

L'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LEUR INTÉGRATION DANS LE DUERP

florence.nesa@carsat-sudest.fr



SOMMAIRE

01

RPS DÉFINITION ET FACTEURS
DE RISQUE

02

CADRE RÉGLEMENTAIRE

03

ÉTAPES DE LA DÉMARCHE

04

PRESENTATION DE L'OUTIL RPS
DU

05

OUTIL FAIRE LE POINT

06

CONSEIL POUR LA MISE EN
ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

07

POUR VOUS INFORMER

01

RPS DÉFINITION ET FACTEURS DE RISQUES

RPS DÉFINITIONS

Les RPS correspondent à des situations de travail qui peuvent occasionner

- Du stress/ des violences internes /des violences externes
- Ils peuvent provenir de l'activité, l'organisation ou les relations de travail
- Ce sont des risques qu'il convient d'évaluer au même titre que les autres risques professionnels



RPS DÉFINITIONS

Les facteurs de risques

- Intensité et temps de travail
- Exigences émotionnelles
- Faible autonomie au travail
- Rapports sociaux dégradés
- Conflits de valeur
- Insécurité de la situation de travail



RPS DÉFINITIONS

Traiter les rps c'est

- Repérer en amont ce qui peut les occasionner / repérer les facteurs protecteurs
- Partager et développer un langage commun
- Agir sur les modes d'organisations et relations professionnelles
- Protéger la santé et sécurité des salariés
- Contribuer au maintien de la performance économiques des entreprises



02

CADRE RÉGLEMENTAIRE



CADRE RÉGLEMENTAIRE

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

- Evaluer les risques professionnels qui n'ont pu être évités
- Transcrire les résultats de cette évaluation dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) au moins une fois par an
- Les risques psychosociaux sont à évaluer au même titre que les autres risques, à *priori* selon les mêmes principes avec les mêmes acteurs
- Articles L4121-1 à L.4121-3 et R.4121-1 à R4121-4 du code du travail

03

ETAPES DE LA DÉMARCHE



ETAPES DE LA DÉMARCHE

Etape 1 :préparer l'évaluation des facteurs rps

Définir et valider les règles encadrant la démarche / identifier les acteurs /définir le périmètre des unités de travail /recenser les informations déjà disponibles (indicateurs de dépistage)

Etape 2 évaluer les facteurs de RPS

Organiser des entretiens collectifs par unité de travail / analyser avec les salariés leurs conditions d'exposition à ces facteurs de risque/transcrire cette évaluation dans le DUERP

Etape 3 élaborer un plan d'actions

Prioriser et planifier des actions d'amélioration / définir les moyens nécessaires

Etape 4 mettre en œuvre le plan d'actions Prévoir des points régulier en CSE/informer l'ensemble du personnel

Etape 5 suivre et évaluer les actions suivre les mesures de prévention mises en œuvre et estimer les retombées, suivre l'évolution des indicateurs de RPS

04

PRESENTATION DE L'OUTIL RPS DU (ÉVALUER LES FACTEURS DE RPS)

PRESENTATION DE L'OUTIL RPS DU

- Outil proposé pour les entreprises de plus de 50 salariés.
- **Identification des facteurs de RPS à partir de la catégorisation du collègue d'expertise présidé par M. Gollac.**
 - Intensité et temps de travail.
 - Exigences émotionnelles.
 - Manque d'autonomie et de marges de manœuvre.
 - Rapports sociaux au travail dégradés.
 - Conflits de valeur.
 - Insécurité de la situation de travail.



