

## DOSSIER

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

## SOMMAIRE DU DOSSIER

- ▶ Ce qu'il faut retenir
- ▶ Facteurs de risque
- ▶ Conséquences pour le salarié et l'entreprise
- ▶ Prévention
- ▶ Questionnaires risques psychosociaux
- ▶ Réglementation
- ▶ Accidents du travail et maladies professionnelles
- ▶ Prévenir les risques psychosociaux en période de crise sanitaire
- ▶ Travaux de l'INRS
- ▶ Publications, outils, liens...
- ▶ Foire aux questions sur les risques psychosociaux

## Ce qu'il faut retenir

**Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.**

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.

# CHIFFRES CLÉS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

**45 %**

déclarent devoir  
(toujours, souvent)  
se dépêcher  
(2019)

**27 %**

déclarent devoir cacher leurs  
émotions, faire semblant d'être de  
bonne humeur (toujours, souvent)  
(2019)

**9 %**

disent devoir faire  
des choses dans leur travail  
qu'ils désapprouvent  
(2019)



**30 %**

signalent avoir subi au moins  
un comportement hostile dans  
le cadre de leur travail au cours  
des 12 derniers mois  
(2016)

**25 %**

disent devoir faire appel  
à d'autres en cas d'incident  
(2016)

**20 %**

craignent de  
perdre leur emploi  
(2019)

Source : enquête Dares « Conditions de travail-Risques psychosociaux », 2016, 2019

© INRS pour l'INRS

[www.inrs.fr/risques/psychosociaux](http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux)



■ Télécharger l'infographie (pdf)

