

Prévention des RPS, quelle méthode, quels outils ?

Claude VADEBOIN, psychologue du travail – Contrôleur Sécurité

Isabelle PIN- CLARET, Chargée de communication – Contrôleur sécurité

Un organisme qui agit pour 3 branches de la Sécurité sociale

Activités
liées à la **retraite**
et à la **prévention**
de l'**autonomie**



Branche Vieillesse



Accompagnement
Social
des personnes
fragilisées



Branche Maladie



Activités
liées à la **santé**
et la **sécurité**
au **travail**



**Branche Risques
professionnels**



- 1- Cadre réglementaire
- 2- Comment définir les RPS ?
- 3- Les étapes de la démarche RPS
- 4- Focus sur des méthodes et outils
- 5- Conclusion & questions/réponses



1- Cadre réglementaire

2- Comment définir les RPS ?

3- Les étapes de la démarche RPS

4- Focus sur des méthodes et outils

5- Conclusion & questions/réponses



Evaluation des risques professionnels

- L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la **santé physique et mentale** des travailleurs
- **Obligation de sécurité de résultats :**
- **identification des risques dans les unités de travail et des conditions d'exposition des salariés à ces risques**
- **Texte de référence - Code du travail : L. 4121-1 à L. 4121-3 - R. 4121 - 1 à R. 4121- 4**

1- Cadre réglementaire

2- Comment définir les RPS

3- Les étapes de la démarche RPS

4- Focus sur des méthodes et outils

5- Conclusion & questions/réponses



« Quel mot vous vient spontanément à l'esprit pour évoquer les RPS ?

Vous avez 30 secondes

2/ Définir les RPS

RPS : Un risque que l'on décrit spontanément par ses effets et non par ses causes

↳ Burn out ↳ Mal être
↳ Stress ↳ Dépression ↳ Problèmes relationnels
↳ Violences verbales ↳ Souffrance ↳ Harcèlement
↳ Agressions ↳ Conflits ↳ Usure

Deux écueils principaux :

Se centrer sur l'individu
« entrée par la souffrance »

Se centrer autour du travail
« entrée par le bonheur au
travail »

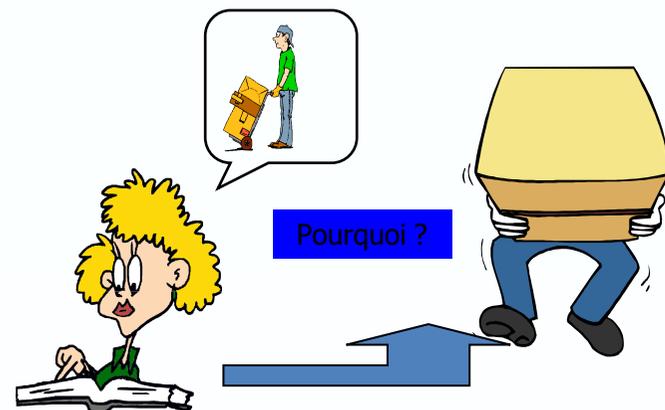
Conditionnent les outils et méthodes
mobilisés

2/ Définir les RPS

Face à une inflation des thématiques en lien avec les RPS..

c'est le **Travail et son organisation** qui sont à « explorer »

- **Travail** de qualité
- Qualité du **Travail**
- Qualité de vie au **Travail**
- Bien être au **Travail**



