

DOSSIER

RISQUES PSYCHOSOCIAUX



SOMMAIRE DU DOSSIER

- ▶ Ce qu'il faut retenir
- ▶ Facteurs de risque
- ▶ Conséquences pour le salarié et l'entreprise
- ▶ Prévention
- ▶ Réglementation
- ▶ Accidents du travail et maladies professionnelles
- ▶ Travaux de l'INRS
- ▶ Publications, outils, liens...
- ▶ Foire aux questions

Accueil > Risques > Risques psychosociaux

Ce qu'il faut retenir

Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Un nombre grandissant de salariés déclarent souffrir de 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

- En France, 47 % des actifs occupés déclarent devoir (toujours, souvent) se dépêcher
- 31 % déclarent devoir cacher leurs émotions, faire semblant d'être de bonne humeur (toujours, souvent)
- 27 % disent ne pas pouvoir régler par eux-mêmes les incidents
- 36 % signalent avoir subi au moins un comportement hostile dans le cadre de leur travail au cours des 12 derniers mois
- 33 % disent ne pas éprouver la fierté du travail bien fait (toujours, souvent)
- 24 % craignent de perdre leur emploi

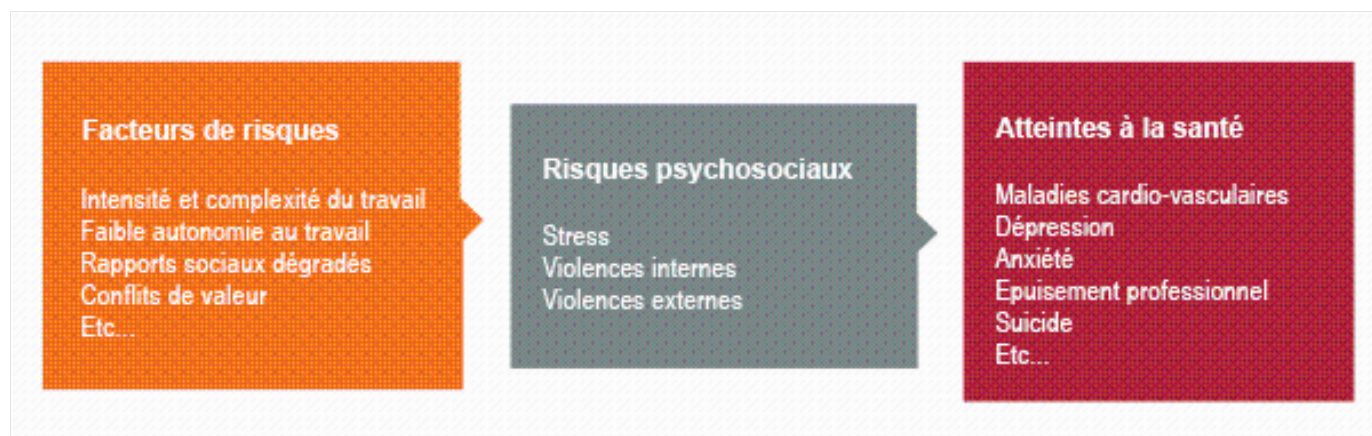
(Source enquête Conditions de travail 2013)

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.

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.



Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, intensification du travail, mode 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 vise une situation de travail globale et s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

A 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

DÉPLIANT 06/2016 | ED 6251



Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. 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. ¹

¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206251>

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. ... ²

² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200327>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. ³

³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. ⁴

⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>



Le stress au travail

Document de synthèse expliquant ce qu'est le stress, ses risques pour les salariés, et les démarches de prévention à mettre en oeuvre dans l'entreprise. ⁵

⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205021>



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) ⁷

⁷ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20785>



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) ⁹

⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20787>



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) ¹¹

¹¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20789>



Stress au travail

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette plaquette a pour objectif de vous présenter les points clés d'une démarche de prévention. ⁶

⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>



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) ⁸

⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20786>



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) ¹⁰

¹⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20788>



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) ¹²

¹² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20790>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ¹³

¹³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20791>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 792

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ¹⁴

¹⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20792>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 793

BROCHURE 06/2016 | ED 4700



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) ¹⁵

¹⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20793>



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Vous recherchez des informations sur la prévention des risques psychosociaux ? Ce catalogue vous présente l'essentiel des productions INRS (brochures, dépliants, affiches, vidéos...) sur les RPS. ¹⁶

¹⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204700>

Liens

► [Les conditions de travail des salariés dans le secteur privé et la fonction publique](#)

Mis à jour le 05/01/2017

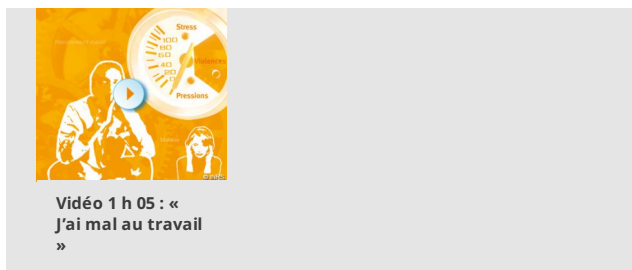
Facteurs de risque

Six catégories de facteurs de risque

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent 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) mais 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 font référence à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions. Elles concernent essentiellement les métiers de services : exigence de sourire ou de bonne humeur, tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités 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 pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux. 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. Pour avoir un aperçu de la diversité des questionnaires existants, voir le [site RST](#)¹⁷.