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

- du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

## Violences externes

Insultes, menaces,  
agressions, incivilités



## Stress

Déséquilibre entre les  
contraintes et les ressources



## Violences internes

Harcèlement moral ou sexuel,  
conflits exacerbés



## Conséquences pour le salarié

Maladies  
cardiovasculaires

Troubles  
musculosquelettiques

Dépression  
et anxiété

Épuisement  
professionnel ou burnout

Suicide

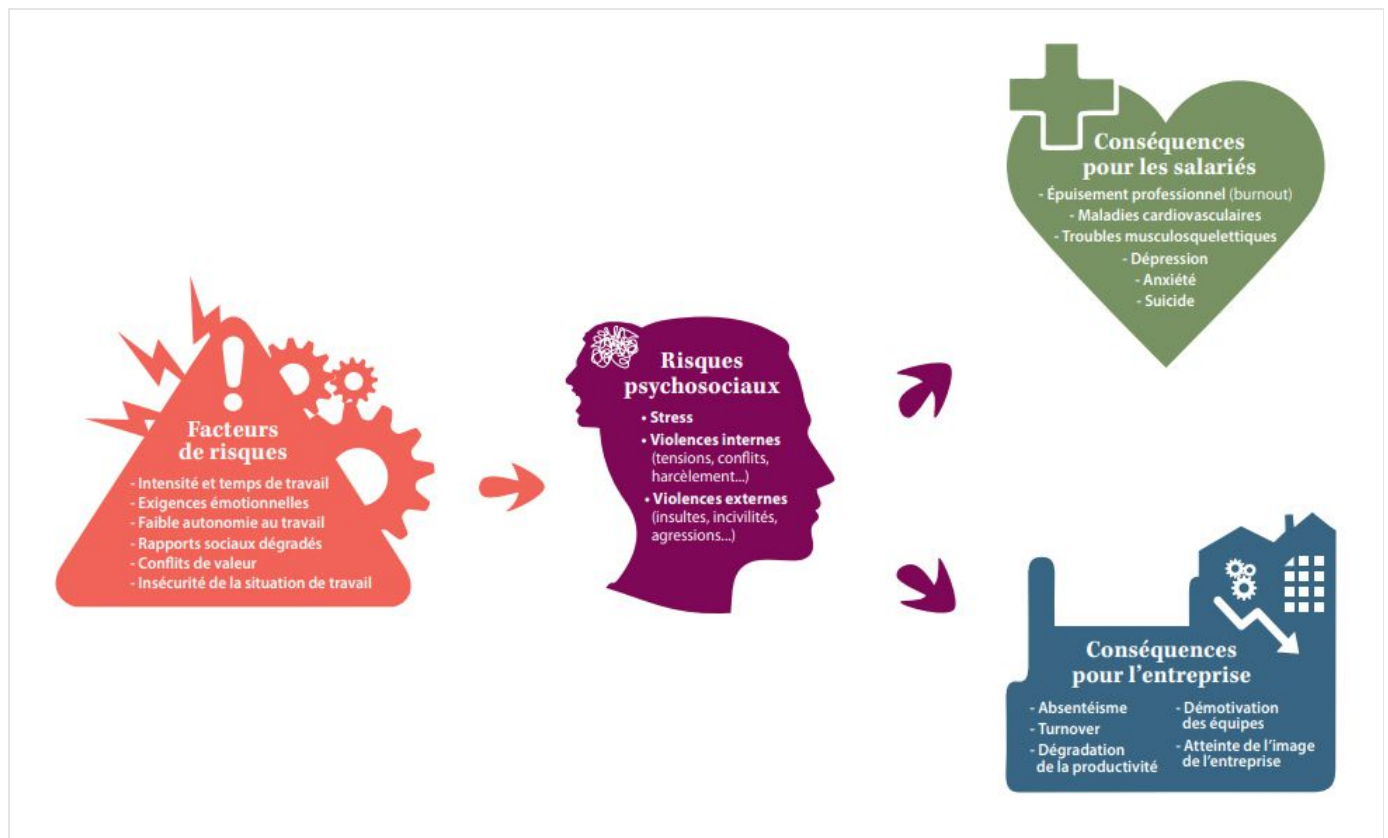
© pour l'INRS

[www.inrs.fr/risques/psychosociaux](http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux)



📄 Télécharger l'infographie (pdf)

L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculosquelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.



© Eva Minem / INRS

Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, modes de management...). Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour prévenir les risques psychosociaux, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation est à privilégier. Elle s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

A côté de cette obligation de prévention, d'autres pratiques se développent dans les entreprises. Elles cherchent à développer le bien-être ou la qualité de vie au travail (QVT). Si l'absence de risques psychosociaux est une condition nécessaire au **bien-être**<sup>1</sup> ou à la QVT, la mise en œuvre de ces pratiques en entreprise relève d'autres enjeux (performance de l'entreprise, égalité hommes/femmes, conciliation des temps de vie, démocratie sociale dans l'entreprise...).

<sup>1</sup> <https://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail>

## Pour en savoir plus

### Publications

**BROCHURE** 04/2020 | ED 6349



#### Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>2</sup>

<sup>2</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>

**BROCHURE** 01/2021 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>3</sup>

<sup>3</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>





**Outil Faire le point RPS**

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>4</sup>

<sup>4</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



**Prévention des risques psychosociaux**

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui. <sup>6</sup>

<sup>6</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206479>



**Risques psychosociaux. En parler pour en sortir**

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>8</sup>

<sup>8</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>



**Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm)- AD 786 (60 x 80 cm)- AR 786 (9 x 13,5 cm) <sup>10</sup>

<sup>10</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20786>



**Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social**

Cet outil permet d'identifier les facteurs de risques et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels. C'est une déclinaison sectorielle de l'outil générique destiné aux petites entreprises. <sup>5</sup>

<sup>5</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>



**Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien**

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>7</sup>

<sup>7</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>



**Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm)- AD 785 (60 x 80 cm)- AR 785 (9 x 13,5 cm) <sup>9</sup>

<sup>9</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20785>



**Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm)- AD 787 (60 x 80 cm)- AR 787 (9 x 13,5 cm) <sup>11</sup>

<sup>11</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20787>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 788



#### Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm)- AD 788 (60 x 80 cm)- AR 788 (9 x 13,5 cm) <sup>12</sup>

<sup>12</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20788>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 790



#### Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm)- AD 790 (60 x 80 cm)- AR 790 (9 x 13,5 cm) <sup>14</sup>

<sup>14</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20790>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 792



#### Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm)- AD 792 (60 x 80 cm)- AR 792 (9 x 13,5 cm) <sup>16</sup>

<sup>16</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20792>

AFFICHE



#### Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm) <sup>18</sup>

<sup>18</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20833>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 789



#### Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm)- AD 789 (60 x 80 cm)- AR 789 (9 x 13,5 cm) <sup>13</sup>