PRESENTATION DE L'OUTIL RPS DU

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

PRESENTATION DE LA GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RPS

7 thèmes 26 sous thèmes

Intensité et complexité du travail

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

Horaires de travail difficiles

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

Exigences émotionnelles

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

Faible autonomie au travail

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

Rapports sociaux au travail dégradés

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

Conflits de valeurs

23. Qualité empêchée
24. Travail inutile

Insécurité de l'emploi et du travail

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

PRESENTATION DE LA GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RPS

Chacun des thèmes est introduit par un apport d'informations

Intensité et complexité du travail

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

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

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

PRESENTATION DE LA GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RPS

Chaque question permet de repérer un facteur de risque ou de protection avec

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

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

PRESENTATION DE LA GRILLE D'ÉVALUATION DES FACTEURS DE RPS

Chaque question permet de repérer un facteur de risque ou de protection avec :

- Différents types de codage possible

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

- Une appréciation qualitative avec évocation des situations de travail et suggestion d'amélioration (champ de texte libre)

EXEMPLE POUR LA QUESTION N°1

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>1. Contraintes de rythmes de travail</p> <p><i>Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?</i></p> <p>Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval...) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate...). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.</p>				
<p><i>Notez ici les situations concrètes de travail discutées et les suggestions d'amélioration. N'oubliez pas de noter également ce qui fonctionne bien et qu'il faut préserver.</i></p>				

TABLEAU DE SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

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

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

TABLEAU DE SUIVI DES ACTIONS DE PRÉVENTION

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

Diapositive 20

NF2

NESA Florence; 01/12/2021

EXEMPLE DE TABLEAU DE SUIVI DES ACTIONS DE PRÉVENTION

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

05

OUTIL FAIRE LE POINT



OUTIL FAIRE LE POINT

Outil Faire le point RPS

Evaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises

L'outil Faire le point RPS permet aux petites entreprises de s'interroger sur la présence ou non de facteurs de risques psychosociaux et de les évaluer.

Destiné aux entreprises de moins de 50 salariés, cet outil est une aide à l'élaboration du document unique d'évaluation des RPS.

Cet outil comprend 41 questions à renseigner collectivement (direction et salariés).

Une fois les questions renseignées, cet outil permet de générer :

- un tableau donnant les résultats de l'évaluation,
- le rapport détaillé de l'évaluation,
- un tableau de bord Excel pour élaborer le plan d'actions.

 **Prendre connaissance des questions**

 **Commencer l'évaluation**

 **Reprendre une évaluation**



POUR VOUS AIDER

Guide d'utilisation de l'outil Faire le point RPS

EN SAVOIR PLUS

A propos de l'outil Faire le point RPS

OUTIL FAIRE LE POINT

Outil Faire le point RPS

Résultats de l'évaluation

Ce tableau vous permet de visualiser vos résultats en trois niveaux (faible, modéré, élevé)

Facteurs de risques psychosociaux	Niveau d'intensité du risque
Rapports sociaux au travail	Elevé
Exigences émotionnelles	Modéré
Insécurité de la situation de travail	Modéré
Intensité et temps de travail	Faible
Autonomie	Faible
Sens du travail	Faible
Informations sur la prévention dans l'entreprise	Niveau d'intensité du risque
Impact des RPS sur l'entreprise et les salariés	Elevé
Contexte de prévention dans l'entreprise	Modéré

Ces résultats ne préjugent pas des mesures et moyens de prévention pouvant déjà exister dans l'entreprise

 **Télécharger le tableau de bord Excel**
pour intégrer votre plan d'actions

 **Enregistrer l'évaluation**

Rapport détaillé de l'évaluation

Date d'évaluation : 05/12/2019

 **Télécharger le rapport détaillé (PDF)**



FONCTIONNALITÉS

- Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS
- Retour aux questions

 **Enregistrer l'évaluation**

EN SAVOIR PLUS

Guide d'utilisation

A propos de l'outil Faire le point RPS

TABLEAU DE BORD /PLAN D' ACTIONS

H44 · Encourager et organiser l'expression des salariés. Le bon fonctionnement des instances représentatives du personnel prévues pa								
	A	B	C	D	E	F	G	H
	Facteurs de risques psychosociaux	Niveau de risque	Synthèse des commentaires	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délai de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Exemples de pistes d'action
2								
3								
4	Intensité et temps de travail							<ul style="list-style-type: none"> Planifier le travail suffisamment à l'avance Laisser des marges de manoeuvre aux salariés dans la manière d'atteindre leurs objectifs (choix des façons de faire, des outils, de l'ordre des tâches par exemple) Dialoguer avec les salariés sur les objectifs et estimer régulièrement si les moyens pour les atteindre sont suffisants En cas d'augmentation de la charge de travail : <ul style="list-style-type: none"> déterminer si elle est ponctuelle ou récurrente s'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités s'assurer que les salariés ont les moyens de traiter la surcharge répartir la charge dans le temps ou entre les salariés anticiper les pics d'activité et adapter les ressources Prendre en compte dans l'organisation du travail la possibilité d'aléas (panne d'une machine, arrêt maladie, demande inattendue d'un client...) Adapter les horaires de travail au mieux, pour les rendre compatibles avec la vie familiale et sociale (par exemple lorsque l'on fixe les horaires des Discuter, organiser et encadrer l'utilisation des technologies nomades Dans le cas de recours aux heures supplémentaires : <ul style="list-style-type: none"> établir une programmation et informer les salariés concernés dans un délai compatible avec leurs contraintes personnelles assurer la transparence du décompte des heures garantir leur récupération ou leur paiement
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20	Exigences émotionnelles							<ul style="list-style-type: none"> Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage, prévoir pour les salariés, une issue de secours différente de l'entrée du public). Mettre en place des procédures et des moyens d'alerte et de protection adaptés aux situations de travail et aux locaux : hygiaphones, bouton d'alerte, numéros d'urgence... Former les salariés sur la façon de prévenir et de gérer les situations de violences. Prévoir des moments permettant aux salariés d'évoquer les situations difficiles et la façon dont ils les gèrent afin qu'ils puissent partager des Donner la possibilité de parler entre collègues après un échange difficile avec un client. Pour les commerces, garder le minimum d'argent en espèces dans les caisses. Analyser les origines des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service, impossibilité d'apporter une réponse...)
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27	Autonomie							<ul style="list-style-type: none"> Impliquer les salariés : <ul style="list-style-type: none"> les associer chaque fois que possible à l'organisation, la modification
28								

06

CONSEILS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE ET ANIMATION DES ENTRETIENS COLLECTIFS

DES CONDITIONS DE RÉUSSITE À PRÉVOIR

Une démarche centrée sur le travail et son organisation

Un engagement de l'employeur

Une démarche participative impliquant les représentants du personnel

Une formalisation écrite

Pour plus de détails voir la brochure « comment agir en prévention » ED 6349



IDENTIFIER L'IMPLICATION ET LE RÔLE DES PARTICIPANTS

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



ORGANISER LES ENTRETIENS COLLECTIFS

- Identifier la (ou les personnes) en interne chargée (s) de mener ces entretiens (*si possible en binôme*)
- Compétences attendues :
 - Formation aux rps*
 - Compétences en animation de groupe*
 - formalisation d'une synthèse*
 - Être en mesure de tenir une position neutre et objective*
- Être attentif à ce que chacun puisse s'exprimer
- Veiller aux risques de dérives sur des aspects comportementaux ou personnels



Pour plus de détails voir la brochure « évaluer les facteurs de RPS : l'outil RPS-DU » ED 6403

07

POUR VOUS INFORMER



POUR VOUS INFORMER

ED 6349

Présente les 4 circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS :

- 1 : En cas de projet modifiant l'organisation du travail
- 2 : Dans les situations de travail existantes
- 3 : Suite à une alerte (plainte)
- 4 : Suite à une atteinte à la santé déclarée (AT/MP), accent sur les deux premières circonstances dans cette présentation.

Remplace "Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention" (ED 6011)



ED 6070

Et si vous faisiez appel à un consultant ?

Aide à la rédaction d'un cahier des charges pour choisir un consultant et à collaborer avec lui.



POUR VOUS INFORMER



inrs Santé et sécurité au travail

Rechercher sur le site... OK

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

DOSSIER

RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

SOMMAIRE DU DOSSIER

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

▸ Dossier complet (PDF 1,33 Mo)