entreprise, les évolutions des risques psychosociaux. Il doit être suffisamment clair pour que des personnes qui n'auraient pas participé à son élaboration puissent l'utiliser.

Comment définir et hiérarchiser les actions ?

L'évaluation des risques ne constitue pas une fin en soi. Sa raison d'être réside dans les actions de prévention qu'elle va susciter et le plan d'actions qui en découle (étape 3, p.11).

Les risques psychosociaux n'étant pas dus à une seule cause et résultant d'un ensemble de facteurs, parfois en lien avec la stratégie globale de l'entreprise, leur prévention réclame donc souvent, comme pour les autres risques, un ensemble coordonné d'actions ou de mesures sociales, organisationnelles et techniques qu'il faut construire et discuter collectivement.

Par exemple :

- **anticiper les changements** suffisamment tôt en évaluant leurs impacts techniques et organisationnels et ainsi mieux préparer les équipes ;
- **mettre en place** une gestion des ressources humaines transparente et équitable ;
- **former les salariés** en contact avec le public et aménager les conditions d'accueil de ce dernier.

Les priorités d'actions sont à déterminer en fonction du niveau de risque évalué, du caractère d'urgence des améliorations à apporter, de leur faisabilité (compte tenu des délais et des moyens nécessaires à leur implantation), ainsi que de l'efficacité prévisible de ces mesures. Le choix de ces actions correspondra à un nécessaire compromis entre ces différents critères. Il faudra par ailleurs tenir compte du fait que les facteurs de risque peuvent se renforcer ou au contraire se neutraliser.

Par exemple, une intensité de travail importante sera d'autant plus difficile à supporter si le salarié a très peu d'autonomie pour réaliser

ses objectifs. À l'inverse, cette intensité sera moins contraignante s'il dispose d'autonomie et s'il existe de bons rapports sociaux dans son unité de travail (soutien des collègues et des supérieurs hiérarchiques, par exemple).

Comment mettre en œuvre le plan d'actions ?

La réalisation du plan d'actions (étape 4, p.10) est portée et pilotée par la direction de l'entreprise. Il comprend un échéancier, un budget, des ressources, le(s) responsable(s) de l'application des décisions et du pilotage des actions... Il témoigne de l'engagement de l'entreprise à faire face aux enjeux que représentent les risques psychosociaux au travail. Ces propositions d'actions de prévention sont ensuite intégrées dans le document unique.

Afin d'échanger sur l'avancée de la démarche, des présentations régulières sont à prévoir lors des réunions du CHSCT. Ces temps d'échanges s'inscrivent dans le dialogue social de l'entreprise.

Comment et quand réévaluer les facteurs de risques psychosociaux ?

Comme l'oblige la réglementation, l'actualisation du document unique (au moins une fois par an) amène à réévaluer les facteurs de risques psychosociaux dans chaque unité de travail (étape 5, p.10). Cette actualisation s'effectue au regard des actions préalablement menées et des éventuelles modifications d'organisation et de conditions de travail survenues entre-temps. Si des différences d'évaluation apparaissent, il est nécessaire d'en chercher les raisons : En quoi et pourquoi l'exposition des salariés à tel ou tel facteur de risques a-t-elle évolué ? Les actions engagées depuis l'année précédente expliquent-elles cette évolution ? Le contexte professionnel a-t-il changé ? De nouvelles exigences se sont-elles ajoutées ou au contraire certaines contraintes de travail ont-elles diminué ?



Pour en savoir plus

Documents réglementaires et conventionnels

- Articles L. 4121-1, L. 4121-2, L. 4121-3 du code du travail.
- Articles R. 4121-1 à R. 4121-3 du code du travail.
- Circulaire DRT n° 6 du 18/04/02 prise pour l'application du décret n° 2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 4121-1 du code du travail et modifiant le code du travail : http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2009/04/cir_1951.pdf.
- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail (2 juillet 2008) : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Accords-Negociations.html>.
- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail (26 mars 2010) : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Accords-Negociations.html>.

Documents sur l'évaluation des risques professionnels

- *Principes et pratiques recommandés par la CNAMTS, les CRAM, les CGSS et l'INRS. Évaluation des risques professionnels*, INRS, ED 886.
- *Questions-réponses sur le document unique*, INRS, ED 887.

Documents sur les risques psychosociaux

- *Le stress au travail*, coll. « Le point des connaissances sur », INRS, ED 5021.
- *Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?*, INRS, ED 973.
- *Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention*, INRS, ED 6011.
- *Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?*, INRS, ED 6086.
- *Dépister les risques psychosociaux. Des indicateurs pour vous guider*, INRS, ED 6012.
- *Prévention des risques psychosociaux : et si vous faisiez appel à un consultant ?*, INRS, ED 6070.
- *Risques psychosociaux. Comment choisir un consultant*, www.travailler-mieux.gouv.fr/Guide-Comment-choisir-un.html
- *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU*, INRS, ED 6140.

Les risques psychosociaux sont des risques professionnels à évaluer au même titre que les autres. Oui, mais comment s'y prendre ? Par où commencer ? Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur le sujet.

Pour aller plus loin : consulter notre brochure *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU*, ED 6140.



Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00
www.inrs.fr • e-mail : info@inrs.fr

Édition INRS ED 6139

1^{re} édition (2013) • réimp. sept. 2014 • 20 000 ex. • ISBN 978-2-7389-2044-7