<sup>13</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20789>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 791



#### Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm)- AD 791 (60 x 80 cm)- AR 791 (9 x 13,5 cm) <sup>15</sup>

<sup>15</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20791>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 793



#### Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm)- AD 793 (60 x 80 cm)- AR 793 (9 x 13,5 cm) <sup>17</sup>

<sup>17</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20793>

BROCHURE 03/2022 | ED 4700



#### Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux. <sup>19</sup>

<sup>19</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%204700>

## Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail

### Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail

Les notions de risques psychosociaux, de bien-être au travail et de qualité de vie au travail recouvrent des réalités distinctes, bien que des liens existent. Ce décryptage vise à clarifier ces trois termes. <sup>20</sup>

<sup>20</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%208002>



### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. <sup>21</sup>

<sup>21</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

## Liens

- ▶ Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ?
- ▶ Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?
- ▶ Travail et bien-être psychologique

Mis à jour le 08/11/2021

# Facteurs de risque

## Six catégories de facteurs de risque



📄 Télécharger l'infographie (pdf)

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux. Sur la base des travaux d'un collège d'experts internationaux, il a été proposé de les regrouper en six catégories :

### Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques » (voir modèle de Karasek) et « d'efforts » (voir modèle de Siegrist) mais plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...

### Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser ses propres émotions, de les cacher ou de les simuler. Elles concernent essentiellement les métiers de services : tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine, obligation de sourire ou de paraître de bonne humeur. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

### Manque d'autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » (voir modèle « job strain » de Karasek) et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.



## Modèle « job strain » de Karasek

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail et leur combinaison ont des effets délétères sur la santé des salariés :

- Fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé),
- Faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences),
- Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d'autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus connus. S'il permet dans certains cas d'identifier les facteurs de risque propres à un contexte de travail donné, il n'est pas adapté à toutes les situations et est loin d'être exhaustif. Pour avoir un aperçu de la diversité des questionnaires existants, [cliquez ici](#).<sup>22</sup>

<sup>22</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/questionnaires>

## Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (voir modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts – récompenses » (voir modèle de Siegrist) et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Cette catégorie inclut les relations de travail avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés.

## Modèle « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist

Le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses (salariales, statutaires, symboliques), s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.

## Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, ne pas pouvoir faire un travail de qualité, dont on est fier, etc.

## Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

## Comment agissent les facteurs de risques psychosociaux ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser (par exemple exigences élevées mais soutien social de bonne qualité) ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :

### Ils s'inscrivent dans la durée

Les facteurs de risques psychosociaux qui perdurent peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.

### Ils sont subis

Les facteurs de risques psychosociaux subis sont vécus plus difficilement. Par exemple, une infirmière hospitalière pourra supporter la confrontation quotidienne à la maladie, dans la mesure où en choisissant ce métier, elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients ou le manque de matériel pour les prendre en charge correctement.

### Ils sont nombreux

L'accumulation des facteurs de risques est un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente, tout en affichant une attitude « positive » malgré l'agressivité de certains clients,...

### Ils sont incompatibles entre eux

La coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé comme par exemple une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre (source de « job strain » dans le modèle de Karasek), ou encore une forte demande de productivité et de faibles récompenses (monétaires ou autres) en retour (déséquilibre du modèle de Siegrist).



## Pour en savoir plus

- Fiches analyse de questionnaires RPS
- Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé.
- Les facteurs de risques psychosociaux au travail (d'après le rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail présidé par Michel Gollac)
- Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?
- Conflits de valeurs au travail : qui est concerné et quels liens avec la santé ?
- Comment ont évolué des expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017

Mis à jour le 09/11/2021

# Conséquences pour le salarié et l'entreprise

Stress, violences externes (agressions verbales ou physiques, incivilités...), violences internes (conflits, harcèlement moral ou sexuel...)... Les conséquences des risques psychosociaux pèsent sur la santé physique et mentale des salariés.

Ces effets peuvent être explorés par des études qualitatives et évalués sur la base d'études épidémiologiques. Le nombre d'études épidémiologiques disponibles pour étudier ces relations est conséquent. On dispose actuellement, au moins pour certaines pathologies (troubles psychiques, maladies cardiovasculaires et troubles musculosquelettiques), d'études robustes. Les relations les plus étudiées concernent celles entre les contraintes des modèles de Karasek et Siegrist et de nombreux marqueurs de santé. Elles apparaissent actuellement comme les plus prédictives d'une dégradation de l'état de santé.