¹⁷ <http://www.rst-sante-travail.fr/rst/outils-reperes/fiches-rps.html>

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). Ils incluent les relations 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. Ils portent également sur les « pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral.

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, 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, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, 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 durables 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.

Ils sont nombreux

L'accumulation des facteurs de risques 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

La coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé comme par exemple 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 bénéfices (financiers 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 risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles
- ▶ Les risques psychosociaux au travail. Un panorama d'après l'enquête Santé et Itinéraire professionnel 2010

Mis à jour le 05/01/2017

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.

Les effets des facteurs de risques psychosociaux sur la santé des travailleurs 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 cardio-vasculaires 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.



Pour en savoir plus

- ▶ **Stress au travail : effets sur la santé**
- ▶ **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**

Mis à jour le 05/01/2017

Prévention

Il n'y a 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 (ou globale) 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 collective des risques psychosociaux

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

Néanmoins, quelques soient ces méthodologies de prévention collective, elles ont des points communs qui conditionnent le bon déroulement de la démarche :

- L'engagement de la direction à mener une démarche complète (incluant le plan d'actions).
- L'existence préalable d'une culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise.
- L'implication des représentants du personnel.
- La participation des salariés, de l'encadrement et une information régulière auprès de ceux-ci.
- Le respect des personnes et notamment la protection de leur parole.
- La mise en place d'un groupe de travail (groupe projet dédié) dont la taille, les contours, les missions et la dénomination varieront selon l'effectif de l'entreprise et la méthodologie particulière engagée. Toutefois, il doit au minima inclure un ou des salariés volontaires, représentatifs de l'ensemble des salariés concernés, un ou des représentants du personnel, l'employeur ou un représentant de la direction et le service de santé au travail. La constitution de ce groupe se fait en concertation avec les élus du personnel.

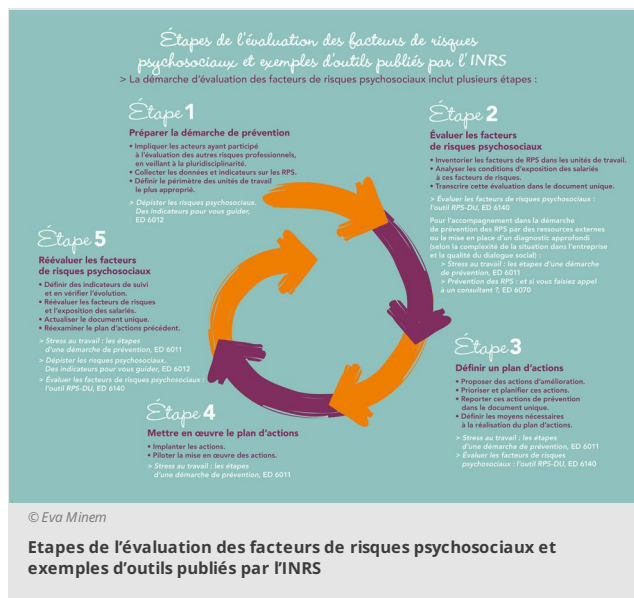
Dans les situations dégradées, avec un retentissement avéré sur la santé des salariés, des mesures préalables de soutien aux salariés en souffrance doivent être mises en œuvre.



Evaluer les facteurs de risques psychosociaux

Il s'agit d'identifier et d'évaluer les facteurs de risques psychosociaux dans le cadre de la démarche d'évaluation des risques professionnels qui incombe à l'employeur. Elle comporte un certain nombre d'étapes.

- La première étape consiste à préparer la démarche : impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, collecter des données et des indicateurs sur les RPS, définir le périmètre des unités de travail les plus appropriées.
- La seconde étape porte sur l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux proprement dite : 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 d'évaluation des risques professionnels.
- La troisième étape correspond à la définition du plan d'actions : proposer des actions d'amélioration, prioriser et planifier ces actions, reporter ces actions de prévention dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.
- L'étape suivante est la mise en œuvre du plan d'actions.
- La dernière étape, qui permet de boucler de façon itérative avec la première, est la réévaluation des facteurs de risques psychosociaux : suivre l'évolution des indicateurs pris en compte lors de la 1ère étape, réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés, actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels, réexaminer le plan d'action précédent. L'évaluation et le réajustement du plan d'actions peuvent tenir compte des résultats (avec des mesures avant/après) mais également des moyens mis en œuvre (en notant les écarts entre les prévisions et la réalité) et des événements intercurrents qui peuvent impacter le déroulement de la démarche ou les résultats.



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

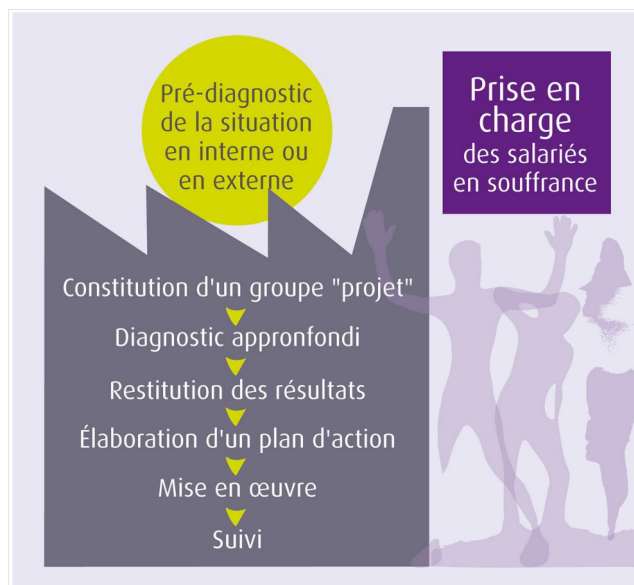
- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés
- Organiser le travail pour le rendre stimulant
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail
- Améliorer 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

En cas de risques de violences externes, de harcèlement ou de burnout, des mesures complémentaires sont à adopter (par exemple, aménagement des locaux pour lutter contre le risque d'agression, définition d'un cadre de prise en charge des violences internes...).

Faire réaliser un diagnostic approfondi

Il peut arriver que selon la complexité, la gravité des situations présentes dans l'entreprise ou en raison d'un dialogue social dégradé, il soit difficile pour l'entreprise d'agir seule pour repérer les facteurs de risque et les groupes de salariés les plus exposés. Dans ce cas de figure, il peut être utile pour elle de recourir à des ressources externes (organismes publics de prévention, services de santé au travail, cabinets conseils). Ces ressources l'aideront à analyser finement les sources des difficultés rencontrées par les salariés en lien avec le travail. Différentes méthodes et outils de diagnostic peuvent être utilisés : observation de l'activité et des conditions de travail, entretiens individuels ou de groupe, questionnaires...

Une fois le diagnostic réalisé (avec l'implication du groupe projet), celui-ci fait l'objet d'une restitution aux différents acteurs de l'entreprise. C'est une étape délicate : elle peut révéler des dysfonctionnements qui font l'objet de déni, faire apparaître des écarts importants entre les hypothèses de départ et les résultats, etc. Les ressources externes pourront formuler des pistes d'action à prendre en charge par l'entreprise. Le recours à des compétences externes doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières.



Evaluer les interventions de prévention des RPS-TMS

Un guide¹⁸ 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.

¹⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=CC%2018>

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 agression et violence externe, harcèlement et violence interne, suicide en lien avec le travail).

Autres approches

D'autres types d'actions en entreprise concernant les risques psychosociaux existent, avec des effets plus ou moins durables : gestion individuelle du stress (renforcer la résistance des salariés par des techniques de relaxation ou de psychothérapie), formation à la gestion des conflits, prise en charge des salariés en souffrance. Mais attention, ces actions ne s'attaquent pas aux sources du problème, et leurs effets bénéfiques ne se maintiennent pas dans le temps. Il faut nécessairement les associer à des actions issues d'une démarche de prévention collective.

Prise en charge des salariés en souffrance

Cette réponse d'urgence s'adresse aux personnes en souffrance au travail qui ont des problèmes de santé et qui ne sont 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.

Pour en savoir plus

Collecter des données et des indicateurs sur les risques psychosociaux

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise.¹⁹

¹⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 03/2017 | 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 psychosociaux²⁰

²⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206012>

Identifier et évaluer les facteurs de risques psychosociaux

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques.²¹

²¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>

BROCHURE 02/2013 | ED 6140



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

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise²²

²² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises ²³

²³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



Faire le point sur les risques psychosociaux pour le secteur sanitaire et social

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises du secteur sanitaire et social ²⁴

²⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil42>

Faire réaliser un diagnostic approfondi

BROCHURE 07/2007 | ED 6011



Stress au travail

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette plaquette a pour objectif de vous présenter les points clés d'une démarche de prévention. ²⁵

²⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>

BROCHURE 04/2010 | ED 6070



Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui ²⁶

²⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206070>

Mis à jour le 05/01/2017

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.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, l'employeur a notamment la possibilité de s'appuyer sur le service 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-discriminations, 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 02 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, 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'action 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'action.

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'Etat**
- ▶ **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**

Accidents du travail et maladies professionnelles

Les liens directs entre risques psychosociaux et accidents du travail ne sont pas très documentés mais certaines contraintes de travail comme la pression temporelle sont des facteurs communs à la fois pour le stress et les accidents. Un accident cardiaque, un suicide ou une tentative de suicide sur le lieu du travail (ou en relation avec le travail) peuvent également faire l'objet d'une déclaration en accident du travail.