2/ liens en Travail et Santé

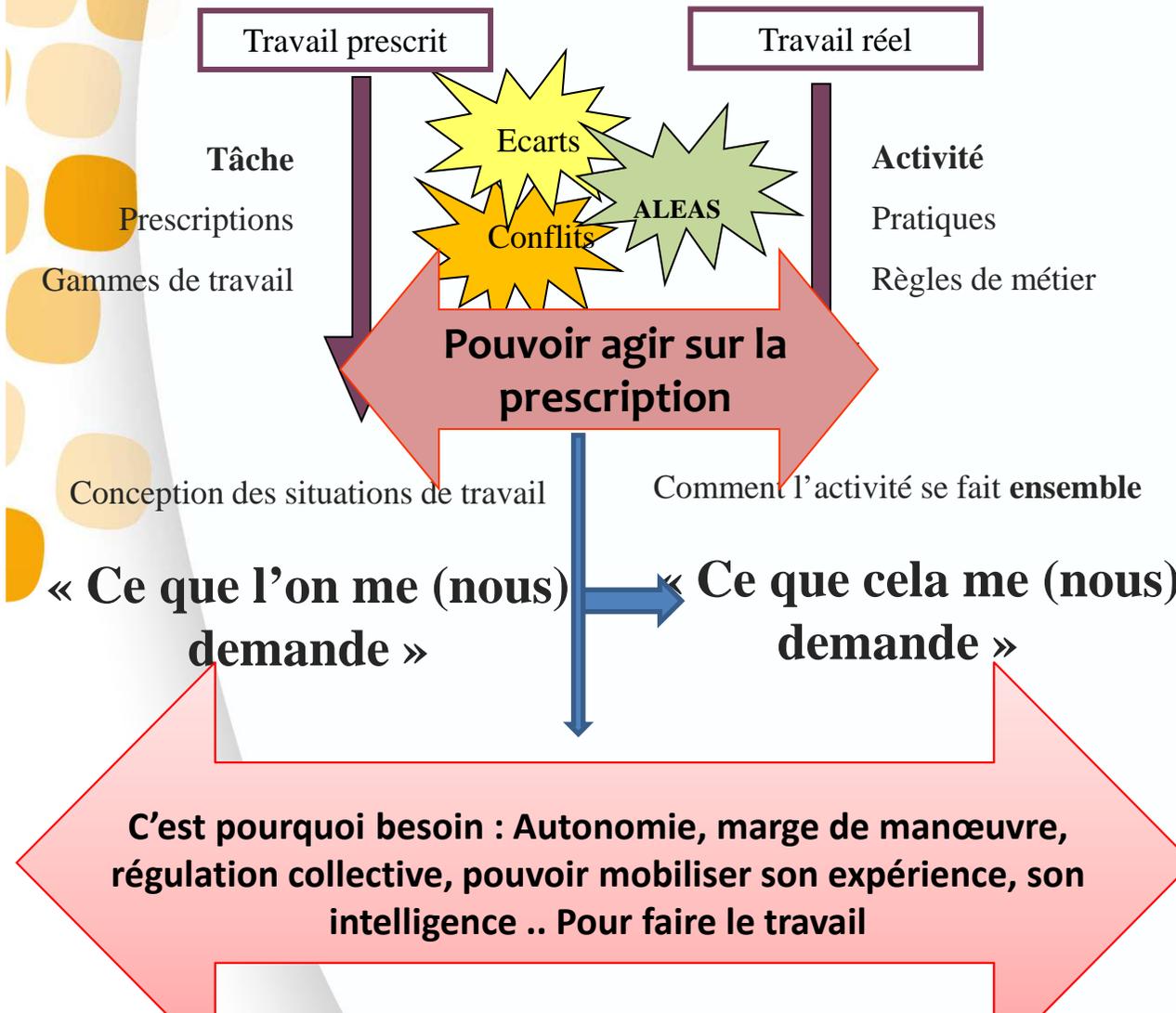
Comprendre les RPS passe par la compréhension de ce qui se joue pour tout à chacun dans l'activité travail

Alors interrogeons nous sur ce qu'est le travail pour les salariés

Témoignage de « Yves »



Le salarié s'engage quand il travaille: Pourquoi ?



Le travail est une activité éminemment humaine ...