Les risques psychosociaux ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, et un coût pour la société dans son ensemble.

Les risques psychosociaux désorganisent les entreprises et les collectifs de travail.

Dans les entreprises où ils sont présents, on peut ainsi noter :

- une augmentation de l'absentéisme et du turnover,
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés,
- une augmentation des accidents du travail,
- une démotivation, une baisse de créativité,
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons,
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail,
- des atteintes à l'image de l'entreprise...

En raison de ces dysfonctionnements, les risques psychosociaux coûtent cher à l'entreprise.



© Eva Minem

## Pour en savoir plus

- **Stress au travail : effets sur la santé**
- **Stress au travail : conséquences pour l'entreprise**
- **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**

Mis à jour le 09/11/2021

# Prévention

**Il n'existe pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux ; d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents. Les solutions sont donc à rechercher pour chaque entreprise, après une évaluation ou un diagnostic approfondi des facteurs de RPS qui lui sont propres. La démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier.**

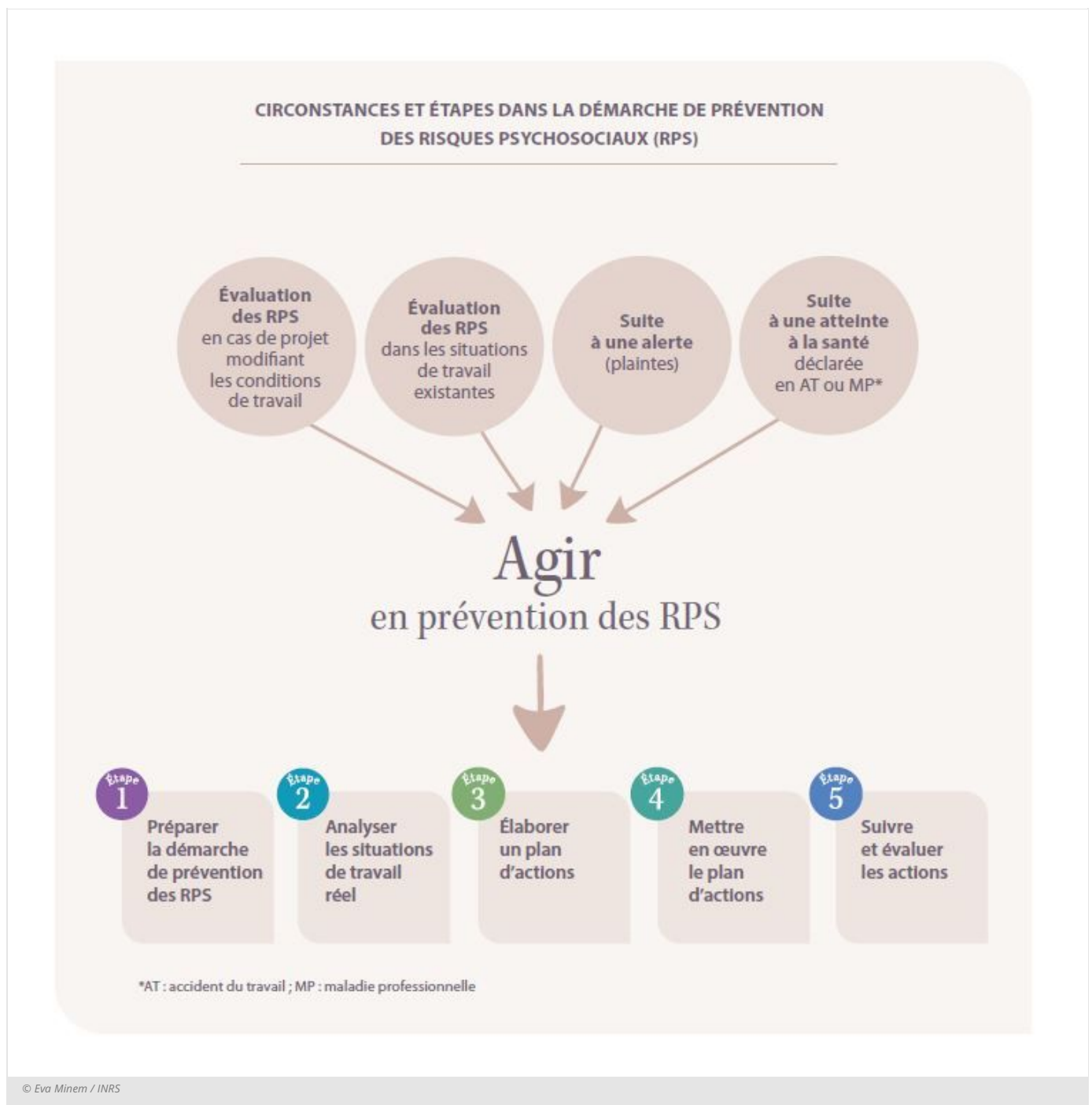
Prévenir les RPS, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés : travail en équipe, utilisation des compétences des salariés, marges de manœuvre suffisantes, participation des salariés aux décisions les concernant...