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liées aux risques psychosociaux. Cependant une maladie non désignée dans un tableau peut être reconnue d'origine professionnelle, si un lien direct et essentiel avec le travail habituel de la victime est établi et si la maladie entraîne le décès de celle-ci ou une incapacité permanente au moins égale à 25 %. Peuvent par exemple faire l'objet d'un examen par le comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP), en vue d'une reconnaissance en maladie professionnelle, l'anxiété généralisée, la dépression sévère, et certains cas de syndromes post traumatiques.

De plus, depuis 2015, il est expressément prévu que les pathologies psychiques peuvent être reconnues comme d'origine professionnelle (article L.461-1 du Code de la sécurité sociale modifié par la loi n°2015-994 du 17 août 2015). Des dispositions réglementaires sont venues fixer les modalités spécifiques de traitement de ces dossiers (notamment article D. 461-27 du Code de la sécurité sociale modifié par le décret n°2016-756 du 7 juin 2016). Une circulaire du 13 octobre 2016 présente les principales modifications intervenues et les modalités pratiques d'application.

Pour en savoir plus

- ▶ **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**
- ▶ **Circulaire CNAMTS CIR-12/2014 du 12 juin 2014 relative aux affections psychiques, documents pour les CRRMP**
- ▶ **Circulaire CNAMTS CIR-19/2016 du 13 octobre 2016 relative aux modifications réglementaires relatives à la reconnaissance des maladies professionnelles**

Mis à jour le 04/01/2017

Travaux de l'INRS

Les travaux sur les risques psychosociaux (stress, violences internes, violences externes...) ont pour objectifs :

- d'améliorer les connaissances sur ces risques et leurs effets sur la santé,
- de comprendre les phénomènes liés à l'activité de travail ou les évolutions du monde du travail qui peuvent conduire à la dégradation de la santé physique ou mentale ou au contraire à sa préservation.
- d'analyser les pratiques de prévention existantes pour élaborer et diffuser de nouvelles approches de prévention adaptées à la diversité des situations de travail.

Mis à jour le 16/01/2015

Ressources INRS

Pour sensibiliser

BROCHURE 10/2006 | ED 973



Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?

Cette brochure destinée aux dirigeants de PME précise les causes et les manifestations du stress au travail. Elle en souligne les conséquences sur la santé des individus et pour l'entreprise, et détaille les signaux d'alerte ²⁷

²⁷ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20973>

VIDÉO DURÉE : 2 MIN 20



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 ... ²⁹

²⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-005>

VIDÉO DURÉE : 18 MIN



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 ... ³¹

³¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200365>

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. ³³

³³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200346>

BROCHURE 09/2013 | ED 5021



Le stress au travail

Document de synthèse expliquant ce qu'est le stress, ses risques pour les salariés, et les démarches de prévention à mettre en oeuvre dans l'entreprise ²⁸

²⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205021>

VIDÉO DURÉE : 10 MIN 30



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 ... ³⁰

³⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200401>

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. ... ³²

³² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200327>

VIDÉO DURÉE : 52 MIN



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 ... ³⁴

³⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%201575>

DÉPLIANT 09/2011 | ED 4196



Services à la personne. Employeurs et salariés, construisez ensemble vos solutions

Ce dépliant vise à sensibiliser salariés et employeurs des services à la personne à la prévention des risques psychosociaux auxquels peuvent être exposés les travailleurs du secteur. Quelques pistes en faveur du bien-être au travail : parler avec son employeur et la personne aidée sur ... ³⁵

³⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204196>

DÉPLIANT 06/2016 | ED 6251



Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. 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. ³⁷

³⁷ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206251>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ³⁹

³⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20786>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ⁴¹

⁴¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20788>

VIDÉO DURÉE : 1 MIN 2 S



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 ... ³⁶

³⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-076>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ³⁸

³⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20785>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ⁴⁰

⁴⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20787>

AFFICHE RÉFÉRENCE : 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) ⁴²

⁴² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20789>



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) ⁴³

⁴³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20790>



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) ⁴⁵

⁴⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20792>



Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Vous recherchez des informations sur la prévention des risques psychosociaux ? Ce catalogue vous présente l'essentiel des productions INRS (brochures, dépliants, affiches, vidéos...) sur les RPS. ⁴⁷

⁴⁷ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204700>



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) ⁴⁴

⁴⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20791>



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) ⁴⁶

⁴⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20793>



Risques psychosociaux : 9 conseils pour agir au quotidien

Stress, harcèlement, agression, burnout... les risques psychosociaux prennent diverses formes. S'ils ne sont pas pris en compte, des conséquences peuvent apparaître sur la santé des salariés et le bon fonctionnement de l'entreprise... ⁴⁸

⁴⁸ <http://localhost:8087/accueil/publications/essentiels/infographie-rps>

BROCHURE 06/2016 | 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. ⁴⁹

⁴⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206250>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. ⁵¹

⁵¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. ⁵³

⁵³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises ⁵⁵

⁵⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

BROCHURE 07/2007 | ED 6011



Stress au travail

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette plaquette a pour objectif de vous présenter les points clés d'une démarche de prévention. ⁵⁰

⁵⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>

BROCHURE 03/2017 | 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 ⁵²

⁵² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206012>

BROCHURE 02/2013 | ED 6140



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

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise ⁵⁴

⁵⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



Faire le point sur les risques psychosociaux pour le secteur sanitaire et social

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises du secteur sanitaire et social ⁵⁶

⁵⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil42>



Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui ⁵⁷

⁵⁷ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206070>



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

Proposition d'une méthodologie d'enquête, menée par le CHSCT, après un suicide ou une tentative de suicide au sein d'une entreprise ⁵⁸

⁵⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206125>



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. ⁵⁹

⁵⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206201>

Pour aller plus loin

- Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail
- Fiches questionnaires
- Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques
- Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
- Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- Burnout : mieux connaître l'épuisement professionnel
- Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques
- Le stress au travail, une réalité. Quelle prévention, quels acteurs et quels outils ? (Nancy, 1er et 2 février 2007)

Dossiers liés



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. ⁶⁰

⁶⁰ <http://www.inrs.fr/risques/stress.html>



Agression et violence externe

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. ⁶¹

⁶¹ <http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes.html>



Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. ⁶²

⁶² <http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes.html>



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. ⁶³

⁶³ <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout.html>



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. ⁶⁴

⁶⁴ <http://www.inrs.fr/risques/suicide-travail.html>

Autres ressources

Sites d'information générale

- ▶ Santé psychologique au travail - Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (CGSST)
- ▶ Stress et risques psychosociaux - Site du ministère chargé du Travail
- ▶ Campagne RPS 2014/2015 de l'agence de Bilbao
- ▶ Risques psychosociaux au travail : une problématique européenne

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...

Enquêtes

- ▶ L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête Sumer.
- ▶ Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles.
- ▶ 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
- ▶ Les conditions de travail dans le secteur privé et la fonction publique.

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
- ▶ Burnout : mieux connaître l'épuisement professionnel

Formations

STAGE RÉFÉRENCE : N12302

Devenir formateur en initiation à la prévention des risques psychosociaux

Stage de 6 jours (en 2 séquences), destiné aux formateurs amenés à dispenser la formation S'initier à la prévention des risques psychosociaux ⁶⁵

⁶⁵ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12302_2017

STAGE RÉFÉRENCE : MM1730

Accompagner les services de santé au travail dans le transfert des démarches et outils de prévention des risques psychosociaux

Stage de 3 jours destiné à tout acteur de service de santé au travail, amené à participer à des formations ou des actions en prévention des RPS ⁶⁷

⁶⁷ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=MM1730_2017

STAGE RÉFÉRENCE : JA1733

Acquérir les connaissances de base et mettre en oeuvre une action de prévention des RPS en pluridisciplinarité

Stage de 7 jours (en 2 séquences) destiné aux membres du CHSCT, préventeurs d'entreprise, délégués du personnel, médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail, agents des services prévention des CARSAT, CRAM et CGSS ⁶⁹

⁶⁹ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=JA1733_2017

STAGE RÉFÉRENCE : N12002

Participer à une démarche de prévention des risques psychosociaux

Stage de 3 jours destiné aux médecins du travail, IPRP, personnels infirmiers, membres du CHSCT, délégués du personnel, préventeurs d'entreprise, responsables des ressources humaines ⁶⁶

⁶⁶ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12002_2017

STAGE RÉFÉRENCE : JA1734

Mettre en oeuvre une action de prévention des risques psychosociaux en pluridisciplinarité

Stage de 5 jours destiné aux membres du CHSCT, préventeurs d'entreprise, délégués du personnel, médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail, agents des services prévention des CARSAT, CRAM et CGSS ⁶⁸

⁶⁸ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=JA1734_2017

STAGE RÉFÉRENCE : JA1731

Analyser des situations de travail suite à des atteintes à la santé dues aux risques psychosociaux

Stage de 4 jours destiné aux membres du CHSCT, préventeurs d'entreprise, délégués du personnel, médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail, agents des services prévention des CARSAT, CRAM et CGSS ⁷⁰

⁷⁰ http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=JA1731_2017

Mis à jour le 05/01/2017

Foire aux questions

Comment agir au quotidien face aux risques psychosociaux ?

Découvrez toutes nos réponses à vos questions sur les neuf conseils pour agir contre les risques psychosociaux pour les managers.

Comment convaincre ma direction de se lancer dans une démarche d'évaluation des risques psychosociaux (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'information ou une formation courte sur les causes des RPS connues et validées scientifiquement peuvent 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, il est important de faire comprendre qu'il existe des outils utilisables dans l'entreprise pour la mise en œuvre d'une démarche structurée.

En savoir plus

DOSSIER 01/2015



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. ⁷¹

⁷¹ <http://www.inrs.fr/risques/stress.html>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. ⁷³

⁷³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises ⁷⁵

⁷⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

BROCHURE 10/2006 | ED 973



Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?

Cette brochure destinée aux dirigeants de PME précise les causes et les manifestations du stress au travail. Elle en souligne les conséquences sur la santé des individus et pour l'entreprise, et détaille les signaux d'alerte ⁷²

⁷² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20973>

BROCHURE 02/2013 | ED 6140



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

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise ⁷⁴

⁷⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>

Comment impliquer les cadres dans la prévention des RPS ?

L'implication des cadres est importante 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 des plans d'action de leur secteur. La démarche doit également les considérer comme potentiellement exposés eux-mêmes aux RPS.

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. ⁷⁶

⁷⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206250>

Membre du CHSCT de l'entreprise, quelles actions peut-on mener pour la prévention des risques psychosociaux via cette instance ?

Les risques psychosociaux faisant partie de la sphère des risques professionnels, les prérogatives et les modalités d'action des membres élus du CHSCT 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, devoir d'alerte, droit à la formation, droit d'information, possibilité de recours à un expert agréé, avis sur le rapport et le programme annuels de prévention des risques professionnels, consultations obligatoires,... Les stratégies d'action particulières seront fonction de chaque situation.

En savoir plus





Comité hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT)

Les CHSCT et délégués du personnel sont des acteurs importants dans la prévention des risques professionnels. Ils représentent les salariés pour toutes les questions relatives à la santé et à la sécurité du travail. ⁷⁷

⁷⁷ <http://www.inrs.fr/demarche/chsct.html>

Fonctionnel de sécurité, responsable QHSE, quel est mon rôle dans la prévention des risques psychosociaux ?

Votre rôle est le même que ce soit pour les risques psychosociaux ou les autres risques professionnels. Si vous ne vous sentez pas très à l'aise avec ces risques, vous pouvez demander à bénéficier d'une formation qui porterait à la fois sur les définitions, les facteurs de risque, les atteintes à la santé, et la démarche de prévention collective (les CARSAT et l'INRS proposent ce type de formation, soit directement, soit par le biais de partenaires externes habilités et certifiés). Sensibilisé ou formé à ces risques, vous pourrez notamment apporter votre aide dans l'évaluation des risques psychosociaux en vue de leur intégration dans le document unique et d'un plan d'action.

En savoir plus

- **Formation INRS sur les risques psychosociaux**
- **Liste des formations confiées à des organismes habilités**
- **Démarche de prévention collective des risques psychosociaux**
- **Questionnaires dans la démarche de prévention**

Je souhaite lancer une démarche de prévention efficace des RPS dans mon entreprise. Comment procéder ?

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

En savoir plus



Stress au travail

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette plaquette a pour objectif de vous présenter les points clés d'une démarche de prévention. ⁷⁸

⁷⁸ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. ⁷⁹

⁷⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>



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

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise ⁸⁰

⁸⁰ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>



Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises ⁸¹

⁸¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

Comment traiter la problématique RPS, au-delà d'un état des lieux qui serait réalisé à partir d'un questionnaire (de type Karasek ou Siegrist,...) ?

Les entreprises ont parfois recours à un questionnaire pour tenter d'objectiver les difficultés et en mesurer leur ampleur. Outil de recueil de données facile à se procurer et à diffuser, le questionnaire peut nourrir l'idée que finalement l'analyse des risques psychosociaux va être simple, rapide et efficace. Or le questionnaire n'est que le début de la démarche ; il permet éventuellement d'identifier les situations à risque, d'initier le dialogue. Toutefois le questionnaire nécessite d'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, il doit absolument être complété par d'autres sources d'informations : analyse des documents de l'entreprise, entretiens, observations des situations de travail...

En savoir plus

- Les questionnaires dans la démarche de prévention

Comment former les acteurs à la prévention des RPS ?

La formation à la prévention des RPS 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 d'acteurs que celle des 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.

Le cadre de formation doit être défini pour protéger la parole des participants, surtout ceux ne faisant pas partie de la direction ou n'ayant pas de mandat de représentants du personnel.

En savoir plus

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

Comment évaluer les RPS ?

La question de l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux, en vue de leur intégration dans le document unique et la mise en œuvre d'un plan d'action est abordée dans deux webinaires spécialement consacrés à ce sujet, en ligne sur le site de l'INRS.

En savoir plus

- Webinaire du 19 janvier 2017 : Evaluation et prévention des risques psychosociaux : comment faire ?

Quelques collaborateurs ont été au bord du burnout. Quelles actions peuvent être mises en place dans l'entreprise pour en prévenir l'apparition ?

Pour prévenir le burnout, l'employeur doit repérer les situations de travail susceptibles de favoriser son apparition : surcharge de travail, pression temporelle, peu de marge de manœuvre, manque de reconnaissance, conflits de valeurs, surtout dans le cas des métiers qui demandent un investissement personnel et émotionnel important. De manière générale, une démarche de prévention collective des RPS doit être mise en place.

Au niveau individuel, en cas de signe de burnout, vous pouvez orienter la personne vers le service de santé au travail.

En savoir plus

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. ⁸²

⁸² <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout.html>

Mon entreprise emploie des commerciaux et des techniciens itinérants. Existe-t-il des démarches spécifiques de prévention des RPS pour ces métiers ?

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 risques psychosociaux en particulier) de ce personnel dans les temps déjà prévus dans votre organisation pour faire le point avec eux, réguler, répartir le travail,... La démarche de prévention des RPS n'a pas de spécificité pour les métiers. Elle sera la même que pour d'autres métiers ou secteurs d'activité.

En savoir plus

BROCHURE 07/2007 | ED 6011



Stress au travail

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette plaquette a pour objectif de vous présenter les points clés d'une démarche de prévention. ⁸³

⁸³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. ⁸⁴

⁸⁴ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>



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

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise ⁸⁵

⁸⁵ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>



Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises ⁸⁶

⁸⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

Les RPS, on en parle beaucoup mais comment rendre visibles par les salariés des actions concrètes, pratiques ?

Tout d'abord, il peut être préférable de débiter l'action par un secteur prioritaire et de bien informer sur le plan d'action 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 opérateurs concernés est réalisée et aboutit à un plan d'action modifiant ces situations de travail, le côté concret et utile de la démarche sera reconnu par les salariés.

En outre, des règles peuvent être définies en début de démarche pour un engagement de l'employeur à ce que l'analyse soit suivie d'un plan d'action ; les conditions concrètes de la définition de ce plan d'action peuvent être prévues précisément de même qu'une évaluation de ce plan d'action, impliquant si possible les opérateurs concernés.

En savoir plus

01/2017



Prévention

Prévenir les risques psychosociaux, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés. C'est pourquoi il faut privilégier une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation. ⁸⁷

⁸⁷ <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention.html>

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

L'employeur a une obligation générale 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.

Les managers, autres que ceux ayant la qualité d'employeur ou titulaires d'une délégation de pouvoir, sont tenus par la même obligation de sécurité que tout travailleur, sans que cela remette en cause le principe de responsabilité de l'employeur. Conformément aux instructions qui leurs 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 celle de leurs collègues et des autres personnes concernées par leurs actes et leurs omissions au travail.

En savoir plus



Réglementation applicable en matière de risques psychosociaux

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. ⁸⁸

⁸⁸ <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/reglementation.html>



Rôle du salarié en matière de prévention des risques professionnels

Les salariés sont des acteurs essentiels à la mise en œuvre de la démarche de prévention dans leur entreprise. Leur connaissance pratique des postes de travail leur confère un rôle important notamment pour identifier les risques, pour suggérer des améliorations et proposer des mesures de prévention adaptées à leur activité. Au cœur de l'entreprise, tout salarié a l'obligation de prendre soin de sa santé et de celle de ses collègues concernés par ses actes au travail. ⁹⁰

⁹⁰ <http://www.inrs.fr/demarche/salaries.html>



Rôle de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels

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. ⁸⁹

⁸⁹ <http://www.inrs.fr/demarche/employeur.html>

Quels sont les signes précurseurs d'un problème de risques psychosociaux dans l'entreprise ?

Les signes précurseurs peuvent relever soit d'un niveau collectif soit d'un niveau individuel. Au niveau collectif, la présence de risques psychosociaux peut être identifiée au travers d'un ensemble d'informations disponibles dans l'entreprise sur son fonctionnement ou la santé et la sécurité de ses salariés. Par exemple si une entreprise cumule un absentéisme en hausse, un turnover important, des conflits sociaux, des retards de livraison, des plaintes de mal-être rapportées par les instances représentatives du personnel ou le médecin du travail,... il est probable que toutes ces informations constituent des indicateurs de présence de risques psychosociaux. 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 ou supérieur hiérarchique, vous pouvez essayer de discuter avec elle de ses difficultés, lui signifier que vous êtes disponible pour en parler, mais sans trop insister. Vous pouvez également lui suggérer de rencontrer le médecin du travail.

En savoir plus



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. ⁹¹

⁹¹ <http://www.inrs.fr/media.html?reflNRS=ED%206012>

Comment savoir détecter les RPS et orienter les salariés vers les interlocuteurs adaptés ?

Troubles du sommeil, de la concentration, irritabilité, nervosité, fatigue, palpitations sont des symptômes pouvant être rapportés à des risques psychosociaux. Il est important d'être attentif à ces signes avant que la situation ne s'aggrave. Aider les salariés à en parler est une première étape. Il peut être nécessaire de les orienter vers des interlocuteurs spécialisés pour être pris en charge : le service de santé au travail, les représentants du personnel, les ressources humaines, ...

En savoir plus



Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. 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. ⁹²

⁹² <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206251>

Quel comportement tenir 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 du travail et ce qui relève plutôt de la sphère privée. Les sphères de la vie sont poreuses et les problèmes d'une ou de l'autre de ces sphères 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 l'assistante sociale de l'entreprise, du service de santé au travail ou du secteur.

En savoir plus



Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. 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. ⁹³

⁹³ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206251>

Afin de prévenir les risques psychosociaux, puis-je interdire à un membre de mon équipe 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 certaines situations en lien avec des risques psychosociaux. 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 faire attention à respecter la réglementation, 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 risques psychosociaux n'est pas toujours nécessaire et est surtout très rarement suffisant. De plus, cela ne dispense pas l'employeur de procéder à, ou de renouveler, l'évaluation des risques psychosociaux, avec l'aide des différents acteurs de l'entreprise (médecin du travail, CHSCT, 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.

En savoir plus



Rôle de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels

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. ⁹⁴

⁹⁴ <http://www.inrs.fr/demarche/employeur.html>

Comment gérer les aspects confidentiels des cas de RPS, et plus particulièrement dans les réunions du CHSCT ?

En tant que personnel d'encadrement ou des ressources humaines, vous pouvez être dépositaire de données confidentielles concernant des salariés : confidences faites par un salarié sur sa situation particulière, restrictions d'aptitude pour raisons médicales, reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé... Ces données doivent absolument rester confidentielles, mais vous devez proposer aux salariés de les orienter vers des interlocuteurs spécialisés (le service de santé au travail, l'assistante sociale...).

En réunion du CHSCT les discussions devront se focaliser sur les postes ou sur les situations de travail afin de préserver la confidentialité sur des informations personnelles.

Où placer la limite entre la prévention des RPS et l'indiscrétion ?

Vous pouvez être amenés à questionner des salariés semblant en souffrance pour rechercher s'ils ne sont pas exposés à des RPS. Ils peuvent considérer votre démarche comme intrusive et ne pas souhaiter vous répondre. Il vous faut alors respecter leur position tout en leur signifiant que vous restez disponible. Si vous êtes employeur, vous avez aussi la possibilité d'orienter le salarié vers le service de santé au travail (visite à la demande de l'employeur). Dans tous les cas, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à mettre en place.

En savoir plus

DOSSIER 01/2015



Risques psychosociaux

Qu'entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux ? Comment agissent-ils ? Explications des 6 catégories facteurs de RPS. ⁹⁵

⁹⁵ <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux.html>

DÉPLIANT 06/2016 | ED 6251



Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. 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. ⁹⁶

⁹⁶ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206251>

Qui du CHSCT ou du CE doit accompagner un salarié victime de RPS ?

La mission du CHSCT est de contribuer à protéger la santé physique et mentale des salariés. Les représentants du personnel qui siègent au CHSCT ont un droit d'alerte en cas de situation de danger grave et imminent. Ce droit peut s'appliquer à certaines situations d'exposition aux RPS. Le CHSCT est donc une instance mieux adaptée à accompagner une victime de RPS que le CE.

Il est utile de savoir que les délégués du personnel ont un rôle propre d'alerte y compris en santé au travail (article L. 2313-2 du Code du travail). En l'absence de CHSCT ils en assurent par ailleurs les missions.

En savoir plus

DOSSIER 12/2015





Comité hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT)

Les CHSCT et délégués du personnel sont des acteurs importants dans la prévention des risques professionnels. Ils représentent les salariés pour toutes les questions relatives à la santé et à la sécurité du travail. ⁹⁷

⁹⁷ <http://www.inrs.fr/demarche/chsct.html>

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

Face à des comportements hostiles, un entretien avec la personne qui se dit victime de ces comportements, mais aussi avec celui qui est désigné comme auteur, peut permettre de rechercher et d'identifier des causes professionnelles, quelquefois lointaines, 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 permettra de définir un plan d'action qui modifiera les situations de travail.

Si les protagonistes, notamment la dite victime, restent demandeurs de sanction ou que le comportement déviant perdure, ou encore si l'employeur l'estime nécessaire, ce dernier pourra utiliser son pouvoir disciplinaire. Quoi qu'il en soit, l'employeur doit sans attendre enclencher une démarche de prévention des RPS.

En savoir plus

DOSSIER 01/2015



Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. ⁹⁸

⁹⁸ <http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes.html>

ARTICLE DE REVUE 10/2015 | EC 11



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. ⁹⁹

⁹⁹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=EC%2011>

Comment apprendre à mes collaborateurs à gérer leur stress au quotidien ?

Si la question est « comment former les salariés à résister au stress dans leur travail », on n'est plus 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**) ¹⁰⁰.

¹⁰⁰ <http://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux.html>

Si la question est « comment les aider au quotidien dans l'exécution de leur travail », le manager peut agir en prévention, 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.

En savoir plus

BROCHURE 06/2016 | 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. ¹⁰¹

¹⁰¹ <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206250>

Mis à jour le 26/04/2017