Seuls les Humains travaillent

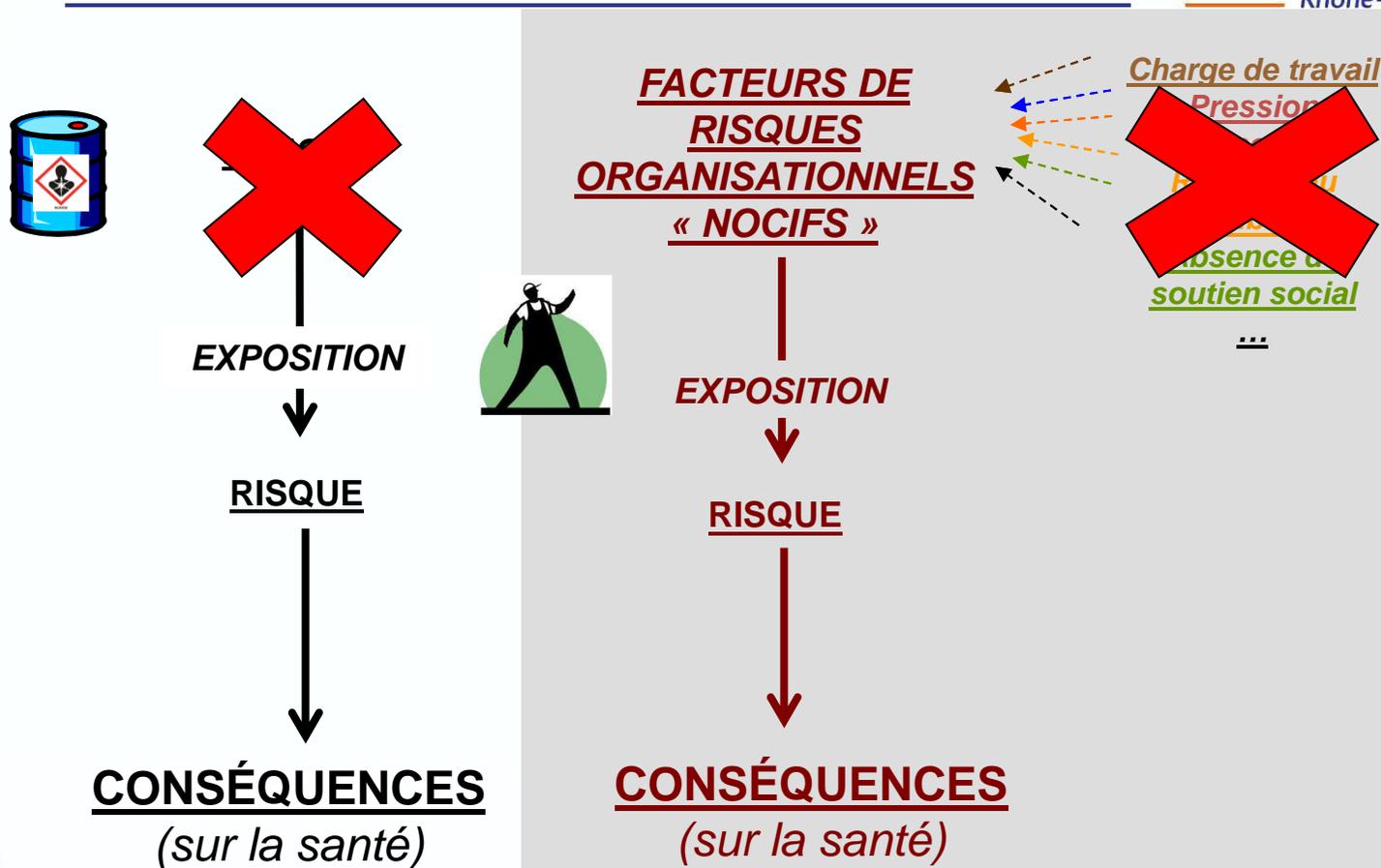
Les machines exécutent ...



- Travailler ce n'est pas que produire
- Travailler c'est appartenir à un collectif
- Travailler en santé est un levier de performance

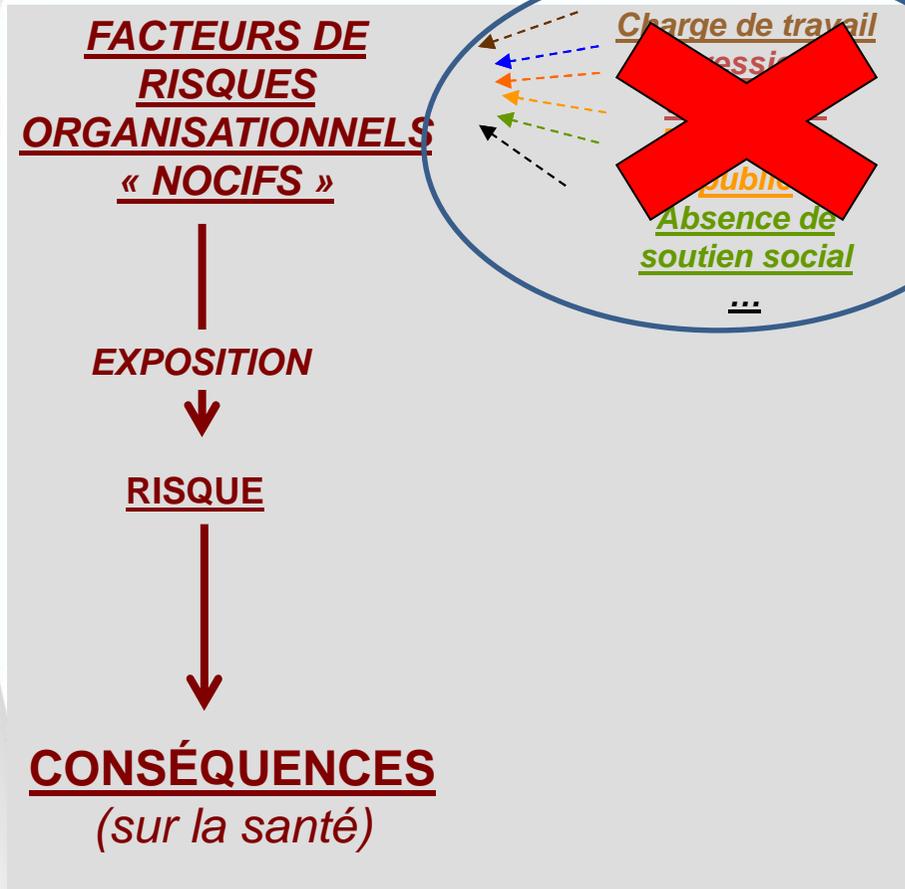
Reconnaître que les problèmes du travail peuvent avoir des incidences sur la santé permet de dépasser une réponse individualisante et psychologisante des problèmes