Une démarche de prévention collective doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risques, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions. Une telle démarche permet une prévention efficace et durable.

## Démarche de prévention centrée sur le travail et son organisation

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

La démarche proposée répond à quatre circonstances pour agir en prévention des RPS et cinq étapes.





## Quatre circonstances permettent d'engager une démarche de prévention des RPS

- **Au moment de l'évaluation des risques, lors d'un projet de conception d'une nouvelle situation de travail** ou de modification importante de l'organisation du travail.
- **Au moment de l'évaluation des risques professionnels, dans les situations de travail existantes** (Voir nos **outils méthodologiques**<sup>23</sup> pour évaluer les facteurs de risques et les intégrer dans le document unique).
- **Suite à une alerte.** Cette alerte peut émaner directement des personnes exposées à des RPS, de collègues, du responsable hiérarchique, du service des ressources humaines, des représentants du personnel, du service de santé au travail, de la Carsat/Cramif/CGSS, de l'agent de contrôle de l'inspection du travail. Ces situations d'alerte peuvent renvoyer à des tensions, des conflits ou des disputes entre collègues ; elles peuvent s'exprimer par des plaintes de « harcèlement » ou se manifester par des signes de mal-être, des plaintes, des absences, ...
- **Suite à une atteinte à la santé, déclarée en lien avec le travail** (un accident du travail ou une maladie professionnelle). Cette situation peut parfois être proche de l'alerte. La différence essentielle réside dans la déclaration, ce qui lui confère un autre statut et donne accès à d'autres modalités de prévention dans l'entreprise.

<sup>23</sup> <https://www.inrs.fr/publications/outils/methodesRPS.html>

En cas de situations très dégradées, avec un retentissement avéré sur la santé des salariés, des mesures préalables de prise en charge des salariés en difficulté doivent être mises en œuvre, en lien avec le service de santé au travail.

## Cinq principales étapes

Quelle que soit la circonstance qui amène à agir, la démarche de prévention des RPS, comme celle des autres risques professionnels, s'articule autour de cinq principales étapes.

### Préparer la démarche de prévention

La première étape consiste à définir un cadre et des règles de fonctionnement. Ces règles sont à élaborer et à valider avec le CSE, s'il existe dans l'entreprise, ou avec les salariés. Pour que la démarche aboutisse à la mise en œuvre d'actions de prévention concrètes et opérationnelles, il est important de respecter les points suivants :

- **La démarche de prévention doit être centrée sur l'analyse des situations de travail** et non pas sur une analyse psychologique des comportements des salariés ou de leur vie privée. Il ne s'agit pas non plus de s'inscrire dans une recherche de responsabilité. Il est conseillé de dissocier dans le temps, l'analyse centrée sur la recherche des causes dans l'organisation du travail, d'une éventuelle démarche de recherche de responsabilité.
- **La démarche doit être participative** et impliquer les représentants du personnel et le service de santé au travail. La prévention des RPS ne peut être envisagée sans la participation des salariés. L'implication des représentants du personnel est également un facteur de réussite.
- **L'employeur doit s'engager** à donner les moyens nécessaires à l'analyse des situations de travail (temps, sensibilisation ou formation, accès aux documents ou informations pouvant être utiles pour l'analyse), à être présent à certaines étapes clés de la démarche (préparation, définition du plan d'action, son suivi), à protéger la parole des salariés interrogés dans le cadre de la démarche de prévention, à mettre en œuvre des actions de prévention qui tiennent compte des résultats de l'analyse (ne pas produire de diagnostic sans suite, au risque de démobiliser les salariés). L'ensemble des règles encadrant la démarche de prévention est formalisé par écrit et les acteurs de l'entreprise impliqués s'engagent formellement à les respecter. Ces règles sont portées à la connaissance de l'ensemble des salariés.

