

Aider les petites entreprises à évaluer les risques psychosociaux : l'outil « Faire le point RPS » évolue

Valérie Langevin, département Expertise et conseil technique, INRS

↓ Encadré 1

« **F**aire le point RPS » est un outil destiné aux petites entreprises. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à les intégrer au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. En outre, il fournit des indications et des pistes pour faciliter l'élaboration d'un plan d'action. Cet outil a été conçu pour être utilisé de manière autonome par une petite entreprise qui ne se trouve pas dans une situation de dialogue social dégradé.

L'INRS a développé cet outil dans le cadre d'un groupe de travail (encadré 1) mis en place et animé par le ministère chargé du Travail (Direction générale du travail, cellule Risques psychosociaux).

La première version de l'outil a été publiée en octobre 2012 sur le site de l'INRS, sous la forme d'une macro Excel. Afin de tenir compte des retours des utilisateurs, cet outil est désormais disponible sous la forme d'une application web, accessible depuis le site de l'INRS, en maintenant les deux déclinaisons : une version générique (outil37) et une version pour le secteur sanitaire et social (outil42).

Son contenu ne change quasiment pas :

- **Quarante-et-une questions sont toujours à renseigner collectivement.** Pour chaque question, 2 ou 4 modalités de réponse sont proposées. L'outil permet de s'interroger et d'identifier la présence ou non d'éventuels facteurs de RPS dans l'entreprise.

- **Huit thèmes** sont toujours abordés : six catégories de facteurs de RPS (intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, autonomie, rapports sociaux au travail, sens du travail, insécurité de la situation de travail) et deux thèmes relatifs à la prévention dans l'entreprise (impact des RPS sur l'entreprise et les salariés, contexte de prévention dans l'entreprise).

- **Un tableau** de résultats généré à l'issue de l'ensemble des réponses apportées aux questions. Il permet d'avoir un aperçu des familles de facteurs de RPS

GRUPE DE TRAVAIL POUR L'ÉLABORATION DE L'OUTIL « FAIRE LE POINT RPS »

- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT) Poitou-Charentes ;
- Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA) ;
- Direction générale du travail (DGT) et Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) d'Île-de-France ;
- Direction des risques professionnels de la Caisse nationale de l'Assurance maladie (CNAM) et deux caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT Languedoc-Roussillon et CARSAT Sud-Est) ;
- Institut national de recherche et de sécurité (INRS) ;
- Ministère de l'Agriculture ;
- Organisation professionnelle de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP) ;
- Présance (Prévention, santé, service, entreprise), anciennement Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprises - CISME).

les plus présentes dans l'entreprise (niveau d'intensité du risque pour chaque thème abordé).

- **Une synthèse** ou rapport fournissant des clés de compréhension, mettant en avant des points de vigilance et donnant des pistes d'actions pour aider l'entreprise à construire son propre plan d'actions et planifier des mesures de prévention des RPS.

En revanche, son utilisation se veut plus conviviale et personnalisée (figure 1 p. 10). Les principales évolutions apportées portent sur :

- la mise en ligne d'un guide d'utilisation qui retrace les principales étapes et points à respecter dans l'évaluation des risques psychosociaux ;
- la possibilité de visualiser les réponses en cours d'utilisation ;

Figure 1 : Page d'accueil de l'outil Faire le point RPS

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

- l'introduction d'un champ de texte libre « *commentaires* », en dessous de chaque question, permettant de transcrire les situations concrètes de travail discutées à propos de cette question (figure 2) ;

- la séparation du tableau de résultats en deux blocs : les facteurs de RPS et les informations sur la prévention dans l'entreprise (figure 3) ;

- la personnalisation et l'enrichissement du rapport d'évaluation détaillé (ou synthèse) : l'ordre des thèmes apparaît en fonction du niveau de risque pour l'entreprise, de « *élevé* » à « *faible* ». Les réponses aux questions et les commentaires associés sont éditéés dans le rapport ;

- la proposition d'un tableau de bord Excel pour élaborer le plan d'action de l'entreprise, reprenant les exemples de pistes d'actions données dans le rapport (figure 4).

À noter par ailleurs que l'ordre des questions a été modifié ainsi que la formulation de deux questions.

Mode d'élaboration des questions de l'outil

La trame de l'outil a été déterminée à partir des travaux d'un collège d'experts, présidé par Michel Gollac, et qui ont abouti à une catégorisation des facteurs de RPS en 6 grands axes. D'autres sources d'informations ont été utilisées en complément : une sélection, non exhaustive, de guides et d'outils pratiques français ou étrangers, parfois destinés aux petites entreprises (encadré 2, p. 12).

Une compilation et une comparaison des questions proposées à la fois par les travaux issus du collège d'expertise et par les guides sélectionnés ont servi de base à la formulation des questions de l'outil « Faire le point RPS », questions qui ont été adaptées le cas échéant pour qu'elles puissent s'adresser à un collectif de travail (entreprise ou unité de travail) et non à des individus répondant seuls anonymement.

Figure 2 : Exemple de question avec le champ « commentaires »

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



 Retour à l'accueil

Suivant 

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

Figure 3 : Affichage des résultats selon les facteurs de risques et les informations sur la prévention

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

Figure 4 : Exemple d'un tableau de bord Excel téléchargé

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Actions retenues par l'entreprise+A1:H66							
2								
3	Facteurs de risques psychosociaux	Niveau de risque	Synthèse des commentaires	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délai de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Exemples de pistes d'action
4	Intensité et temps de travail							<ul style="list-style-type: none"> Planifier le travail suffisamment à l'avance Laisser des marges de manœuvre aux salariés dans la manière d'atteindre leurs objectifs (choix des façons de faire, des outils, de l'ordre des tâches par exemple) Dialoguer avec les salariés sur les objectifs et estimer régulièrement si les moyens pour les atteindre sont suffisants En cas d'augmentation de la charge de travail : <ul style="list-style-type: none"> déterminer si elle est ponctuelle ou récurrente s'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités s'assurer que les salariés ont les moyens de traiter la surcharge répartir la charge dans le temps ou entre les salariés anticiper les pics d'activité et adapter les ressources Prendre en compte dans l'organisation du travail la possibilité d'atées (panne d'une machine, arrêt maladie, demande inattendue d'un client...) Adapter les horaires de travail au mieux, pour les rendre compatibles avec la vie familiale et sociale (par exemple lorsque l'on fixe les horaires des réunions) Discuter, organiser et encadrer l'utilisation des technologies nomades Dans le cas de recours aux heures supplémentaires : <ul style="list-style-type: none"> établir une programmation et informer les salariés concernés dans un délai compatible avec leurs contraintes personnelles assurer la transparence du décompte des heures garantir leur récupération ou leur paiement Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage, prévoir pour les salariés, une issue de secours différente de l'entrée du public). Mettre en place des procédures et des moyens d'alerte et de protection adaptés aux situations de travail et aux locaux : hygiaphones, bouton d'alerte, numéros d'urgence... Former les salariés sur la façon de prévenir et de gérer les situations de violences. Prévoir des moments permettant aux salariés d'évoquer les situations difficiles et la façon dont ils les gèrent afin qu'ils puissent partager des manières de faire. Donner la possibilité de parler entre collègues après un échange difficile avec un client. Pour les commerces, garder le minimum d'argent en espèces dans les caisses. Analyser les origines des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service, impossibilité d'apporter une réponse...)
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20	Exigences émotionnelles							<ul style="list-style-type: none"> Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage, prévoir pour les salariés, une issue de secours différente de l'entrée du public). Mettre en place des procédures et des moyens d'alerte et de protection adaptés aux situations de travail et aux locaux : hygiaphones, bouton d'alerte, numéros d'urgence... Former les salariés sur la façon de prévenir et de gérer les situations de violences. Prévoir des moments permettant aux salariés d'évoquer les situations difficiles et la façon dont ils les gèrent afin qu'ils puissent partager des manières de faire. Donner la possibilité de parler entre collègues après un échange difficile avec un client. Pour les commerces, garder le minimum d'argent en espèces dans les caisses. Analyser les origines des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service, impossibilité d'apporter une réponse...)
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27	Autonomie							<ul style="list-style-type: none"> Impliquer les salariés : <ul style="list-style-type: none"> les associer chaque fois que possible à l'organisation, la modification des tâches afin de mettre à profit leur expérience et leur savoir-faire, déléguer les responsabilités et les tâches qui peuvent l'être,
28								
29								

Conclusion

Mis en ligne en octobre 2012, l'outil « Faire le point RPS » est très régulièrement téléchargé sur le site Internet de l'INRS (plusieurs dizaines de milliers de fois pour chacune des deux versions). De nombreux témoignages d'utilisateurs et demandes d'assistance ont pu être recueillis au fil du temps. Ils attestent d'un usage opérationnel en entreprise et ont été exploités pour le

développement de la nouvelle application en ligne. Cet intérêt s'explique par certaines caractéristiques de l'outil :

- son utilisation ne nécessite pas de compétence particulière et il est mis librement à la disposition de tous ; il peut donc être utilisé de manière autonome ;
- il aborde l'ensemble des facteurs de RPS et non une seule catégorie ;
- il propose une approche collective de l'évaluation

des RPS, ce qui le distingue des questionnaires individuels qui posent des difficultés d'utilisation dans les petites structures ;

- il utilise un vocabulaire et des formulations simples qui en font un support pédagogique sur les RPS.

L'outil « Faire le point RPS » continuera d'évoluer sur la base du renouvellement des retours d'expérience.

Pour accéder à l'outil « Faire le point RPS »

L'outil « Faire le point RPS » est mis à disposition de tous, en accès libre sur le site de l'INRS. Il doit être utilisé dans son intégralité, sans modification, avec le logo de l'INRS. Toute autre utilisation est soumise à un accord écrit préalable de l'INRS.

- Version générique (référence : outil 37) :

www.inrs.fr/publications/outils/faire-le-point-rps

- Version Secteur sanitaire et social (référence : outil 42) :

www.inrs.fr/publications/outils/faire-le-point-rps-sanitaire-social

↓ Encadré 2

➤ SOURCES UTILISÉES DANS LA PHASE D'ÉLABORATION DE L'OUTIL « FAIRE LE POINT »

- GOLLAC M, BODIER M - Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, 2011 (https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf).
- COUTROT T, MERMILOD C - Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles. *Dares Anal.* 2010 ; 81 : 1-10.
- CHOUANIÈRE D, FRANÇOIS M, GUYOT S, LANGEVIN V et al. - Dépister les risques psychosociaux : des indicateurs pour vous guider. 4^e édition. Édition INRS ED 6012. Paris : INRS ; 2017 : 48 p.
- Agir contre le stress, pour une action de prévention du stress en entreprise. Paris : Union des industries et métiers de la métallurgie (UIMM) ; 2010 : 40 p.
- Liste de contrôle Stress. La sécurité, c'est réalisable. Lucerne : Suvapro ; 2000 : 4 p.
- Le stress en milieu professionnel : signaux et causes, check-list pour les dirigeants d'entreprises. *Stressnostress* ; 2004 : 6 p.
- Aspects psychosociaux. Série stratégie Sobane. Gestion des risques professionnels. Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, 2010 (www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=19238).
- KOMPIER M, LEVI L - Le stress au travail : causes, effets et prévention. Guide pour les petites et moyennes entreprises. Série Brochure d'information 21. Dublin : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail ; 1995 : 72 p.
- VÉZINA M (Ed) - Grille d'identification des risques psychosociaux au travail. Mise à jour mars 2011. Publication 1269. Québec : Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) ; 2011 : 42 p.
- RICHTER G, GRUBER H, FRIESENBICHLER H, USCILOWSKA A et al. - Guide for Risk Assessment in Small and Medium Enterprises. 5. Mental workload : identification and evaluation of hazards ; taking measures. Vienna : International social security association (ISSA) ; 2008 : 15 p.