3/ Causes des RPS



X SUPPRIMER LES FACTEURS DE RISQUE A LA SOURCE

3/ Causes des RPS



Les risques psychosociaux au travail:

*sont «des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental»**

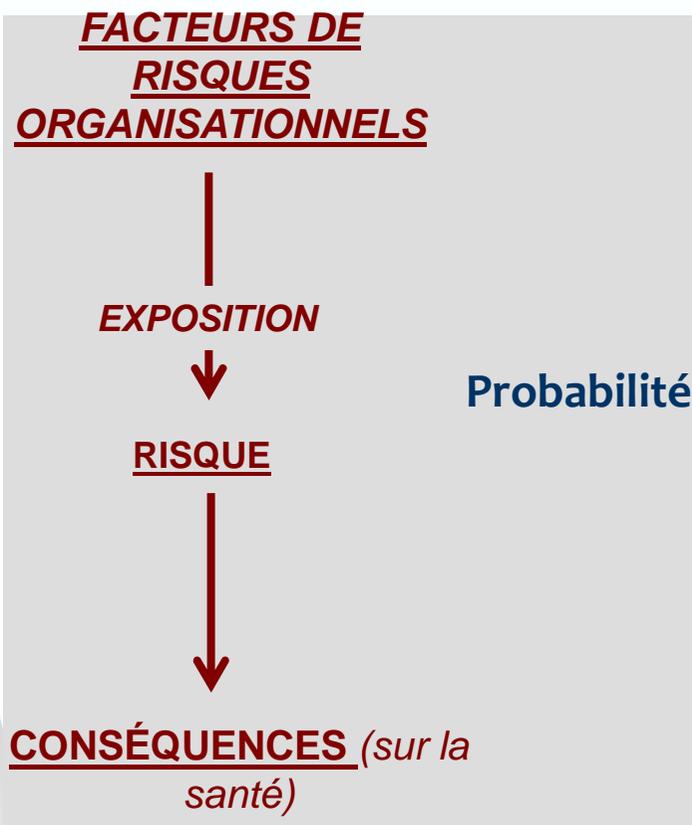
- Classé en 6 catégories

*rapport Gollac



SUPPRIMER LES FACTEURS DE RISQUE A LA SOURCE

3/ Causes des RPS

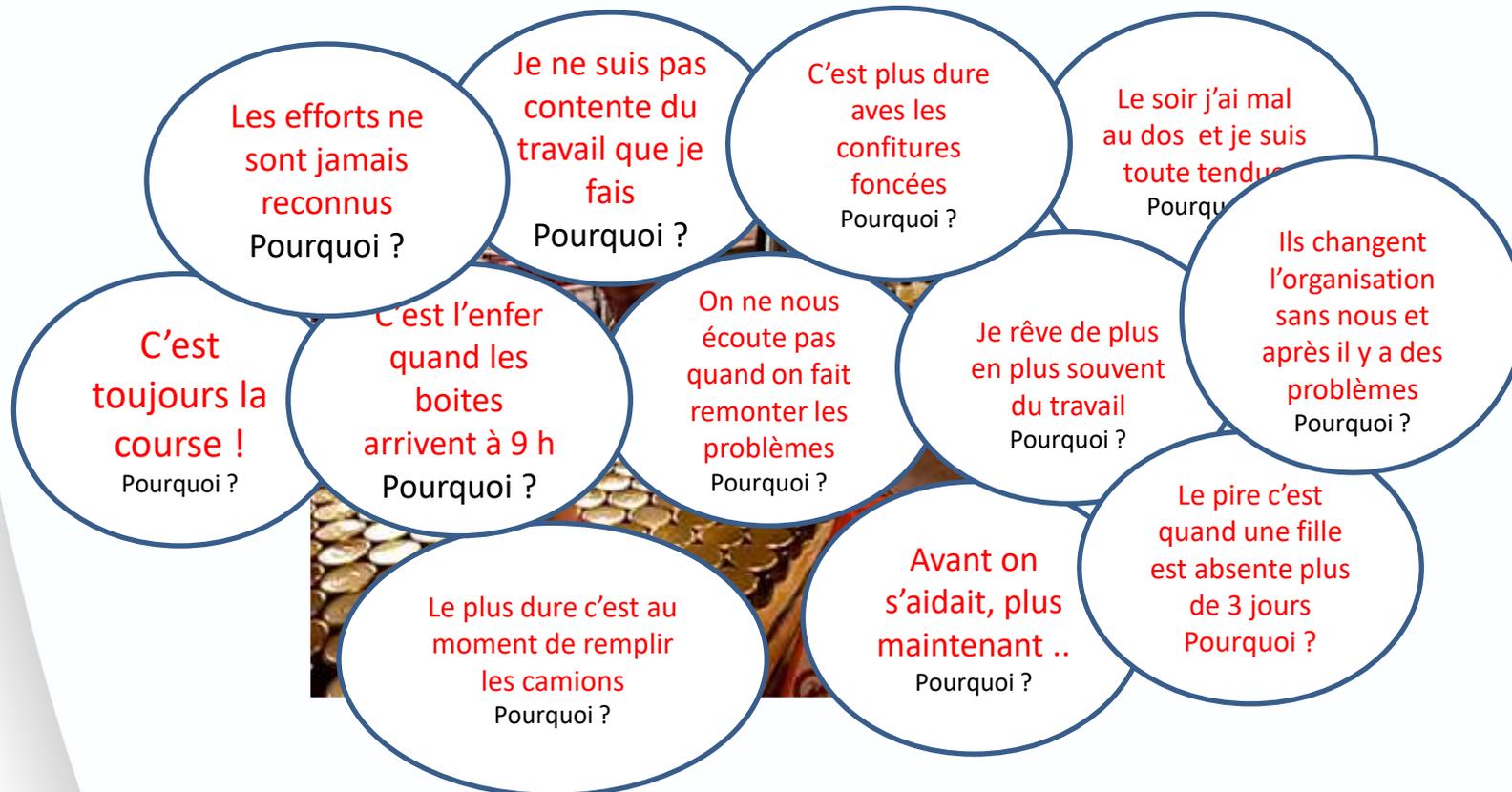


Ce sont les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels « nocifs ou irritants » auxquels sont exposés durablement les salariés

Probabilité d'apparition (risque)

Troubles psychosociaux : Ce sont les conséquences en termes de santé physique, mentale et sociale sur les salariés

*Le travail principal levier de la
prévention et facteur majeur de construction de la santé.*



*« C'est quand l'activité est malade qu'on finit par en faire une maladie »**

6 FACTEURS DE RISQUE

- Intensité et complexité du travail
- Faible autonomie du travail
- Rapports sociaux dégradés
- Conflits de valeurs
-

Stress

Harcèlement

Violences
internes/externes

Atteintes à la santé

- Maladie cardio vasculaire
- Dépression
- Anxiété
- Epuisement professionnel
- Suicide

Impacts sur la performance de l'entreprise

- Turn-over,
- Absentéisme
- Désengagement
- Perte de productivité
- Manque d'attractivité
- AT et MP
- Perte de compétence

Identification de facteurs RPS à partir de la catégorisation « dite de GOLLAC »

1. Intensité et temps de travail (surcharge de travail, travail en horaire décalé, etc.)
2. Manque d'autonomie dans le travail (ne pas pouvoir interrompre son travail, devoir interrompre une tâche pour une autre, impossibilité d'anticiper, monotonie, etc.)
3. Exigences émotionnelles (contact avec la souffrance, peur, etc.)
4. Mauvaise qualité des rapports sociaux au travail (mauvaises relations aux collègues, à la hiérarchie, manque de reconnaissance, sentiment d'injustice, absence de possibilités de parcours professionnel, etc.)
5. Conflits de valeur et qualité empêchée (faire des choses que l'on désapprouve, etc.)
6. Insécurité de la situation de travail (précarité de l'emploi, insécurité liée à des changements permanents, à des réorganisations, etc.)



1- Cadre réglementaire

2- Comment définir les RPS ?

3- Les étapes de la démarche RPS

4-Focus sur des méthodes et outils

5- Conclusion & questions/réponses

3/ les étapes de la démarche des RPS

Déclenchement de la démarche RPS

Situations
de travail
existantes

En cas de
projet
important

Suite à une
alerte

Suite AT ou
MP

Agir

En prévention des RPS

1- Cadre réglementaire

2- Comment définir les RPS ?

3- Les étapes de la démarche RPS

4- Focus sur des méthodes et outils

5- Conclusion & questions/réponses

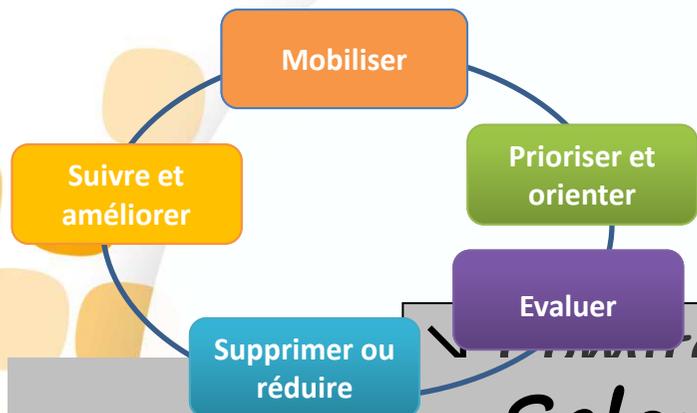




OUTILS et METHODES

Lesquels? A quel moment?

Profusion d'outils et de méthodes



↳ Sensibilisation

↳ Entretiens

Selon chaque PHASE

⇒ Rappel de sa finalité

↳ A ce moment, quels outils/ méthodes?

↳ Echanges

↳ Questionnaire de

↳ Yoga

Pour l'outil/la méthode :

☑ Quel(s) objectif(s)?

☑ Quels enjeux? Quels points de vigilance?

↳ Formation



Finalité de cette phase?

⇒ Construire une représentation commune

⇒ Construire une demande concertée

⇒ Construire le cadre et les conditions de mise en œuvre de la démarche

Quels outils/ méthodes?

↘ Sensibilisation

↘ Formation

↘ organisation d'une instance de pilotage/ Comité de suivi

↘ Formalisation
« lettre d'engagement »,
charte

- **Affichage de l'engagement de la direction** sur les objectifs, moyens présence et implication
- **Sensibiliser et/ou former les acteurs de la démarche** (IRP, Direction acteurs du pilotage/suivi, management.)
- **Pilotage et suivi** : CSSCT/CSE – groupe projet/comité de suivi
- **Partager et acter des conditions de réussite:** Une démarche centrée sur le travail et son organisation et qui s'engage à garantir la protection de la parole des salariés - **Démarche participative:** impliquant les salariés, l'encadrement , les IRP, le service de santé au travail & Toutes autres ressources identifiées
- **Formalisation par écrit (engagement, charte)**
- **Communication tout au long de la démarche (restitution des résultats)**



Quels outils/ méthodes?

Finalité(s)

- Rassembler et mettre en perspective les données existantes
- Poser des hypothèses
- Prioriser et cibler les unités de travail à risque

↘ Tableau d'indicateurs

↘ Questionnaires

↘ Entretiens individuels exploratoires

↘ Consensus éclairé

↘ ...

Finalités

- **Mesurer quantitativement la perception** qu'ont les salariés des principaux facteurs de RPS auxquels ils sont exposés
- **Prioriser les orientations à donner pour mener le diagnostic approfondi.**
 - ✓ Identifier les catégories de salariés et les services les plus concernés
 - ✓ identifier les facteurs de risques les plus prégnants,

Limites

- photographie de la situation ressentie par les salariés, **mais ce n'est pas une analyse.**
- **l'outil questionnaire seul ne permet pas de trouver des actions de prévention pérennes et efficaces.**
- **nécessite des compétences spécifiques et des modalités de déploiement** qui garantissent son efficacité

Questionnaire « maison » ou questionnaire validé : quelle différence ?

Un questionnaire ne peut être considéré comme un **outil de mesure** qu'à partir du moment où il aura été **validé scientifiquement** : c'est-à-dire qu'il doit répondre aux qualités psychométriques de tout outil de mesure (validité, sensibilité et fidélité) → risque projet

- Faire exprimer chaque membre du comité de pilotage/du comité de suivi

« Identifier 3 métiers/services, unités de travail qui de votre point de vue devraient être prioritaires et pourquoi ? »

Intérêt:

- les acteurs de l'entreprise, par la discussion se mettent d'accord sur « des constats »
- Permet d'engager le diagnostic rapidement (cœur de la démarche de prévention)

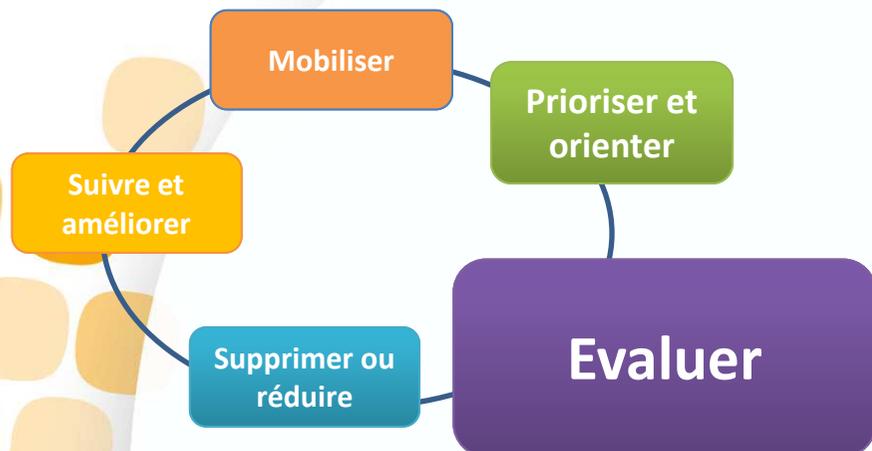
Quels outils/ méthodes?

↘ diagnostic approfondi

↘ Outils « RPS DU »

↘ Outil « RPS, Faire le point »

↘ Entretiens individuels



Finalité

⇒ Identifier les facteurs sources de risque

⇒ Construire le plan d'actions

⇒ inscrire le résultat dans le DU

4/ Deux outils d'évaluation des RPS - INRS

Outil Faire le point RPS



Outil RPS - DU



- **Outils dont le questionnaire est centré sur l'activité travail et son organisation à partir des 6 catégories de facteurs de risque (Gollac)**
- Outils qui n'ont pas pour objet de mesurer un « niveau de stress » ni de comparer les résultats entre plusieurs entreprises.
- Grille de questionnaire à utiliser de manière collective et non en individuel => échanges ou entretiens collectifs.
- Permettent d'intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation
- Outils autoporteur.

4/ Outils d'évaluation des RPS – INRS

Outil RPS - DU



- Comporte :
 - Une grille d'évaluation des facteurs de RPS;
 - Un tableau de synthèse de l'évaluation;
 - Un tableau de suivi des actions de prévention.

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

- Sept thèmes et 26 sous-thèmes

Intensité et complexité du travail

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

Horaires de travail difficiles

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

Exigences émotionnelles

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

Faible autonomie au travail

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

Rapports sociaux au travail dégradés

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

Conflits de valeurs

23. Qualité empêchée
24. Travail inutile

Insécurité de l'emploi et du travail

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

Chaque thème 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.

Présentation de la grille d'évaluation des facteurs de RPS

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

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

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

- Différents types de codage possibles

Cotation de la réponse

😊	ou	■	ou	①
😐	ou	■	ou	②
😞	ou	■	ou	③
😡	ou	■	ou	④

Niveau d'intensité des facteurs de risques

→	Non concerné ou situation favorable, à préserver
→	Faible
→	Modéré
→	Élevé

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

Exemple pour la question n°1

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

Tableau de synthèse de l'évaluation

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

	Niveau d'intensité des facteurs de risque			
	Non concerné ou situation favorable, à préserver 	Faible 	Modéré 	Élevé 
Famille de facteurs de RPS				
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				

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



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 RPS

Renseignements préalables

Vous pouvez noter ici les informations qui vous semblent utiles à faire apparaître dans le rapport d'évaluation :

- l'unité de travail interrogée, par exemple le service des achats,
- dans la case commentaires : la ou les personne(s) en charge de l'évaluation, le délai de réalisation, l'historique...

Unité de travail

Commentaires

Rich text editor toolbar: 



FONCTIONNALITÉS

- ▶ [Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS](#)

 **Enregistrer l'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](#)

[< Retour à l'accueil](#)

[Suivant >](#)

Outil Faire le point RPS

Question 3 / 41

4%

Les salariés ont-ils des marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail (choix des façons de faire, des outils, de l'ordre des tâches...)?

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non, pas du tout

Commentaires (notez ici les situations concrètes de travail discutées)

📄 📁 **B** *I* I_x ☰ ☷ ☹ ☺ 🔗 🗨️ 🔄 ?

En général, les marges de manoeuvre sont assez souples dans cette unité de travail. Les salariés peuvent organiser leurs tâches à la journée comme ils le souhaitent. Sauf en cas de demande urgente où là, ils doivent la traiter en priorité. C'est assez rare, une ou deux fois par mois.

< Précédent

Suivant >

📄 Enregistrer l'évaluation



FONCTIONNALITÉS

▸ Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS

📄 Enregistrer l'évaluation

🗨️ Visualiser mes réponses en cours

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 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 : 06/12/2019


Télécharger le rapport détaillé (PDF)

FONCTIONNALITÉS

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


Enregistrer l'évaluation

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

Organisation ?

- Les groupes sont organisés par unité de travail
- Sur la base du volontariat
- Hors hiérarchie (unité de travail pour les responsables hiérarchiques)
- Le questionnement est centré sur le travail et son organisation (aller chercher le travail tel qu'il se fait réellement)
- Rappel de la protection de la parole des salariés (confidentialité et anonymisation des échanges)

Qui anime ? Quel profil ?

- Connaître ce que sont les RPS (formation préalable)
- Avoir des compétences en animation de groupe
- Être en capacité de formaliser une synthèse
- Être en capacité de construire une posture de neutralité
- Si en interne privilégier un binôme paritaire
- Liste de consultants des Carsat

Quels outils/ méthodes?

↘ Groupes intra et/ou inter unités de travail

↘ Identifier et priorisation des actions

↘ Identifier les moyens nécessaires//actions

↘ Identifier qui va piloter les actions

↘ Identifier les indicateurs de résultats



Finalité

⇒ *Supprimer le risque à la source*

⇒ *Transformer les situations de travail*

Quels outils/ méthodes?

↘ Identifier les pilotes

↘ Identifier des
indicateurs de suivi

↘ Formaliser le
pilotage des actions

↘ Communiquer



Finalité

⇒ Suivre les actions
et les évaluer

⇒ Mettre à jour le
DUERP

Une évaluation qui doit déboucher sur un plan d'actions de prévention

causes

Prevention primaire - durable

Approche centrée sur l'analyse du travail et son organisation du travail, auxquels sont exposés les salariés
=> modification des causes pour supprimer l'exposition au risque : **Outils RPS DU et Faire le point RPS**

conséquences

Prevention secondaire - Protection : efficace à très court terme

Approche qui centre son analyse et sa politique de prévention sur l'individu et les manières dont on peut l'aider à s'adapter aux contraintes .

Prévention tertiaire Réparation : éviter l'aggravation de l'état de santé - Réagir à l'urgence des situations

Approche centrée sur la prise en charge individuelle du salarié
Cellule d'écoute

1- Cadre réglementaire

2- Comment définir les RPS ?

3- Les étapes de la démarche RPS

4- Focus sur des méthodes et outils

5- Conclusion & questions/réponses



5/conclusion

Des outils et méthode d'évaluation qui :

- ❑ Permettent la participation des salariés de manière collective
- ❑ Questionnent le travail tel qu'il se fait réellement à partir des 6 facteurs de risque
 - *Ce qui fait tension, difficulté, entrave le travail*
 - *Ce qui est facilitant, motivant, à préserver*
- ❑ Permettent d'identifier les causes à l'origine des tensions Pour élaborer un plan d'action qui vise à transformer le travail et son organisation (prévention primaire)

Au cœur des outils et méthodes: le questionnement du travail réel et sont organisation avec ceux qui font le travail



PLACE AUX QUESTIONS



- ❑ Foire aux questions

<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/faq.html>

- ❑ Six catégories de facteurs de risque

<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/facteurs-risques.html>

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

<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206403>

- ❑ Outil Faire le Point RPS

<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

- ❑ Prévention des RPS: et si vous faisiez appel à un consultant ?

<https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206070>

- ❑ Liste consultants RPS

https://www.carsat-ra.fr/images/pdf/entreprises/Liste_consultant_RPS.pdf