

Les risques psychosociaux à domicile

Evaluer et prévenir

Congrès de l'UNASSI – 10 juin 2016 - Valérie LANGEVIN

Notre métier,
rendre le vôtre plus sûr

www.inrs.fr

Définition

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

- Du stress
- Des violences externes
- Des violences internes

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail (**facteurs de risque**)

L'exposition à ces risques peut avoir des **conséquences sur la santé**

Définition

Facteurs de risques

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

Risques psychosociaux

Stress
Violences internes
Violences externes

Atteintes à la santé

Maladies cardio-vasculaires
Dépression
Anxiété
Epuisement professionnel
Suicide
Etc...

Définition

- Les facteurs de risques psychosociaux

Catégorisation du collège d'expertise animé par M. Gollac

- Intensité et temps de travail
- Exigences émotionnelles
- Manque d'autonomie et de marges de manœuvre
- Rapports sociaux au travail dégradés
- Conflits de valeur
- Insécurité de la situation de travail

Définition

- Les atteintes à la santé

- Syndrome métabolique
- Maladies cardio-vasculaires
- Troubles de la santé mentale : anxiété, dépression, épuisement professionnel, suicide
- Troubles musculosquelettiques
- Autres conséquences sur la santé

Prévention des RPS : cadre général

- Les RPS, une catégorie de risque professionnel comme les autres
- Mêmes principes, mêmes acteurs que pour les autres risques
- Démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation
- Un point de vigilance : le seul risque professionnel pour lequel la démarche de prévention (ou de formation à la prévention) peut participer du risque lui-même.
- Pluralité des méthodologies

Prévention des RPS : cadre général

- Points communs : conditions de réussite
 - > L'engagement de la direction
 - > L'existence préalable d'une culture de santé et de sécurité
 - > L'implication des représentants du personnel
 - > La participation des salariés, de l'encadrement et une information régulière
 - > Le respect des personnes, la protection de la parole
 - > La mise en place d'un groupe de travail (groupe projet dédié)

Prévention des RPS : différentes portes d'entrées

- Analyse a priori

- > Analyse a priori en cas de modifications importantes pour l'HSCT
- > Analyse a priori quand le risque n'a pas pu être évité (intégration des RPS dans le DU)

- En cas d'alerte

- En cas d'événements graves RPS (AT, MP, MCP)

L'NRS (et le Réseau Carsat/Cram/Cgss) ont développé une expertise et des outils pour ces différents cas de figures, usuels dans le champ de la prévention des risques professionnels

Démarche d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux

Etape 1

Préparer la démarche de prévention

Etape 2

Evaluer les facteurs de RPS

Etape 5

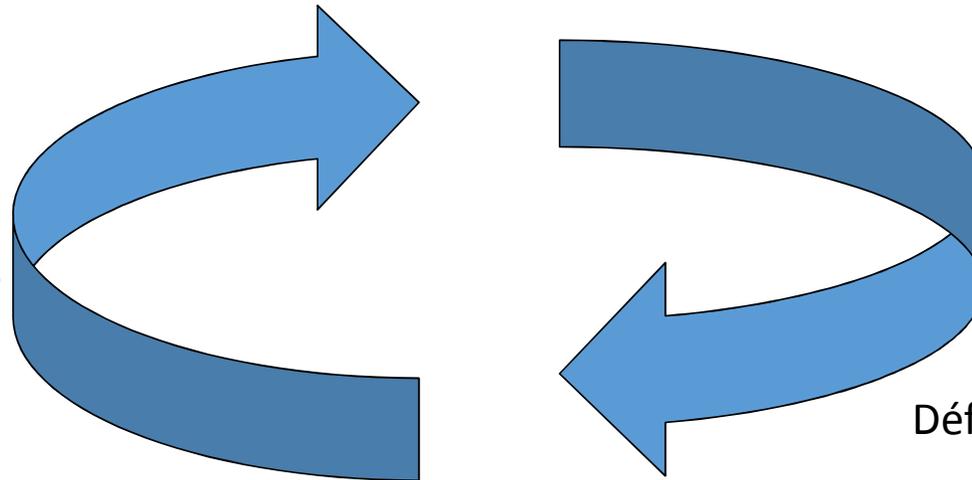
Réévaluer les facteurs de RPS

Etape 3

Définir un plan d'actions

Etape 4

Mettre en œuvre le plan d'actions



Etape 1 : Préparer la démarche

- Impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels
- Possibilité de constituer un groupe pluridisciplinaire / comité de pilotage
- Collecter les données et indicateurs sur les RPS
- Définir le périmètre des unités de travail le plus approprié

Etape 2 : Evaluer les facteurs de risques psychosociaux

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

Etape 3 : Définir un plan d'actions

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

Etape 4 : Mettre en œuvre le plan d'actions

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

Etape 5 : Réévaluer les facteurs de risques psychosociaux

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

Conception de deux outils différents

- Pour les entreprises de plus de 50 salariés :
 - Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses, ED 6139
 - Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU, ED 6140
- Pour les entreprises de moins de 50 salariés (TPE / PME) : Outil « Faire le point »
- Points communs :
 - Outils auto-porteurs
 - Identification des facteurs de RPS à partir de la catégorisation du collège d'expertise animé par M. Gollac
 - > Intensité et temps de travail
 - > Exigences émotionnelles
 - > Manque d'autonomie et de marges de manœuvre
 - > Rapports sociaux au travail dégradés
 - > Conflits de valeur
 - > Insécurité de la situation travail

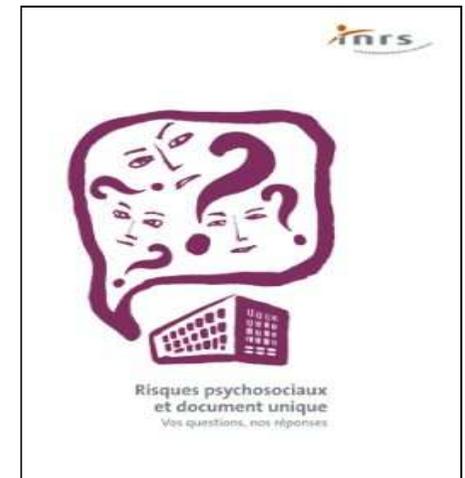
Conception de deux outils différents

- Points communs (suite) :
 - Outils qui ne permettent pas de mesurer un « niveau de stress » ni de comparer les résultats entre plusieurs entreprises
 - Grilles de questionnement à utiliser de manière collective et non en individuel
 - Adaptés à l'entreprise dont la situation n'est pas dégradée (existence d'un dialogue social, absence de situation grave)

Pour les entreprises de + 50 salariés

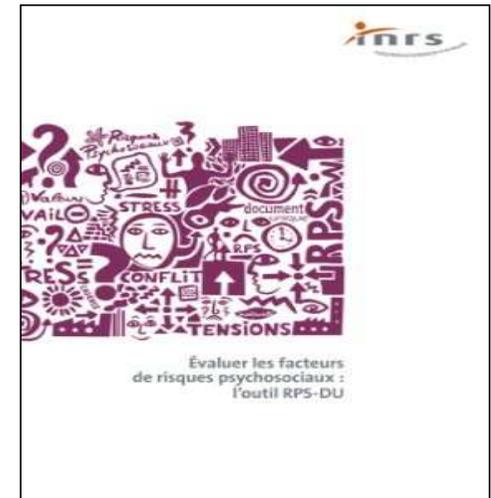
Travail réalisé avec les Carsat

- *Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses* (ED 6139)
 - Répond aux questions les plus courantes sur le sujet...
 - Pourquoi intégrer les RPS dans le DU ?
 - Les RPS doivent-ils systématiquement figurer dans le document unique ?
 - Doit-on coter les facteurs de RPS ?
 - ...



Pour les entreprises de + 50 salariés

- *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU (ED 6140)*
 - Guide d'utilisation
 - Grille d'évaluation des facteurs de RPS
Questionnement fermé accompagné de commentaires question par question. Au total 26 questionnements
 - Tableau de synthèse
 - Propositions de pistes d'actions



Pour les petites entreprises : l'outil « Faire le point »

- Groupe de travail pluri-institutionnel animé par la DGT
- Inséré dans la rubrique « petites entreprises » de la page RPS du site du ministère du travail
- Articulation avec l'outil « analyse des situations-problème » développé par l'ANACT
- Macro Excel téléchargeable sur le site www.inrs.fr (également lien à partir du site du ministère du travail)
- Déclinaison des facteurs de RPS en un certain nombre de questionnements (41)
- Deux versions : générique et pour le secteur sanitaire et social

Pour les petites entreprises : l'outil « Faire le point »

- Utilisation en 3 étapes
 - Questionnement (41 questions fermées)
 - Tableau de résultats (8 thèmes, 3 niveaux)
 - Synthèse (explications, points de vigilance, pistes d'action)
- Tous les contenus sont imprimables (sauf sur Mac.)
- Pour poursuivre ou s'il n'y a pas de consensus, l'entreprise est invitée à utiliser l'outil d'analyse des situations-problème
- Enquête en ligne pour retour d'expériences sur l'ensemble de la rubrique « petites entreprises » / RPS de la DGT

Une nouvelle offre de sensibilisation / information

- Une dépliant pour les salariés : en parler pour en sortir
- Une guide pour les managers : 9 conseils pour agir au quotidien
- Des affiches
 - Affiches génériques : « En parler pour en sortir »
 - Affiches « 7 idées reçues sur les RPS »

Une **page web dédiée** rassemblant la nouvelle offre RPS :

www.inrs.fr/RPS



Notre métier, rendre le vôtre plus sûr

Merci de votre attention



www.inrs.fr

YouTube



in.

Intensité et complexité du travail

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

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

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

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui	Commentaires (illustrations par des situations de travail, propositions d'actions...)
1. Contraintes de rythmes de travail Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ? Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval...) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate...). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.	☺	☹	☹	☹	
2. Niveau de précision des objectifs de travail Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ? Les objectifs de travail fixés par l'entreprise guident les salariés dans la réalisation de leurs tâches. Ils peuvent être quantitatifs (par exemple, le nombre de ventes à réaliser dans le mois) ou qualitatifs (par exemple, donner des réponses satisfaisantes aux demandes des clients). Lorsque ces objectifs sont imprécis, flous, voire inexistant, les salariés manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Dès lors, des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les salariés peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de l'entreprise.	☹	☹	☹	☺	

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui	Commentaires (illustrations par des situations de travail, propositions d'actions...)
3. Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ? Les objectifs de travail peuvent être clairement définis sans toutefois s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition des salariés (moyens humains, techniques, responsabilités effectives...). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir les salariés en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse de performance) et insatisfaits.	☹	☹	☹	☺	
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ? Les contradictions peuvent provenir de consignes différentes données par les uns et les autres (encadrement/fonctionnel, direction de l'entreprise/clientèle...). Elles peuvent également être dues à des instructions, ordres, demandes antagonistes : par exemple, faire de la qualité rapidement, satisfaire les attentes personnalisées des clients dans un temps préétabli... La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire pour les salariés.	☺	☹	☹	☹	
5. Gestion de la polyvalence Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ? La polyvalence est une forme d'organisation du travail qui consiste à affecter plusieurs activités différentes à un salarié. Elle peut devenir problématique lorsqu'elle est subie, c'est-à-dire quand les remplacements se font au « pied levé », dans l'urgence et sans préparation. Elle est d'autant plus pénalisante quand les salariés ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au-delà des risques d'erreur ou d'accident, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante par les salariés et constituer une perte de sens du métier.	☺	☹	☹	☹	

<i>Famille de facteurs de RPS</i>	<i>Niveau d'intensité des facteurs de risque</i>			
	Non concerné 	Faible 	Modéré 	Élevé 
Intensité et complexité du travail				
1. Contraintes de rythmes de travail				
2. Niveau de précision des objectifs de travail				
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités				
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles				
5. Gestion de la polyvalence				
6. Interruption dans le travail				
7. Attention et vigilance dans le travail				
Horaires de travail difficiles				
8. Durée hebdomadaire du travail				
9. Travail en horaires atypiques				
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail				
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement				
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle				
Exigences émotionnelles				
13. Tensions avec le public				
14. Confrontation à la souffrance d'autrui				
15. Maîtrise des émotions				
Faible autonomie au travail				
16. Autonomie dans la tâche				
17. Autonomie temporelle				
18. Utilisation et développement des compétences				

Intensité et complexité du travail

	Niveau de risque	Exemples d'actions	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délais de réalisation	Personnes en charge de la réalisation
1. Contraintes de rythmes de travail		<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail... • Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...). • Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil). 				
2. Niveau de précision des objectifs de travail		<ul style="list-style-type: none"> • Formaliser clairement le contenu des fonctions et des postes, des objectifs attendus et des moyens attribués, le domaine de responsabilités des salariés (lettre de mission, fiche de poste...). • Mettre à jour régulièrement les instructions, fiches de postes..., pour tenir compte des évolutions de la réalité du travail et vérifier leur cohérence entre elles. • S'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités. • Prévoir des temps de rencontre réguliers entre les salariés et leur hiérarchie pour discuter des moyens et des échéances ; et, au besoin, les redéfinir en fonction des difficultés rencontrées. • Prendre en compte dans l'organisation du travail la possibilité d'aléas et d'imprévus (panne d'une machine, arrêt maladie d'un salarié, demande inattendue d'un client...). • Anticiper le recours à des ressources supplémentaires formées en cas d'augmentation de la charge de travail. 				
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités						
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles						

Risques psychosociaux et petites entreprises
Outil "Faire le point"

RÉSULTATS

Ce tableau vous permet de visualiser vos résultats en trois niveaux (faible, modéré, élevé), avant de lire la synthèse.

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

Retour au questionnaire

Voir la synthèse

Accueil Imprimer la page

H. Lanouzière/DGT/Liasons sociales 25 février 2010

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45



Risques psychosociaux et petites entreprises Outil "Faire le point"

Synthèse et pistes d'action

Imprimer la page

Résultats

Accueil

Sommaire

1. Impact des risques psychosociaux sur l'entreprise et les salariés
2. Intensité et temps de travail
3. Exigences émotionnelles
4. Autonomie
5. Rapports sociaux au travail
6. Sens du travail
7. Insécurité de la situation de travail
8. Contexte de prévention dans l'entreprise

Faire le point 23 mai 2012.xls [Mode de compatibilité] - Microsoft Excel

163
164
165

IV. Autonomie [Retour au sommaire](#)

Le manque d'autonomie pour les salariés est un facteur de risque pour leur santé (maladie cardiovasculaire, troubles musculo-squelettiques, santé mentale...). Manquer de marge de manœuvre est d'autant plus nocif que la charge de travail est importante. Le manque d'autonomie peut se traduire par :

- de faibles marges de manœuvre dans la manière de faire son travail
- des contraintes de rythme de travail imposé
- la « sous-utilisation » des compétences

L'autonomie ne signifie pas laisser les salariés « se débrouiller » ou leur donner des objectifs flous. Il s'agit de leur permettre d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser (choix des façons de faire, des outils) et d'utiliser voire de développer leurs compétences.

Soyez vigilants sur les points suivants:

➤ **Possibilités de courtes pauses**

L'organisation doit permettre aux salariés de s'absenter quelques minutes de leur poste de travail : pauses pour aller aux toilettes, pauses de récupération, moments de convivialité (pauses café).

❖ **Pistes d'action**

- Impliquer les salariés
 - 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,
 - Présenter aux salariés les objectifs et discuter avec eux la manière de les atteindre, favoriser la recherche collective des solutions aux problèmes,
 - Rendre possible l'atteinte d'un même objectif par différentes manières de faire (laisser des marges de manœuvre).
 - Permettre les prises d'initiatives de la part des salariés,
 - Encourager les remontées d'informations sur les difficultés rencontrées par les salariés, les échanges de pratiques,
 - Prévoir et aménager un espace de détente et d'échanges à la disposition des salariés.
- Valoriser et développer les compétences des salariés :
 - Mettre en place un plan de formation qui prend en compte les besoins de l'entreprise et les souhaits exprimés par les salariés
 - S'assurer de l'adéquation tâches / compétences,
 - Veiller à la possibilité d'enrichir et de diversifier les postes de travail...

166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199

V. Rapports sociaux au travail [Retour au sommaire](#)

La qualité des relations au sein de l'entreprise, entre collègues et entre hiérarchie et salariés est déterminante de par son impact sur la santé physique et mentale. Elle repose notamment sur :

200
201

- La clarté des objectifs : les salariés doivent avoir une vision claire des tâches qu'ils ont à accomplir. Il est important d'éviter les

démarrer

Veille docum... 2 Microsoft... 2 Internet ... Adobe Reader Faire le poin... Microsoft Po... FR 17:17