### Analyser les situations de travail réel

La deuxième étape vise à comprendre les conditions d'exposition des salariés aux facteurs de risques psychosociaux, repérer ce qui fonctionne bien et qui doit être préservé. Cette analyse passe par l'évocation de situations de travail concrètes, d'exemples, de faits objectivables. Ce temps d'analyse est incontournable pour éviter la mise en œuvre de solutions « toutes faites » qui se révéleraient inadaptées.

### Se faire accompagner ?

La mise en place d'une démarche de prévention des risques psychosociaux est du ressort de l'employeur, en concertation avec les acteurs de l'entreprise. Toutefois, il peut arriver que ce travail soit difficile à mettre en œuvre sans accompagnement. Afin d'initier la démarche, l'entreprise pourra faire appel par exemple au service prévention de la Carsat/Cramif/CGSS dont elle dépend ou à son service de santé au travail, pour une information/formation sur les RPS ou des conseils méthodologiques.

Si l'entreprise n'a pas les moyens en temps, en compétences, si elle manque de recul ou d'objectivité, si la situation est très tendue, elle peut solliciter l'intervention d'un cabinet-conseil pour réaliser en particulier le travail d'analyse.

Ce recours à des compétences extérieures doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières. L'entreprise doit pouvoir bénéficier d'un transfert de compétences suite à cette intervention extérieure. L'objectif est que les acteurs deviennent autonomes sur ce sujet comme ils doivent essayer de l'être pour les autres risques professionnels.

### Elaborer un plan d'actions

La troisième étape correspond à l'élaboration du plan d'actions. Il doit découler des résultats de l'analyse et porter sur des actions centrées sur le travail.

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

- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés
- Organiser le travail pour le rendre stimulant
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail
- Améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes
- Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise

### Mettre en œuvre le plan d'actions

La quatrième étape est la mise en œuvre effective du plan d'actions. L'employeur en est responsable mais il peut désigner des personnes pour sa bonne exécution. Elle nécessite l'allocation de ressources et la définition de délais de réalisation.

### Suivre et évaluer les actions

La cinquième étape consiste à suivre et évaluer les actions mises en œuvre. L'objectif est de connaître l'efficacité des mesures prises et de les ajuster si besoin.

## Evaluer les interventions de prévention des RPS-TMS

Un guide<sup>24</sup> destiné aux intervenants (institutionnels, consultants, médecins du travail, IPRP,...) permet d'évaluer leurs interventions auprès des entreprises et de tirer tous les enseignements pour améliorer leur pratique ultérieure.

<sup>24</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206328>

Si l'entreprise a un projet de prévention plus spécifique concernant les violences externes ou internes par exemple, elle peut adapter la démarche de prévention collective pour les analyser plus en détail (voir les dossiers « **Aggression et violence externe**<sup>25</sup> ») et « **Harcèlement et violence interne**<sup>26</sup> »).

<sup>25</sup> <https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/ce-qu-il-faut-retenir>

<sup>26</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes>

## Autres approches

En dehors de la démarche de prévention centrée sur le travail, d'autres approches existent. Certaines visent à accroître les ressources des salariés et mettre en place des procédures quand les risques sont présents (formation à la gestion du stress, à la gestion des conflits, aide à l'élaboration d'une procédure d'alerte en cas de situation de violence avérée...). Bien que nécessaire dans certains cas, ces actions ne sont pas suffisantes. La prévention vise à adapter le travail à l'homme et non l'inverse.

Des procédures de médiation sont parfois proposées quand le problème apparent se présente comme un conflit de personnes. Or, très souvent, les conflits au travail trouvent leur origine dans l'organisation du travail elle-même. