

**Une nouvelle rubrique du site propose aux petites entreprises des outils pour les aider à mieux appréhender les risques psychosociaux (RPS). Ce travail est le fruit d'une collaboration menée par un groupe de travail mis en place et animé par le Ministère chargé du travail (Direction Générale du Travail) et rassemblant les principaux organismes de prévention.**

Votre avis nous intéresse. Une fois que vous aurez utilisé les outils d'aide à l'évaluation des RPS, nous vous invitons à nous faire part de vos observations en [cliquant ici](#).

Les RPS (stress, harcèlement, violence...) peuvent être difficiles à appréhender. Ils n'en demeurent pas moins des risques professionnels à part entière. Ils peuvent avoir un véritable impact sur la santé des salariés et entraîner un niveau d'absentéisme élevé, des départs volontaires, des problèmes de productivité... De nombreuses études ont pu montrer les liens entre le stress au travail et certaines pathologies comme les troubles musculosquelettiques, les maladies cardiovasculaires ou les dépressions. Au-delà des conséquences humaines, le coût économique des RPS est important, notamment en termes de journées de travail perdues et de remplacement de salariés, ces risques peuvent également affecter les collectifs de travail (désorganisation de l'activité, ambiance dégradée, conflits).

Afin d'apporter une aide et des réponses aux entreprises de moins de 50 salariés, la DGT a mis en place un groupe de travail regroupant les organismes de prévention qui a débouché sur une nouvelle rubrique sur le site. Celle-ci propose des repères et des outils méthodologiques sur les RPS, dans l'optique de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation.

Cette rubrique est divisée en trois parties : Pourquoi suis-je concerné ? Comment faire ? Qui peut m'aider ?

› La partie « Pourquoi suis-je concerné ? » répond aux questions les plus couramment posées (le stress, les RPS pourquoi s'en préoccuper ? Quelle est mon obligation légale ?...)

› La partie « Comment faire ? » propose une démarche en s'appuyant sur deux outils adaptés aux entreprises de moins de 50 salariés. Ces outils sont à utiliser dans le cadre d'un dialogue et d'une participation des salariés ou de leurs représentants, invités à s'exprimer sur leur activité, leur métier et leur expérience du terrain.

L'outil « **Faire le point** », développé par l'INRS, permet aux entreprises de s'interroger sur la présence ou non de RPS en répondant à une quarantaine de questions. Il fournit des clés de compréhension et des pistes d'actions pour les prévenir.

En fonction des résultats obtenus avec cet outil « **Faire le point** », et notamment pour les entreprises n'ayant pas obtenu de consensus interne, une démarche complémentaire est proposée avec l'outil « **Analyse des situations-problème** ». Issu d'une méthodologie ANACT, il propose aux entreprises de partir de situations réelles pour identifier les causes et conséquences des problèmes et ainsi trouver dans l'organisation de l'entreprise les clés d'amélioration.

› La partie « Qui peut m'aider ? » donne la liste des principaux organismes pouvant informer, conseiller ou accompagner les petites entreprises dans leur démarche de prévention des RPS.

# **Pourquoi suis-je concerné ?**

## Le stress, les risques psychosociaux : Pourquoi s'en préoccuper ?

Le stress, tout le monde connaît. On en parle aujourd'hui comme d'une réalité de nos sociétés contemporaines. Chacun le gère comme il peut. Mais l'entreprise dans tout cela ? Quelle est sa responsabilité ? Quelle entreprise est concernée ? L'expérience montre que les risques psychosociaux (RPS) peuvent concerner toutes les entreprises quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

La médiatisation du stress au travail peut donner une impression d'exagération du phénomène. Les partenaires sociaux, les pouvoirs publics se sont fortement mobilisés sur une approche préventive du stress, tout en soulignant l'importance de défendre une vision positive et valorisante du travail. Personne ne peut nier le lien entre la satisfaction du travail bien fait et sa contribution aux résultats de l'entreprise. Le travail doit donc être organisé en prenant en considération les attentes de l'ensemble des parties qui composent l'entreprise.

La relation de proximité avec les salariés place le dirigeant de petite entreprise dans la meilleure position possible pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise et préserver la santé des travailleurs. La possibilité de prendre des mesures rapides, souvent de bon sens, sont pour lui un atout.

### Des idées qui courent... pour chacune, une réponse !

De fausses idées, trop simplistes et réductrices sur le stress et les risques psychosociaux au travail sont souvent véhiculées. Parlons en !

#### « Un peu de stress ne fait pas de mal ! »



Il ne faut pas confondre le « stress » avec la motivation ou l'implication.

Selon des idées répandues, le bon stress permettrait aux salariés de donner le meilleur d'eux-mêmes, tandis que le mauvais stress rendrait malade. Il n'y a pourtant scientifiquement ni bon, ni mauvais stress, mais un phénomène d'adaptation du corps rendu nécessaire par l'environnement. Il faut en revanche différencier « stress aigu », et « stress chronique » qui ont des effets distincts sur la santé. Quand la pression est ponctuelle

et qu'elle est acceptée par la personne, ses conséquences peuvent être supportables dans certaines limites. Certains salariés ou chefs d'entreprise ressentent même le besoin de travailler en situation de pression pour se motiver, être plus créatif, plus efficace... De cette façon, ils parviennent à répondre à une demande urgente et ils en tirent alors une certaine satisfaction. En revanche, quand la pression est subie par la personne et surtout quand elle dure (stress chronique), elle finit toujours par avoir un coût pour l'organisme. Dans ce type de situation, la personne tente et continue de faire face à des exigences professionnelles qui dépassent ses ressources. Son organisme, constamment sollicité, s'épuise.

#### « Les RPS seraient d'abord un problème de fragilité individuelle. »

Toutes les personnes, quelle que soit leur personnalité ou leur histoire, peuvent être exposés aux RPS et en souffrir. Ce sont bien souvent des salariés expérimentés, des cadres impliqués qui exprimeront les premiers un mal être dans une organisation trop perturbée.

Dans beaucoup de cas, les RPS se manifestent de manière collective et touchent des secteurs de l'entreprise, des catégories professionnelles qui ont des valeurs et des caractéristiques communes de travail. C'est dans cette voie qu'il convient de rechercher les causes des RPS et les pistes de solutions. Ce qui n'empêche pas de prendre en considération les situations individuelles de personnes particulièrement en difficulté en complément d'une action collective de prévention.

**« Les RPS viennent de la société ; l'entreprise ne peut rien y faire ! »**

Pourtant, le stress au travail n'est pas un « mal nécessaire ». Les expériences montrent que la prévention du stress, avant que des problèmes de santé n'apparaissent, permet d'améliorer les conditions de travail des salariés, d'identifier les dysfonctionnements qui gênent la production, d'optimiser la qualité de la production... Les acteurs de l'entreprise ont donc intérêt à diminuer le niveau de stress dans leur entreprise et à agir sur les causes, le plus en amont possible.

**« Le stress, ça fait partie du métier ! »**

Il est possible d'agir sur certaines contraintes de travail. On ne pourra jamais faire disparaître les contraintes inhérentes à certains métiers (comme, par exemple, la contrainte de la responsabilité d'autrui pour les contrôleurs aériens ou celle de l'exposition à la souffrance d'autrui pour les soignants). En revanche, on pourra agir sur les contraintes plus spécifiques de l'organisation du travail.

**« Le stress, ça n'existe pas dans les petites entreprises ! »**



Bien entendu, le stress existe aussi dans les petites entreprises même si certaines conditions semblent protectrices comme la proximité entre les salariés et avec l'encadrement qui facilite la sollicitation des collègues et les arrangements pour faire face à des contraintes personnelles.

Mais l'expérience montre que des situations très dégradées peuvent aussi exister. Les petites entreprises, dépendant de grands groupes, ou appartenant à un marché qui ne cesse d'évoluer, connaissent des transformations majeures qui impactent l'organisation du travail : intensification, complexification des tâches, contraintes de procédures, précarité de l'emploi, etc. L'incertitude sur l'avenir, l'absence de communication, peuvent perturber le salarié qui ne trouvera pas de réponses à ses questions et qui n'osera pas exprimer ses inquiétudes en l'absence de représentants du personnel. Il y a peu d'alternative en cas de tensions dans une petite unité de travail ce qui contribue à radicaliser les situations.

**« Prévenir les RPS, ça coûte cher. »**

Des études, tant en France qu'au niveau international, ont démontré que ne pas prévenir le stress coûte cher à l'entreprise et à la société. La plupart des solutions sont à rechercher dans l'organisation et le management de l'entreprise. Le seul coût est le temps pris pour comprendre, écouter et dialoguer sur ce que sont les facteurs de RPS, ce qui pose problème dans l'organisation du travail. Ce temps pris pour améliorer les conditions de travail, et la manière dont les salariés les vivent, favorisera leur implication, renforcera la cohésion des équipes et améliorera la performance de l'entreprise.

## Stress, RPS : que recouvre chacun de ces termes ?

Le stress est un terme très couramment employé. Selon le cas, il peut décrire des causes : “toutes ces procédures qui s’ajoutent sont vraiment une source de stress” ou des effets : “ je n’arriverais jamais à tenir les délais, ça me stresse !” A l’origine, le “stress” décrit un mécanisme d’adaptation biologique décrit par Hans Selye en 1936. Les partenaires sociaux européens et français ont retenu ce terme en reprenant la définition de l’Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail de Bilbao : « Un état de stress survient lorsqu’il y a déséquilibre entre la perception des contraintes qu’une personne a de son environnement et la perception qu’elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d’évaluation des contraintes et des ressources soit d’ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas , eux, uniquement de même nature. Ils affectent également la santé physique, le bien-être et la productivité ». Mais le stress n’est qu’une manifestation des RPS !



Les risques psychosociaux (RPS) : « Les RPS sont définis comme un risque pour la santé mentale, physique et sociale, dont les déterminants sont à rechercher à la fois dans les conditions d’emploi, les facteurs liés à l’organisation du travail et aux relations de travail et qui peuvent interagir avec le fonctionnement mental des individus ». Ils sont à l’interface de l’individu et de sa situation de travail d’où le terme « psycho-social ». Sous l’entité RPS , on englobe le stress mais aussi les violences internes ([harcèlement moral](#),

harcèlement sexuel) et les violences externes (exercées à l’encontre des salariés par des personnes extérieures à l’entreprise). Le terme de risques psychosociaux est celui que nous adopterons pour la suite de nos présentations.

La responsabilité de l’employeur est d’agir sur « ce sur quoi il a prise » et donc sur les causes des risques psychosociaux dans son entreprise, liées à la fois l’organisation du travail et aux relations interindividuelles. Les facteurs à l’origine des RPS sont aujourd’hui connus, explorés et mis en évidence par des travaux convergents. C’est sur ces fondements qu’ont été élaborés les outils proposés dans cette rubrique.

## Enfin, comment évaluer le niveau de RPS dans mon entreprise ?

Il n’existe pas de thermomètre unique et définitif ! C’est le rassemblement d’informations et d’indicateurs, leur partage entre les différents acteurs de l’entreprise, et les échanges qu’ils susciteront, qui permettront de juger de la situation et des actions à mener.

C’est l’objet de cette rubrique qui propose aux chefs d’entreprise de moins de 50 salariés (ne disposant pas d’un CHSCT) une méthodologie d’évaluation et d’action pour prévenir les RPS en association avec les salariés. Si toutes les entreprises doivent se préoccuper des RPS, chacune doit agir en fonction de sa propre situation.

### Pour en savoir plus

▸ [Kit stress de l’Aract Haute Normandie](#)

Illustrations François Supiot/[www.supiot-da.com](http://www.supiot-da.com)

## **1. Existe-t-il des textes particuliers sur les risques psychosociaux dans la législation française ?**

La prévention des risques psychosociaux (RPS) s'inscrit dans l'obligation générale de prévention des risques professionnels

Depuis la loi du 31 décembre 1991 [1], en tant qu'employeur vous avez l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs. En France, la jurisprudence considère qu'il s'agit d'une obligation de sécurité de résultats et pas uniquement de moyens.

Le décret du 5 novembre 2001 a rendu obligatoire la transcription de l'inventaire des risques au niveau de chaque unité de travail dans un document unique.

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a complété la législation existante sur deux points qui contribuent à rendre plus précise l'obligation de prendre en compte les risques psychosociaux, au même titre que tous les autres risques professionnels :

- D'une part, elle précise la responsabilité de l'employeur dans la prévention de la santé physique et mentale des salariés de l'entreprise (article L. 4121-1 à 5 du code du travail) ;
- D'autre part, elle introduit dans le code du travail de nouveaux articles qui définissent et sanctionnent le harcèlement moral (articles L. 1152-1 à L. 1152-6 CT).

Les harcèlements moral et sexuel (redéfini dans la loi n° 2012-954 du 6 août 2012) sont une forme de violence pour les travailleurs qui les subissent. Ils font partie des risques psychosociaux spécifiquement identifiés dans la législation qui met à la charge de l'employeur une obligation de prévention des agissements de harcèlement moral (article L. 1152-4 CT) et des agissements de harcèlement sexuel (article L. 1153-5 CT).

Deux accords nationaux interprofessionnels donnent des définitions et des repères pour prévenir les risques psychosociaux. Ces accords ont été signés à l'unanimité des organisations patronales et syndicales :

- L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008
- L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010.

A noter aussi l'accord national sur les conditions de travail en agriculture du 23 décembre 2008.

Ces accords s'imposent à toutes les entreprises [2], quelles que soient leur taille et leur branche d'activité.

## **2. Que dois-je retenir de cette obligation de prévention de la santé physique et mentale en ce qui concerne les risques psychosociaux ?**

L'article L. 4121-2 du code du travail énonce 9 principes généraux de prévention qui constituent un cadre sur lequel vous devez vous appuyer pour mettre en place une démarche de prévention adaptée aux situations qui peuvent se présenter dans votre entreprise.

Les 9 principes généraux de prévention sont cités ci-dessous et font l'objet d'un commentaire accompagné d'exemples.

**« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :**

### **1° Eviter les risques**

Lorsque vous entendez prendre une décision qui va modifier de façon significative le contenu ou l'organisation du travail vous devez réfléchir aux risques professionnels qu'elle peut entraîner y compris les risques psychosociaux.

*Exemple : L'ARS demande à une maison de retraite de se médicaliser pour pouvoir maintenir des résidents devenus dépendants. Après avoir examiné ce qu'impliquerait le maintien de cette population, il s'avère que la maison de retraite a besoin de faire évoluer son organisation, de se doter des moyens matériels et des compétences humaines nécessaires à une bonne prise en charge des résidents. La maison de retraite transmet un nouveau projet d'établissement à l'ARS faisant état de la nouvelle organisation et des besoins supplémentaires (aménagement de locaux, formation du personnel, etc.) liés à l'évolution de son activité. A défaut de subvention, elle devra renoncer à ce projet.*

### **2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;**

A la différence des risques physiques, les risques psychosociaux sont potentiellement présents dans tous les contextes de travail parce qu'ils sont inhérents à l'existence d'une interface entre un salarié, son travail, et l'environnement organisationnel et humain dans lequel il l'exerce.

A contrario, si les conditions de travail sont bonnes, les salariés trouvent dans leur travail une source de satisfaction. Ce sont les caractéristiques de l'organisation du travail qu'il va falloir identifier et évaluer pour préserver ces bonnes conditions de travail et ainsi éviter les RPS.

*Exemple : Si les commandes de dernières minutes sont fréquentes, définir avec le chef d'équipe les moyens humains et matériels qui vont permettre d'y faire face, pour éviter le stress que cette situation provoque quand elle n'est pas anticipée.*

*Exemple : dans le secteur des soins, il importe de maîtriser au mieux les situations de surmenage parfois inévitables mais qui peuvent générer de l'incivilité voire de la maltraitance. Pour cela, il faut remonter en amont aux causes qui occasionnent cette surcharge notamment : la gestion des absences et des aléas, les modes de soutien collectif, la communication au sein des équipes, etc.*

### **3° Combattre les risques à la source ;**

Identifier la source des risques psychosociaux, c'est rechercher leur causes, leurs facteurs, pour voir si certains ne peuvent pas être supprimés ou à défaut réduits.

*Exemple : l'insatisfaction du client peut résulter d'un temps d'attente trop long, de la mauvaise qualité d'un produit ou de compétences insuffisantes, et être source de tensions, voire de violences verbales. En rechercher la cause c'est comprendre si les conditions d'accueil sont adaptées, si les effectifs peuvent être ajustés sur certaines plages horaires, si le produit lui-même peut être amélioré, les clients mieux informés, ou encore les salariés formés.*

#### **4° Adapter le travail à l'Homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;**

Ce principe, tiré de l'ergonomie, renverse l'idée selon laquelle il faut demander aux salariés de s'ajuster aux nouvelles contraintes du travail. C'est au contraire au travail de fournir un cadre compatible avec leurs capacités en prenant en compte leurs caractéristiques individuelles.

*Exemple : la direction d'une entreprise de collecte de déchets, alertée par une augmentation de l'absentéisme et les signalements du médecin du travail sur la pénibilité de certains postes, décide de faire un diagnostic avec la participation des salariés. Celui-ci permet non seulement de faire évoluer les facteurs environnementaux dans leur ensemble, d'améliorer les conditions de travail sur des volets biomécaniques, ventilation, éclairage, mais aussi de résoudre des problèmes de communication interne en tenant compte de souhaits et de propositions exprimés à cette occasion par les salariés.*

#### **5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;**

Les progrès techniques améliorent sans cesse les équipements de travail et par conséquent les conditions de réalisation du travail : que ce soit la conception des sièges, les écrans, les matériaux d'insonorisation ou d'isolation, etc. Tout ce qui touche au confort de travail contribue au mieux être des salariés et peut améliorer, par voie de conséquence, sa productivité.

*Exemple : dans le secteur agricole, les caméras embarquées dans les tracteurs permettent au conducteur de contrôler sa trajectoire sans avoir à se retourner et d'améliorer la sécurité et la qualité du travail.*

#### **6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;**

Certains travaux sont par nature dangereux : nettoyage de cuves en milieu confiné, élagage, intervention en hauteur, mais aussi les activités dans lesquelles l'argent doit être manipulé : postes de caisse en supérette, transport de fonds qui exposent à un risque d'attaque à main armée, etc. Ces travaux et postes de travail requièrent des compétences particulières mais aussi des aptitudes pour faire face aux risques d'accident pourtant connus et liés à la nature même de ces travaux. Toutes les actions visant à sécuriser la technique d'intervention, renforcer les protections collectives et individuelles, améliorer la compétence des salariés ou l'environnement humain (limitation du travail isolé) contribuent à rendre le travail moins dangereux, et ce faisant à réduire l'exposition aux RPS.

*Exemple : la CRAM Ile de France a réuni sur un « [mémo prev](#) » les mesures permettant de prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité. Une des pistes techniques consiste à installer un automate de gestion sécurisé des billets ou des pièces. L'automate communique avec le logiciel de caisse et prend en charge le rendu de la monnaie qui de ce fait n'est plus accessible depuis la caisse. Il supprime du même coup le stress lié à la possibilité d'erreur lors du rendu de la monnaie et lors du comptage du fond de caisse.*

#### **7° 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 ;**

Ce 7<sup>ème</sup> principe en recouvre deux :

1. L'obligation de planifier la prévention : définir des priorités à court et moyen terme sans pour autant nécessairement passer par des critères de quantification du risque. La planification des actions du programme de prévention doit être discutée avec les représentants du personnel, ou les salariés qui auront participé à l'évaluation des risques afin de définir des niveaux de gravité qui aideront à planifier la mise en œuvre des actions.

*Exemple : les changements fréquents de planning dans une superette pour faire face à l'absentéisme, et ajuster les besoins en personnel, sont identifiés comme un facteur de RPS en raison de délais de prévenance insuffisants qui impactent fortement la vie personnelle. Les conséquences de cette situation pourront être analysées par exemple au regard de l'impact sur la santé des personnes, sur le collectif des travailleurs et sur le résultat du travail en retenant trois seuils : faible, sérieux, grave. Dès lors que le seuil « grave » est atteint pour l'un des trois critères, les actions retenues seront mise en œuvre prioritairement.*

2. L'obligation de mettre en œuvre des actions de prévention sur trois volets : technique, organisationnel et humain en prenant en compte les risques liés au harcèlement moral. Cette classification permet de guider la réflexion et peut être appliquée à chacun des facteurs de risques identifiés.

Exemple : les outils informatiques sont souvent présentés comme source de RPS. Les réponses doivent interroger les dysfonctionnements de l'outil lui-même (volet technique), mais aussi le bien fondé de certaines requêtes ou les délais implicites de réponse que chacun s'impose sans repère objectif (volet organisationnel) ou le manque de formation ou appui de proximité (volet humain). Les réponses devront donc explorer ces trois domaines.

## **8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;**

La protection collective des conditions de travail est un préalable à la mise en place de protections individuelles qui doivent être réservées au risque résiduel. Rappeler ce principe permet d'argumenter sur l'insuffisance d'un plan d'actions visant essentiellement à renforcer la résistance des individus au stress et à orienter les salariés en difficulté vers des consultations individuelles. Les mesures qui visent à agir sur les comportements font exclusivement appel aux ressources psychologiques des individus ; or, non seulement ces ressources sont épuisables, mais surtout elles font porter sur le seul individu la responsabilité de gérer des conditions de travail dégradées sans rechercher quelles en sont les causes. En cela elles ne respectent pas le principe énoncé ci-dessus.

*Exemple : les objectifs fixés à 3 commerciaux sur une base qui n'a pas été rediscutée depuis l'arrivée d'un nouvel agent contribuent à les mettre en concurrence. Ces objectifs engendrent des tensions entre les commerciaux qui se répercutent sur le service administratif. Une réponse possible est de définir collectivement les critères d'une répartition équitable, la mise en place de moyens partagés et propres à chacun puis, si besoin, les appuis individuels complémentaires souhaités.*

## **9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »**

Au terme de la démarche d'identification et d'évaluation des risques psychosociaux, des actions de différente nature seront engagées.

Pour qu'elles aient un effet favorable sur l'ensemble des conditions de travail, l'employeur doit s'assurer que les décisions prises donnent lieu si cela est nécessaire à des instructions auprès des salariés sous une forme qu'il définit afin que chacun soit informé des ressources mises en place pour par exemple faire face aux situations difficiles qui pourraient se présenter.

Il convient de veiller à ce que les documents soient écrits et illustrés de manière à être compris par tous les travailleurs.

*Exemple : élaboration d'une procédure sur la conduite à tenir en cas de violence exercée par une personne extérieure à l'entreprise ; ou mise en place d'une procédure d'alerte sur une situation de harcèlement moral.*

### 3. Que doit contenir le document unique d'évaluation des risques ? (DUER)

Le DUER est un document écrit sur lequel vous devez :

**a/ rendre compte du résultat de l'évaluation des facteurs de risque par unité de travail, qu'il s'agisse d'une unité géographique ou d'un métier, ou toute autre approche pertinente au regard des caractéristiques de l'activité de l'entreprise.**

Les facteurs de risques permettent d'explorer dans un échange avec les travailleurs les caractéristiques de l'organisation de leur travail. Ils abordent en particulier des points traitant :

- Les conditions et environnement physique de travail
- L'intensité du travail et le temps de travail
- Les relations sociales de travail
- Le sens du travail qui est demandé
- Les exigences émotionnelles
- Le manque d'autonomie
- Les changements dans le travail

**b/ identifier les situations concrètes de travail (en lien avec ces facteurs de risque) et analyser leurs causes et leurs conséquences pour remédier et prévenir l'apparition de ces situations.**

*Exemple :*

- *Situation concrète : utiliser sa messagerie électronique professionnelle en dehors des heures définies par le contrat de travail*
- *Conséquences : intrusion de la vie professionnelle dans la vie privée*
- *Causes : absence de règles d'utilisation de la messagerie, charge de travail mal répartie ou mal anticipée*

**c/ définir le niveau d'intensité du risque, en évaluant la gravité des conséquences, pour planifier les actions de prévention et mettre en place les plus urgentes à court ou moyen terme.**

*Exemple (appliqué à l'utilisation de la messagerie électronique en dehors des heures définies par le contrat de travail) :*

- *Conséquences pour le salarié : tensions familiales aboutissant à un mal être qui finit par se ressentir dans la relation à l'équipe.*
- *Conséquences pour le collectif de travail : les salariés s'observent sur l'utilisation que chacun fait de la messagerie et une concurrence insidieuse s'installe entre eux.*

‣ *Conséquences sur le travail : l'absence de coopération nuit à l'esprit d'équipe nécessaire aux initiatives et à la créativité.*

**d/ décrire les actions de prévention déjà en place, celles à maintenir ou à améliorer et les actions nouvelles que l'employeur entend mettre en place :** « A la suite de l'évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement » (R. 4121-1 du code du travail).

**Le DUER doit être mis à jour une fois par an** (R. 4121-2 du code du travail) et à un rythme moins fréquent pour les entreprises de moins de 11 salariés « sous réserve que soit garanti un niveau équivalent de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs » . Le rythme de la mise à jour doit être défini par décret en Conseil d'Etat (L. 4121-3 modifié du code du travail ).

La mise à jour est l'occasion d'évaluer l'efficacité des actions mises en place, de les ajuster, de les compléter.

Le DUER est également mis à jour en cas de décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé sécurité ou les conditions de travail.

Il est tenu à la disposition des travailleurs, des délégués du personnel, du médecin du travail, des agents de l'inspection du travail, des CARSAT (R. 4121-4 du code du travail)

#### 4. Si j'ai délégués du personnel, quel est leur rôle ?

Les délégués du personnel (DP) ont une **mission générale** de représentation des salariés sur l'ensemble des dispositions du code du travail, dont la santé et la sécurité (L. 2313-1 du code du travail) et peuvent évoquer lors des réunions mensuelles les situations qu'ils entendent soumettre au chef d'entreprise. Ils exercent les **missions des membres de CHSCT** dans les entreprises de moins de 50 salariés en utilisant les heures de délégation prévues par la loi (L. 4611-3 du code du travail) et **bénéficiant d'une formation de 3 jours** pour leur permettre d'exercer cette mission (L. 4614-14 al.2 du code du travail). Ils peuvent également saisir l'employeur d'**une situation d'atteinte aux droits des personnes**, à leur santé physique et mentale ou aux libertés individuelles dans l'entreprise (L. 2313-2 CT).

La consultation du registre des DP peut permettre de recenser les problèmes rencontrés par les salariés durant les derniers mois, problèmes qui pourront être abordés dans le cadre de l'évaluation des RPS, ne serait-ce que pour faire un point sur la pertinence des réponses déjà apportées.

Le lien de proximité que les DP ont avec les salariés leur permet d'avoir une connaissance fine des conditions réelles de travail et font d'eux des interlocuteurs privilégiés dès l'engagement d'une démarche d'évaluation des RPS.

**Dans le secteur de la production agricole, en l'absence de DP, la CPHSCT ( commission paritaire d'hygiène de sécurité et des conditions de travail) de mon département peut être sollicitée.**

#### 5. Et si je n'ai pas de délégués du personnel, quelle est mon obligation ?

L'évaluation et la prévention des RPS nécessite par leur nature même une participation directe des travailleurs. En l'absence d'élus du personnel, soit parce que le seuil réglementaire imposant à l'employeur d'organiser une élection n'est pas atteint (11 salariés), soit parce qu'il y a carence de candidats, il faut organiser cette participation des travailleurs. De par leur expérience, ils sont ceux qui connaissent le mieux leur travail et les conditions dans lesquelles ils l'exercent, les risques qu'il engendre mais aussi les ressources qu'ils mettent en œuvre pour arriver à un résultat de qualité.

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail précise dans son point 5 sur la « responsabilité des employeurs et des travailleurs » : « les mesures sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'employeur, avec la participation et la collaboration des travailleurs et/ou de leurs représentants. »

Une évaluation des RPS qui aurait été conduite sans la participation des délégués du personnel ou, en leur absence, sans travailleurs volontaires, ne répondrait pas à l'obligation légale de l'employeur.

## 6. Quelles sont les responsabilités des travailleurs ?

Chaque travailleur doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celle des autres personnes qui pourraient être concernées par ses actes mais aussi par ses omissions.

Chaque travailleur doit tenir compte des instructions qui lui sont données par l'employeur et qui figurent au règlement intérieur lorsque celui-ci existe (il est obligatoire dans les entreprises occupant 20 salariés et plus).

Cette responsabilité des travailleurs s'analyse en lien avec l'obligation de sécurité de résultat de l'employeur. Il appartient à l'employeur en premier lieu d'organiser le travail de telle façon que les travailleurs puissent agir conformément aux instructions qu'il leur donne.

*Exemple* : à l'issue de l'évaluation des RPS, et après réorganisation de la charge de travail l'employeur demande à ses salariés de ne plus envoyer de courriel après 19h et pendant le week-end. Chaque salarié est donc tenu de s'y conformer.

## 7. Quel est le rôle du médecin du travail ?

Les missions des services de santé au travail sont assurées par une équipe pluridisciplinaire animée et coordonnée par les médecins du travail et comportant des intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP ergonomes, psychologues, toxicologues...) et des infirmiers. L'équipe peut être complétée par des assistants de services de santé au travail.

Le médecin du travail a un rôle exclusivement préventif. Ses missions sont d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. Il est le conseiller de l'employeur, des travailleurs, des représentants du personnel notamment sur l'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la santé physique et mentale, notamment en vue de préserver le maintien dans l'emploi des salariés.

Afin d'exercer ses missions le médecin du travail conduit des actions sur le milieu de travail, avec les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire et procède à des examens médicaux.

Sur le champ des RPS, le médecin du travail peut :

- **conseiller** sur la mise en place de l'évaluation des risques, notamment avec l'appui d'IPRP (intervenants en prévention des risques professionnels) et d'assistants en service de santé au travail
- **alerter** l'employeur sur une situation dégradée qui présente un risque collectif pour la santé des salariés ou sur des indicateurs cliniques de détérioration de la santé. Cette alerte peut être faite par écrit « lorsque le médecin constate la présence d'un risque pour la santé des travailleurs ». Dans ce cas « il propose par un écrit motivé et circonstancié des mesures visant à la préserver. L'employeur prend en considération ces propositions et en cas de refus, fait connaître par écrit les motifs qui s'opposent à ce qu'il y soit donné suite » (L.4623-3 CT)
- **répondre** à une demande de l'employeur sur le sujet de la prévention des RPS.
- **alimenter la fiche d'entreprise** sur laquelle figurent les risques professionnels.

Il est dans tous les cas recommandé à l'employeur de prendre l'initiative d'informer le médecin du travail de l'engagement d'une démarche d'évaluation des RPS afin que celui-ci définisse la contribution qu'il souhaite proposer.

Rappelons aussi que le DUER est tenu à la disposition du médecin du travail.

## 8. Quels sont les risques juridiques encourus si je n'ai pas fait cette évaluation des risques psychosociaux ?

1. Le fait de ne pas avoir procédé à l'évaluation des RPS et de ne pas avoir transcrit dans le document unique d'évaluation des risques, ou de ne pas avoir mis à jour ce document, constitue une infraction punie d'une amende contraventionnelle. (R. 4741-1 CT)

2. En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le salarié ou ses ayants droit peuvent mettre en avant l'existence d'une faute inexcusable de la part de l'employeur. Le demandeur doit faire la démonstration de deux conditions cumulatives :

- **La conscience du danger qu'avait ou qu'aurait dû avoir l'employeur** du risque auquel il exposait le travailleur. La conscience du danger s'analyse notamment à partir de l'établissement ou non du document unique d'évaluation des risques et de son contenu (art. R. 4121-1 et suivants CT)
- **L'absence ou l'insuffisance de mesures de prévention à l'égard du salarié.** Il s'agit là d'étudier le comportement de la personne responsable juridiquement face au danger et notamment de rechercher s'il était tenu de prendre certaines mesures au regard de la réglementation ou du contrat de travail, de vérifier ce qu'il a fait.

Cet environnement juridique, outre les conséquences humaines résultant d'une atteinte à la santé physique et / ou mentale des travailleurs, représente un risque financier pour l'entreprise, qui doit inciter l'employeur à mettre en place une démarche préventive. Le document unique en assure la traçabilité.

**L'enjeu humain et l'enjeu financier marchent de pair : une prise en compte des RPS contribue au bien être des travailleurs et l'entreprise en est nécessairement bénéficiaire. C'est ce double objectif qu'il faut prendre en considération.**

---

[1] Loi prise en application de la directive du Conseil du 12 juin 1989 (98/391/CEE) concernant la mise en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité

et de la santé des travailleurs au travail Texte applicable aux 27 membres de l'Union Européenne.

[2] Les arrêtés d'extension qui ont été pris par le ministre chargé du travail, respectivement le 23 avril 2009 et le 23 juillet 2010, donnent à chacun de ces textes une valeur réglementaire. Les accords ne sont pas élargis aux secteurs d'activités non représentés par les signataires.

# Comment faire ?

## Une démarche portée par l'employeur : « évaluer pour agir »

Vous êtes employeur, vous devez évaluer les facteurs de risques psycho-sociaux présents dans votre entreprise, pour les supprimer et à défaut les réduire en mettant en place un plan d'actions. La question de l'évaluation des risques psychosociaux (RPS) peut se poser à vous en différents termes :

- Les conditions et les relations de travail sont a priori bonnes dans votre entreprise : les cadres, les salariés ou leurs élus ne vous ont pas alerté sur des tensions particulières. Mais vous souhaitez faire un état des lieux pour mettre à jour votre document unique d'évaluation des risques.
- Au contraire, le stress au travail est régulièrement évoqué par les salariés, leurs représentants ou le médecin du travail. Vous avez conscience que les RPS font l'objet de débats sur la santé et la sécurité au travail dans votre entreprise.

Le tableau ci-dessous peut être téléchargé, imprimé et annexé au Document Unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). Il permet à l'employeur, qui doit s'impliquer dans toutes les étapes de la démarche, de les programmer.

Les étapes	Date et modalités
Etape 1 Constituer le groupe de travail	
Etape 2 Evaluer les facteurs de RPS en utilisant l'outil <u>Faire le point</u>	
Etape 2 bis En l'absence de consensus ou en cas de besoin, approfondir l'évaluation des facteurs de RPS par l'outil <u>Analyse des « situations-problème »</u>	
Etape 3 Intégrer le résultat de l'évaluation des RPS dans le DUER et programmer les actions de prévention	

---

### I. Par quoi commencer ?

[Par quoi commencer ?](#)

---

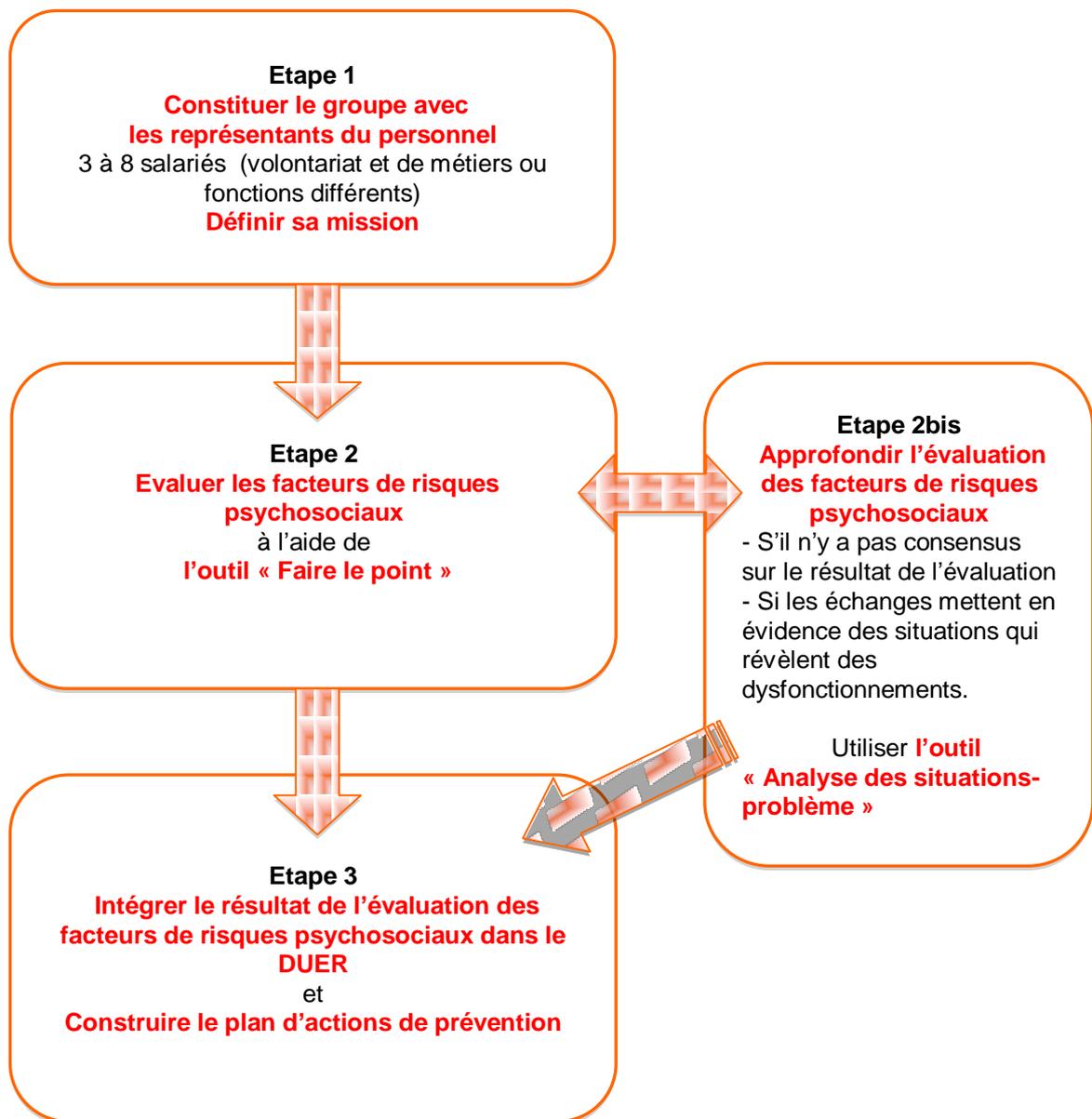
### II. Comment évaluer ?

[II.1 « Faire le point »](#)

[II.2 Comment approfondir ?](#)

---

### III. Comment agir ?



## Etape 1

Constituer le groupe

# I. PAR QUOI COMMENCER ?

## I.1 Par vous impliquer personnellement

Votre rôle d'impulsion en tant que chef d'entreprise est déterminant. Votre implication montre que les conditions de travail constituent un objectif de l'entreprise au même titre que les autres. Vous ne devez pas « sous traiter » cette action, que ce soit en interne ou en externe, mais vous pouvez déléguer sa mise en œuvre. En tant que responsable de la prévention des risques professionnels, vous « portez » la démarche d'évaluation.

## I.2 Communiquer sur ce que vous allez faire auprès des salariés

Les salariés doivent être convaincus de votre volonté de vous engager. Vous leur expliquez la façon dont vous allez procéder, et notamment votre rôle et celui de la personne à laquelle vous déléguez la mise en œuvre de certaines étapes clés de la démarche.

## I.3 Organiser la participation des salariés

La première étape pour vous est de constituer un petit groupe de travail. Sa mission est d'apporter sa connaissance des situations de travail. Chacun apporte des informations et son regard sur ses relations avec les autres, sur les conditions et l'organisation du travail.

- La constitution du groupe se fait en concertation avec les élus du personnel s'ils existent dans votre entreprise.
- Le groupe de travail peut intégrer :
  - Vous ou votre représentant ;
  - Une personne en charge du personnel ;
  - Un / des élus du personnel ;
  - Et / ou des salariés, sur la base du volontariat.
- Pour les très petites entreprises l'ensemble des salariés peut constituer le groupe.
- Le médecin du travail est informé et invité à participer selon ses possibilités à la démarche en tant que conseiller de l'employeur et des salariés.



Le groupe apporte une contribution à l'évaluation des risques, il ne se substitue pas à la responsabilité de l'employeur.

## II. COMMENT EVALUER ?

### II.1 « Faire le point »

Commencez par fournir au groupe de travail les informations qui existent déjà dans votre entreprise et que vous jugez pertinentes au regard de la question des risques psychosociaux.

A titre d'exemple voici quelques données qui peuvent être répertoriées :

- a. Les arrêts de travail : accidents du travail, maladies professionnelles, absences
- b. Données transmises par le médecin du travail (fiche d'entreprise, courriers d'alerte)
- c. Questions posées par les élus du personnel (registre des délégués du personnel)
- d. Lettre d'observation, mise en demeure du service d'inspection du travail
- e. Lettre des services de la CARSAT-CRAM-CGSS ou de la MSA
- f. Alertes internes
- g. Document unique d'évaluation des risques existant

Au regard de ces indicateurs que le groupe a pu enrichir de ses propres observations, il est maintenant à même de faire le point.

Il s'agit de voir si, dans les situations de travail, les salariés sont confrontés à des facteurs de risques psychosociaux. Pour vous aider, vous pourrez utiliser, au sein du groupe de travail, l'outil de dialogue « Faire le point » mis à votre disposition. Cet outil a deux objectifs :

1. Etablir un état des lieux sur les facteurs de risques psychosociaux présents ou non dans l'entreprise ;
2. Présenter des exemples d'actions dont le groupe pourra s'inspirer pour proposer un plan de prévention des RPS.

#### Utiliser l'outil [faire le point](#)

Vous disposez maintenant des résultats de l'outil « Faire le point ». Ils vous ont permis de cerner les principaux facteurs de RPS de votre entreprise. Ils ont pu par exemple mettre en évidence :

- une charge de travail excessive ou mal répartie ;
- un climat de tension entre les salariés, leur hiérarchie ou avec le public ;
- une communication insuffisante à différents niveaux de l'entreprise ;
- une incertitude pesante sur l'évolution de l'activité et son impact sur les emplois, etc.

Ces facteurs de risques peuvent contribuer à l'absentéisme, à une difficulté de fidélisation sur certains postes ou au mécontentement des clients. En fin de compte, ils peuvent affecter la santé des salariés, les relations collectives de travail et plus globalement les résultats de l'entreprise.

#### Il vous faut agir !

Deux options sont possibles

1- **Il y a consensus** sur l'évaluation et les solutions qui peuvent y être apportées : le groupe pourra alors faire des propositions concrètes qui vous permettront d'élaborer un plan d'actions de prévention.

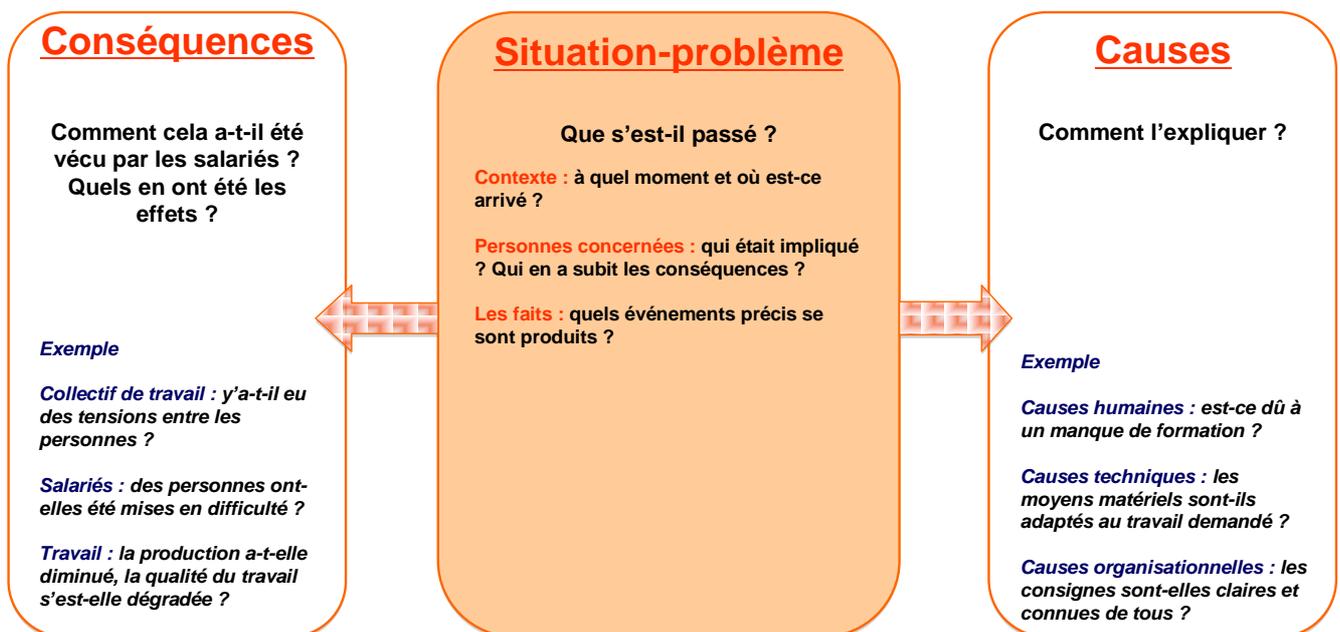


Aller directement au chapitre n°III :  
[« Comment agir ? »](#)

2- **Il n'y a pas consensus** sur l'évaluation, des situations de travail spécifiques révèlent des problèmes difficiles à traiter. Au final, le groupe n'est pas encore en mesure d'élaborer le plan d'actions de prévention.

Il s'agit alors d'identifier **une situation de travail qui pose problème**.

## Qu'entend-t-on par situation qui pose problème ?



Continuer avec le chapitre n°II.2 :  
[« Comment approfondir ? »](#)

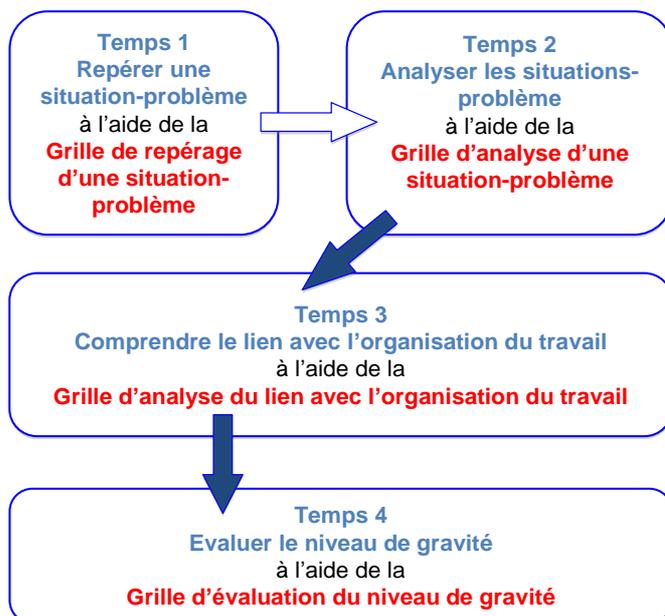
## II.2 Approfondir avec l'outil Analyse des « situations-problème »

Pour comprendre pourquoi une situation pose problème, il faut partir concrètement du travail que réalisent les salariés. Eux seuls peuvent l'exprimer : parler de leur travail, de ce qui va ou au contraire ne va pas. C'est ce principe qui est au cœur de la démarche proposée ici : repérer une situation-problème, en rechercher les causes et les conséquences en vue d'identifier les réponses possibles.

Chaque situation de travail révèle l'organisation de l'entreprise. Ainsi un problème repéré peut se révéler récurrent et témoigner d'un dysfonctionnement plus général propre à un service voire à toute l'entreprise.

Pour comprendre pourquoi une situation pose problème, il faut partir concrètement du travail que réalisent les salariés. Eux seuls peuvent l'exprimer : parler de leur travail, de ce qui va ou au contraire ne va pas. C'est ce principe qui est au cœur de la démarche proposée ici : repérer une situation-problème, en rechercher les causes et les conséquences en vue d'identifier les réponses possibles.

L'approfondissement va se faire par l'analyse des situations-problème. L'outil proposé se compose de 4 grilles correspondant aux 4 temps décrits dans le schéma suivant :



Vous pouvez télécharger l'ensemble de ces grilles présentées dans un format vierge via le lien suivant : [télécharger les grilles d'approfondissement](#).

## Temps 1 - Repérer une situation-problème (cas particulier)

Pour cerner précisément une situation qui pose problème, le groupe de travail peut aller observer le travail sur le terrain et questionner des salariés à l'aide de la grille de repérage proposée.

Pour vous accompagner dans cette démarche d'approfondissement, celle-ci est entièrement déroulée autour d'un [exemple issu d'une PME](#) qui est inscrit en bleu.

### Télécharger la grille de repérage



**Les mots en gras** permettront de faire le lien avec l'organisation du travail (en se posant des questions plus globales autour des causes et des conséquences du problème, du caractère répétitif de la situation, du nombre de services et de salariés touchés, etc.).

GRILLE DE REPERAGE	
Situation-problème	Ce qu'il faut identifier dans les réponses données
Dans quelle(s) situation(s) précise(s) de travail, avez-vous ressenti (ou vos collègues) « beaucoup » de stress, de tensions... ?	Rechercher ce qui peut être source de stress Identifier une situation tendue ou de dysfonctionnements dans le travail : un temps, un lieu, des acteurs, une action  « La semaine dernière (un temps) dans une unité de production « X » (un lieu) il y a eu une altercation avec un collègue (des acteurs) pour un travail non fait en l'absence d'un opérateur. Mais personne ne m'avait dit de le remplacer et de faire ça aussi (une action) ».
Que s'est-il passé ? Ce genre de situation arrive-t-elle <b>souvent</b> ? Touche-t-elle d' <b>autres salariés</b> ?	Décrire précisément la situation de travail pour éclaircir les tenants et les aboutissants du problème Différencier ce qui est répétitif de ce qui est exceptionnel  « Le technicien est venu me voir et m'a dit qu'il y avait eu un bourrage sur la machine d'à côté. Furieux, il m'en rend responsable alors que ce n'est pas la machine sur laquelle je travaille. Ce n'est pas la première fois que ça arrive et ça arrive même aux autres. Le technicien se mêle de tout sans même en référer au chef d'équipe ».
Quelles en ont été les <b>conséquences</b> ? Pour vous ? Dans le travail ? Sur les collègues ?	Identifier les différentes conséquences et les différents acteurs concernés par la situation  « Il y a eu beaucoup de rebuts et on a dû arrêter la chaîne de production. Le chef d'équipe était furieux que tout s'arrête et c'est le technicien qui a tout remonté à la direction ».

GRILLE DE REPERAGE	
Situation-problème	Ce qu'il faut identifier dans les réponses données
Quelles en sont les <b>causes</b> selon vous ? Pourquoi est-ce arrivé ?	<p>Identifier les causes perçues par la personne interrogée Différencier les facteurs techniques, organisationnels ou humains</p> <p>« Le chef d'équipe n'est pas à l'aise sur les critères de réglage qualité du produit et le technicien donne des ordres à sa place sans l'informer ».</p>
Comment s'est elle finie ? Des <b>ressources</b> ont-elle été identifiées ?	<p>Identifier les appuis et ressources potentiels qui ont permis de clôturer ou non cette situation</p> <p>« J'ai été convoqué par le directeur. Depuis, je ne parle plus au technicien ».</p>
Commentaires libres	<p>La libre expression permet d'enrichir le recueil d'informations sur le sens du travail.</p> <p>Pourquoi le salarié procède-t-il comme ça ? Quel est le sens de l'activité qu'il exerce ? Qu'est-ce qui n'a plus de sens pour lui ? Qu'est ce qui fait qu'une journée se passe bien ?</p> <p>« De toute façon, ici on ne se parle pas. Personne ne sait qui fait quoi. Tout le monde donne des ordres à n'importe qui. Et on ne sait même plus à quoi sert le chef d'équipe ».</p>

## Temps 2 - Analyser une situation-problème

Inscrivez la situation-problème que vous venez d'identifier à l'intérieur de la grille proposée ci-dessous. En utilisant cette grille, vous vous efforcerez de rechercher et de comprendre les causes et les conséquences de la situation-problème. Ce travail d'analyse est ici mené sur l'exemple qui nous sert de fil rouge.



Vous pouvez commencer par identifier les conséquences. Ce sont elles qui déterminent tout l'enjeu de l'analyse.

Grille d'analyse d'une situation-problème	
Unité de travail :	Production
Raconter précisément la situation-problème	
Situation-problème	Une altercation avec un collègue pour un travail non fait alors que personne ne m'avait demandé de le faire.

<b>Causes</b>		Confusion sur le rôle du technicien, il donne des consignes sans passer par le chef d'équipe. Problème de maîtrise de la qualité. Absence de surveillance d'une machine.
<b>Conséquences</b>	<b>Sur le travail</b>	Bourrage d'une machine, rebus, arrêt de la ligne.
	<b>Sur le collectif de travail</b>	Colère du chef d'équipe, tension dans l'atelier. Le technicien et l'opérateur s'ignorent mutuellement.
	<b>Sur les individus</b>	Altercation. Sentiment d'injustice.

Dans l'exemple, l'absence de coopération (cause) entre le technicien et l'opérateur provoque de nombreux rebus sur la ligne (conséquences). Elle accroît la colère du chef d'équipe car ce n'est que la partie visible de plusieurs dysfonctionnements liés à l'organisation du travail. En effet une des causes repérées est que le technicien qualité a pris l'habitude de donner des consignes sans en référer au chef d'équipe parce que celui-ci n'est pas suffisamment formé sur les aspects qualité d'un produit. Le groupe de travail a pu, à partir d'une situation-problème vécue, mettre des mots sur ses causes et ses conséquences sur le travail, le collectif de travail et la santé des individus. Ces échanges alimenteront la grille d' « analyse du lien avec l'organisation du travail ».



A partir du cas particulier qui a été analysé, il s'agit de l'élargir à un contexte plus global pour en repérer les causes liées à l'organisation du travail.

### Temps 3 - Comprendre le lien avec l'organisation du travail

En analysant les causes d'une situation-problème, le groupe constate qu'elle dépend de la façon dont le travail est organisé (organisation physique, moyens matériels et humains mis à disposition, charge et temps de travail, disponibilité de l'encadrement, etc.). Il identifie les facteurs de RPS, mais aussi les ressources à développer, qui serviront à l'élaboration du plan d'actions de prévention.

**Dans l'exemple**, le groupe fait le parallèle entre la situation-problème analysée et d'autres situations similaires qui révèlent un problème plus global (rencontré dans d'autres services, par d'autres personnes et de manière fréquente).

Les échanges autour de situations similaires ont mis en évidence que les dysfonctionnements et les tensions étaient davantage liés à l' « absence de formalisation écrite des rôles et missions de chacun » mais aussi à l' « insuffisance de compétences techniques sur la qualité du produit fini ».

<b>Grille d'analyse du lien avec l'organisation du travail</b>	
<b>Unité de travail :</b>	<b>Production</b>
<b>Identifier les facteurs de RPS</b>	
<b>Pas de formalisation écrite et connue de tous des rôles et missions des acteurs de l'entreprise</b>	
<b>Insuffisance de compétences techniques sur la qualité du produit fini</b>	

Causes indirectes	en lien avec le contexte socio-économique	<i>Identifier dans cette case les exigences sur lesquelles l'entreprise n'a pas prise</i>
Causes directes	Techniques	Problème de maîtrise de la qualité des produits
	Humaines	La ligne hiérarchique existe mais n'est pas respectée  Les chefs d'équipe se reposent sur les compétences des techniciens pour valider la qualité du produit fini
	Organisationnelles	Généralement les techniciens donnent des consignes sans passer par le chef d'équipe
Conséquences	Sur le travail	Dysfonctionnements dans les prises de décisions et risque de rupture dans la production
	Sur le collectif de travail	Tensions, désorganisation dans la transmission d'informations
	Sur les individus	Enervement, sentiment d'injustice, absentéisme

Une fois ces facteurs de RPS analysés à l'aide du tableau ci-dessus, il s'agit maintenant d'évaluer le niveau de gravité des conséquences pour programmer les actions à conduire.

#### Temps 4 - Evaluer le niveau de gravité

Lorsque vous évaluez vos risques professionnels, la hiérarchisation des actions de prévention s'appuie le plus souvent sur le niveau de gravité du dommage éventuel. Pour répondre à la spécificité des RPS, l'évaluation se fera sur le niveau de gravité le plus élevé des trois critères suivants : l'atteinte à la santé des individus, l'impact sur le collectif, l'impact sur le travail.

L'atteinte à la santé de l'individu est le stade le plus critique : c'est celui qui interpelle le plus. Il ne faut pas attendre d'en arriver là et l'anticiper en prenant en compte l'impact sur le travail et sur le collectif de travail : ils sont généralement les signes avant coureurs qui précèdent l'atteinte à la santé physique et mentale.

**Dans l'exemple**, l'absence de compétences techniques sur la qualité du produit fini concerne l'unité de production : ses conséquences sur le travail ont été jugées sérieuses par le groupe. L'absence de repères sur « qui fait quoi » dans l'entreprise entraîne des dysfonctionnements importants et récurrents pour l'ensemble des salariés. Le groupe a alors estimé les conséquences pour le collectif comme suffisamment graves et préjudiciables pour en faire un enjeu prioritaire de prévention.

Grille d'évaluation de l'intensité du risque							
		Niveaux					
		Faible		Modéré		Elevé	Très élevé
Critères	Sur le travail	Pas de conséquences visibles		Perturbation de l'activité rattrapée par l'équipe	x	Perturbation de l'activité qui impacte plusieurs équipes	Dégradation de l'activité, menace sur la pérennité de l'entreprise
	Sur le collectif de travail	Tensions possibles, bonne régulation de l'encadrement		Tensions visibles, régulation variable		Dysfonctionnements importants, régulation insuffisante	Dysfonctionnements récurrents, absence totale de régulation de l'encadrement
	Sur la santé	Pas d'arrêt de travail	x	Arrêt de travail > 8 jours		8 < arrêt de travail < 30 jours	Arrêt de travail > 30 jours
Niveau retenu						Elevé	x

## III. COMMENT AGIR ?

Il s'agit maintenant de reprendre les facteurs de risques évalués à l'étape précédente, de définir les actions de prévention adaptées à votre entreprise, de les programmer et les intégrer au DUER.

### 3.1. Mettre à jour le DUER

Quelle que soit la configuration actuelle de votre Document unique d'évaluation des risques, il est possible d'y adjoindre le résultat de l'évaluation des facteurs de RPS :

- Le découpage en unité de travail peut reposer sur une approche géographique mais aussi sur une logique de métier ;
- L'évaluation chiffrée n'a pas de caractère obligatoire mais peut-être menée à partie de l'analyse des conséquences comme proposées ci-dessus (voir grille d'évaluation de l'intensité du risque) ;
- Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation (composition du groupe de travail, implication le cas échéant du médecin du travail ou d'autres acteurs externes, association des salariés, etc.) peuvent être intégrées ou annexées au DUER ;
- Il est vivement recommandé de joindre le plan d'actions de prévention au DUER (comprenant les délais de mise en œuvre de chaque action et les personnes qui en auront la charge) dans la mesure où il traduit l'aboutissement de la démarche ;
- Le DUER doit faire l'objet d'un suivi et d'une mise à jour annuelle ou en cas d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

Le cadre du DUER présenté dans cette rubrique ne constitue pas un modèle-type. Il est un exemple de restitution des étapes d'évaluation des RPS et du plan d'actions de prévention.

Le DUER identifiera :

- ▶ Le résultat de l'évaluation des facteurs de risques ;
- ▶ Les situations de travail s'y rapportant ;
- ▶ L'impact sur la santé des individus, le collectif de travail, le travail ;
- ▶ Le niveau d'intensité du risque (faible, sérieux, grave).

### 3.2. Construire le plan d'actions de prévention

Les pistes d'actions de la synthèse de l'outil "Faire le point" peuvent vous aider.

Les actions retenues vont résulter des échanges au sein du groupe de travail et de l'analyse des facteurs de RPS présents dans votre entreprise. Elles devront dans tous les cas être adaptées au contexte spécifique de votre entreprise.

## Exemple 1 « Utilisation détournée du GPS »

**Situation de travail** : Une entreprise a équipé ses agents de maintenance de systèmes GPS dans un souci de faciliter et d'optimiser les temps de trajets pour réduire les délais d'intervention.. Ce système permet à la direction :

- d'identifier à tout moment et à distance le salarié le plus proche d'un client qui signale un problème ;
- de suivre les déplacements de l'ensemble des salariés.

**Echange en groupe de travail** : Au cours des échanges, des salariés ont signalé des usages détournés de ce moyen technique embarqué (GPS). Des salariés se plaignent de subir des reproches non justifiés : « vous avez mis trop de temps » ; « vous vous êtes arrêtés 10 minutes sur le trajet, pourquoi ? ». En effet, l'outil GPS (initialement une ressource pour réduire et faciliter les trajets) devient un moyen de contrôler l'activité sur un seul critère : le temps d'intervention. L'exigence ne porte plus sur la qualité du travail mais la rapidité d'exécution. Les salariés sont mis en concurrence, ce qui entraîne des tensions dans l'équipe. Ils se sentent obligés d'aller vite pour rallier un lieu d'intervention et s'exposent de ce fait à un risque routier.

Après utilisation par le groupe de l'outil « Faire le point », le tableau de résultats a fait ressortir des niveaux d'intensité du risque graves et sérieux sur les thèmes suivants : **autonomie / rapports sociaux au travail**. Le groupe a ainsi corroboré ces résultats en analysant les tensions qui se sont exprimées suite à la mise en place de systèmes GPS.

**Evaluation** : Le groupe a mis en évidence plusieurs conséquences : le risque d'accident de la route, les tensions que génère le système GPS au sein de l'équipe de maintenance et l'impact sur le travail dont certains clients se sont plaints.

Les pistes d'action retenues sont :

- ▶ La mise en place d'une procédure d'usage du GPS ;
- ▶ Une réunion mensuelle de l'équipe de maintenance pour faire le point sur l'usage du GPS ;
- ▶ La définition avec le Directeur des critères de qualité d'une intervention intégrant la satisfaction du client.

<b>Unité de travail : service de maintenance</b>			
<b>Evaluation</b>			
<b>Situation de travail</b>	Utilisation du GPS dans les voitures		
<b>Facteurs de risques</b>	Autonomie	Rapports sociaux au travail	Risque routier
<b>Conséquences</b>	Baisse de la qualité du travail, réclamations des clients	Tensions au sein de l'équipe de maintenance	Domages physiques (accident de la route)
<b>Niveaux d'intensité du risque</b>	Modéré	Modéré	Grave
<b>Plan d'actions</b>			
<b>Mesures de prévention (techniques, organisationnelles, humaines)</b>	Définir les critères qualité d'intervention	Clarification de la procédure d'usage du GPS	Réunion mensuelle de l'équipe de maintenance

<b>Délais de mise en œuvre</b>	Dans les 3 mois	Dans les 15 jours	Dans le mois
<b>Qui pilote l'action ?</b>	chef d'entreprise	chef d'entreprise	chef d'équipe

### Exemple 2 « Défaut qualité sur la chaîne de production »

Dans la continuité de l'exemple proposé dans le chapitre « Comment approfondir », le groupe a identifié les causes (absence de définition écrite et connue des rôles et missions de chacun, connaissance insuffisante des critères de qualité du produit fini) et les conséquences des dysfonctionnements en lien avec l'organisation du travail. Il a une meilleure visibilité des problèmes et des solutions possibles et peut formuler des propositions d'actions :

- ▶ Mettre en place un organigramme pour identifier les responsables ;
- ▶ Etablir des fiches de poste définissant les rôles et missions de chacun ;
- ▶ Etablir une procédure de remplacement en cas d'absence sur des postes clés ;
- ▶ Organiser une régulation entre les techniciens et les chefs d'équipe en cas de dysfonctionnement ;
- ▶ Former les chefs d'équipe aux critères qualité du produit final en lien avec les techniciens.



Pour le groupe, ces actions permettront de prévenir l'apparition de nouvelles situations-problème. La formation sur les critères de qualité des produits finis permettra d'améliorer la qualité de la production.

<b>Unité de travail : production</b>			
<b>Evaluation</b>			
<b>Situation de travail</b>	Défaut du contrôle qualité des produits finis et absence de régulation sur la chaîne de production		
<b>Facteurs de risques</b>	Absence de formalisation écrite et connue sur les rôles et missions de chacun	Absence de formation des chefs d'équipe aux critères de qualité	
<b>Conséquences</b>	Dysfonctionnements importants, mésententes récurrentes	Perturbations sur la ligne de production	
<b>Niveaux d'intensité du risque</b>	Grave		Modéré
<b>Plan d'actions</b>			
<b>Mesures de prévention (techniques, organisationnelles, humaines)</b>	Etablir un organigramme et des fiches de postes	Mettre en place des temps de régulation entre chefs d'équipe et techniciens en cas de dysfonctionnement et établir une procédure de remplacement en cas d'absence sur des postes clés	Etablir un plan de formation qualité produit pour tous les chefs d'équipe

<b>Délais de mise en œuvre</b>	Organigramme dans les 15 jours ; fiches de postes dans les 3 mois <b>Action à étendre pour tous les salariés de l'entreprise</b>	Dans le mois	Dans les 3 mois
<b>Qui pilote l'action ?</b>	Le chef d'entreprise	Le chef d'entreprise	Le chef d'entreprise

## Qui peut m'aider ?

## Qui peut m'aider ?

Le chef d'entreprise est celui sur lequel repose l'obligation de prendre en compte la santé et la sécurité de tous vos salariés. C'est lui qui organise le travail, en définit les résultats attendus, organise l'environnement physique, les conditions de travail, et décide jusqu'à un certain degré les modalités de son exécution. A ce titre il dispose de toutes les données pour engager avec la participation des délégués du personnel ou celle des salariés en leur absence, la démarche d'évaluation des risques psychosociaux.

Les outils qui vous sont proposés dans cette rubrique ont été conçus pour que vous puissiez les utiliser sans accompagnement.

Pour autant, tous les chefs d'entreprises n'ont pas la même connaissance, la même sensibilité aux enjeux de prévention des risques professionnels ; ils n'ont pas la même expérience, la même facilité à s'approprier et mettre en œuvre des outils sur la problématique des risques psychosociaux qui reste complexe.

**Après avoir pris connaissance des deux rubriques précédentes, posez-vous les questions suivantes :**

- ▶ Est-ce que je peux évaluer les RPS et mettre à jour mon DUER avec les salariés, les DP en m'appuyant sur les ressources internes à mon entreprise ?
- ▶ Ai-je besoin de mieux comprendre comment utiliser les outils proposés en fonction des caractéristiques de mon entreprise ? Si oui, qui peut m'y aider ?

**Cette rubrique a pour objet de vous permettre d'identifier les acteurs et les préventeurs qui peuvent vous aider : il s'agit des services de santé au travail, du réseau des CARSAT-CRAM-CGSS, des services de la MSA, l'OPPBTP, le réseau ANACT-ARACT, les services d'inspection du travail.**

Mis à part les services d'inspection du travail qui ont une fonction exclusive de contrôle et de conseil, les offres d'appui des uns et des autres ont des objectifs identiques en terme de prévention. Cependant ils n'interviennent pas de façon identique en raison de la spécificité de la mission de chaque organisme, des compétences des professionnelles qui le composent, et dans certains cas du secteur d'activité couvert.

Il faut souligner le rôle du médecin du travail et des services de santé au travail : ils sont des interlocuteurs privilégiés par leur proximité ; leur mission est exclusivement le conseil et l'appui aux entreprises, notamment les plus petites, par l'analyse des risques professionnels. Leur intervention peut être complétée par l'appui d'un autre service de prévention.

Les autres services de prévention proposent :

- ▶ un accompagnement sur l'analyse de la demande
- ▶ l'appui à la mise en place de la démarche d'évaluation des risques et son suivi
- ▶ des actions de formation ciblées (à l'exception des services de santé au travail)
- ▶ une aide financière (à l'exception des services de santé au travail)

### Le service de santé au travail

Toute entreprise doit adhérer à un service de santé au travail agréé. Les services de santé au travail interentreprises sont des associations loi 1901. La loi du 30 juillet 2011, affirme que ces services ont pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. A cette fin ils conduisent les actions de santé au travail, et conseillent

sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou diminuer les risques professionnels, d'améliorer les conditions de travail, de prévenir la désinsertion professionnelle et de contribuer au maintien dans l'emploi. Ces missions sont assurées par une équipe pluridisciplinaire de santé au travail composée de médecins du travail (qui animent et coordonnent l'équipe), d'intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP, notamment ergonomes, psychologues, toxicologues) et d'infirmiers. Cette équipe peut être complétée par des assistants de services de santé au travail. Les services de santé au travail coordonnent leurs actions avec les services sociaux du travail qui peuvent participer à ces équipes

**Le médecin du travail**, dont l'adresse et le numéro de téléphone doivent être obligatoirement affichés, conduit des actions sur le milieu de travail (élaboration de la fiche d'entreprise, aide dans l'identification et l'analyse des risques, campagnes d'information, enquêtes....) et procède aux examens médicaux (réglementaires réalisés en fonction des risques, avec possibilité d'examens à la demande du salarié ou de l'employeur) Son rôle est exclusivement préventif (pas de prescription de soins sauf en urgence). Il a libre accès aux locaux de travail

Employeurs, salariés, représentants du personnel, services sociaux peuvent demander à rencontrer le médecin du travail pour bénéficier de ses conseils et de ceux de l'équipe pluridisciplinaire sur toutes les questions de santé, sécurité au travail et en particulier sur les facteurs de risques psychosociaux susceptibles d'altérer la santé mentale des salariés.

### **Le réseau des CARSAT-CRAM-CGSS [1]**

Le département Prévention Tarification des Risques Professionnels de la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail Carsat / CRAM / CGSS) comporte une équipe qui intervient aux côtés des entreprises et des salariés du régime général pour :

- ▶ Réduire le nombre des accidents de travail et maladies professionnelles,
- ▶ Développer et coordonner la prévention des risques professionnels, en lien avec les autres acteurs régionaux,
- ▶ Contribuer à améliorer les conditions de travail,
- ▶ Calculer les taux de cotisations accidents du travail et maladies professionnelles.

L'action du département Tarification/Prévention se fait dans le cadre d'une politique nationale et régionale approuvée par les organisations professionnelles d'employeurs et les syndicats de salariés et du paritarisme. La prise en charge des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que le versement des prestations aux victimes sont effectués par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie.

**Plus spécifiquement dans le cadre de la Prévention des Risques Psychosociaux**, chaque Carsat/ CRAM/ CGSS dispose de compétences en prévention des RPS et peut accompagner les entreprises aux étapes clés d'une démarche de prévention.

Elle pourra notamment :

- ▶ Rappeler la nécessité de s'appuyer sur tous les acteurs de prévention pour favoriser le dialogue social,
- ▶ Former un référent RPS interne,
- ▶ Assurer le suivi de l'avancement du plan d'action de prévention RPS dans le cadre de la mission de service classique,
- ▶ Vous faire bénéficier de dispositifs financiers notamment pour faire appel à un intervenant extérieur.

Les Carsat/CRAM :CGSS bénéficient de l'appui scientifique et technique de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), elles participent à l'élaboration et la diffusion des documents de l'INRS.

<http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr>  
<http://www.inrs.fr>

### Les services de la MSA

Les services de Santé et de Sécurité au Travail (SST) de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) regroupent à la fois les services de Santé au Travail et les services de Prévention des Risques Professionnels. Cette organisation permet d'offrir aux entreprises relevant du régime agricole de protection sociale les services et les compétences des médecins du travail et des conseillers en prévention en matière de santé et sécurité au travail.

Les missions et responsabilités spécifiques, mais néanmoins complémentaires, de ces deux acteurs, s'articulent autour d'un même plan d'action pluriannuel dont une des priorités concerne les risques psychosociaux.

Les médecins du travail et les conseillers en prévention sont les interlocuteurs privilégiés des salariés et des employeurs agricoles sur les questions de santé et sécurité au travail. Ils accompagnent les entreprises dans leurs projets de développement contribuant notamment à améliorer les conditions de travail, gage de travail de qualité et de meilleure performance de l'entreprise.

Contacts : [www.msa.fr](http://www.msa.fr) rubrique "Le réseau des MSA" pour les coordonnées des MSA locales.

### La Commission paritaire d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail en agriculture (CPHSCT)

La CPHSCT est une institution de prévention des risques professionnels née de la volonté des partenaires sociaux de l'agriculture et mise en place par la loi d'orientation agricole du 9 juillet 1999. Depuis la loi portant réforme de la médecine du travail du 20 juillet 2011, elle apporte également sa contribution à la prévention de la pénibilité dans les professions agricoles.

Avec la création de la CPHSCT, les partenaires sociaux de l'agriculture ont obtenu que les petites entreprises agricoles, sans instances représentatives du personnel, bénéficient d'un lieu d'échanges, de réflexion et de concertation entre partenaires sociaux, sur les questions de prévention des risques professionnels, de santé et de sécurité au travail des salariés agricoles. Les premières CPHSCT ont commencé à fonctionner fin 2001.

La CPHSCT se compose de cinq représentants des organisations d'employeurs et de salariés, représentatives au plan national dans les branches professionnelles concernées, y compris dans les DOM. Ils sont nommés pour quatre ans renouvelables par le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

Un médecin du travail, un agent de prévention de l'organisme de sécurité sociale compétent localement pour le domaine agricole, avec voix consultative et, à titre consultatif, un

représentant du DIRECCTE et le président du comité de protection sociale des salariés de la caisse de mutualité sociale agricole.

Les employeurs et salariés des professions agricoles qui souhaitent être informés des programmes de travaux et réalisations des CPHSCT de leur département ou région peuvent s'adresser utilement au service de santé et sécurité au travail de la Caisse de mutualité sociale agricole auquel ils adhèrent, à leurs représentants syndicaux ou à la Commission nationale paritaire de l'amélioration des conditions de travail en agriculture (CPNACTA) dont le secrétariat est confié à la fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles (FNSEA) et qui s'assure de la mise en place et du fonctionnement des CPHSCT sur tout le territoire.

## L'OPPBTP

L'Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics conseille, forme et informe les entreprises de ce secteur à la prévention des accidents du travail, des maladies professionnelles, et à l'amélioration des conditions de travail. Grâce à son réseau de 320 collaborateurs répartis dans 18 agences en France, l'OPPBTP accompagne les chefs d'entreprise et leurs salariés dans l'analyse des risques de leurs métiers. Organisme de branche et paritaire, il propose aux entreprises des services et des formations adaptés à leurs besoins. Il met à disposition diverses publications, outils pratiques, fiches conseil.

<http://www.oppbtp.fr/>

## Le Réseau ANACT-ARACT

Au niveau national, il y a l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail et au niveau de chaque région, l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. Le réseau est à la disposition des entreprises dont les TPE/PME pour les aider dans toute action visant à la prévention des risques professionnels, notamment des risques psychosociaux, et au développement d'actions visant à l'amélioration des conditions de travail.

Organisme paritaire, le Réseau ANACT, composé de spécialistes de l'organisation du travail et des relations sociales, intervient à la demande des entreprises dans des formes variées et adaptables à chaque contexte : conseil court ou long, appui au pilotage d'actions, formations d'acteurs internes, diagnostic, etc.

Les diagnostics peuvent être gratuits dans le cadre d'une subvention de l'Etat. Des actions significatives d'amélioration des conditions de travail peuvent être financées par le Fonds d'Amélioration des Conditions de Travail à la suite des diagnostics (pour les entreprises de moins de 250 salariés).

Pour tout renseignement, voir [www.anact.fr](http://www.anact.fr) et vous diriger vers la rubrique « en régions » pour connaître l'ARACT la plus proche de votre entreprise.

## Les agents de l'inspection du travail

Les services d'inspection du travail implantés dans chaque département au sein des unités territoriales, relèvent du Ministère du Travail. Ils se composent de contrôleurs et inspecteurs du travail, chargés de contrôler l'application de la réglementation du travail ; les agents de

contrôle bénéficient de l'appui de médecins inspecteurs du travail, des techniciens régionaux et d'ingénieurs de prévention habilités à les accompagner à leur demande dans les entreprises pour leur apporter un appui technique ou d'expert. Les services d'inspection du travail sont accessibles aux employeurs comme aux salariés et aux représentants du personnel pour leur apporter des conseils, donner un avis sur l'application de la réglementation, orienter si nécessaire vers d'autres services d'appui.

L'adresse de votre interlocuteur peut être identifiée à partir du lien suivant : <http://direccte.gouv.fr/>

### Les autres acteurs

D'autres acteurs sont susceptibles de vous apporter des conseils et appuis dans votre démarche de prévention : votre organisation professionnelle, les services de votre CCI ou de votre CMA.

---

[1] Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail - Caisse Régionale d'Assurance Maladie Caisse Générale de Sécurité Sociale

# Annexes

**Comment approfondir ?**

## Temps 1 : Repérer une situation-problème

Grille de repérage	
Situation-problème	Ce qu'il faut identifier dans les réponses données
<p>Dans quelle(s) situation(s) précise(s) de travail, avez-vous ressenti (ou vos collègues) « beaucoup » de stress, de tensions... ?</p>	<p>Rechercher ce qui peut être source de stress.</p> <p>Identifier une situation tendue ou de dysfonctionnements dans le travail : un temps, un lieu, des acteurs, une action.</p> <p>...</p>
<p>Que s'est-il passé ? Ce genre de situation arrive-t-elle <b>souvent</b> ? Touche-t-elle d'autres salariés ?</p>	<p>Décrire précisément la situation de travail pour éclaircir les tenants et les aboutissants du problème.</p> <p>Différencier ce qui est répétitif de ce qui est exceptionnel.</p> <p>...</p>
<p>Quelles en ont été les <b>conséquences</b> ? Pour vous ? Dans le travail ? Sur les collègues ?</p>	<p>Identifier les différentes conséquences et les différents acteurs concernés par la situation.</p> <p>...</p>
<p>Quelles en sont les <b>causes</b> selon vous ? Pourquoi est-ce arrivé ?</p>	<p>Identifier les causes perçues par la personne interrogée.</p> <p>Différencier les facteurs techniques, organisationnels ou humains.</p> <p>...</p>

<p>Comment s'est elle finie ? Des <b>ressources</b> ont-elle été identifiées ?</p>	<p>Identifier les appuis et ressources potentiels qui ont permis de clôturer ou non cette situation.</p> <p style="text-align: center;">...</p>
<p>Commentaires libres</p>	<p>La libre expression permet d'enrichir le recueil d'informations sur le sens du travail.</p> <p>Pourquoi le salarié procède-t-il comme ça ? Quel est le sens de l'activité qu'il exerce ? Qu'est-ce qui n'a plus de sens pour lui ?</p> <p>Qu'est ce qui fait qu'une journée se passe bien ?</p> <p style="text-align: center;">...</p>

**Temps 2 : Analyser une situation-problème**

<b>Grille d'analyse d'une situation-problème</b>		
<b>Unité de travail :</b>		
<b>Raconter précisément la situation-problème</b>		
<b>Causes</b>		...
<b>Situation-problème</b>		...
<b>Conséquences</b>	<b>Sur le travail</b>	...
	<b>Sur le collectif de travail</b>	...
	<b>Sur les individus</b>	...

**Temps 3 : Comprendre le lien avec l'organisation du travail**

<b>Grille d'analyse du lien avec l'organisation du travail</b>		
<b>Unité de travail :</b>		
<b>Identifier les facteurs de RPS</b>		
...		
<b>Causes indirectes</b>	<b>en lien avec le contexte socio-économique</b>	...
<b>Causes directes</b>	<b>Techniques</b>	...
	<b>Humaines</b>	...
	<b>Organisationnelles</b>	...
<b>Conséquences</b>	<b>Sur le travail</b>	...
	<b>Sur le collectif de travail</b>	...
	<b>Sur les individus</b>	...

**Temps 4 : Evaluer le niveau de gravité**

Grille d'évaluation de l'intensité du risque								
		Niveaux						
		Faible		Modéré		Elevé		Très élevé
Critères	Sur le travail							
	Sur le collectif de travail							
	Sur la santé							
Niveau retenu								

## Comment agir ?

<b>Unité de travail :</b>		
<b>Evaluation</b>		
Situation de travail		
Facteurs de risques		
Conséquences		
Niveau d'intensité du risque		
<b>Plan d'actions</b>		
Mesures de prévention (techniques, organisationnelles, humaines)		
Délais de mise en œuvre		
Qui pilote l'action ?		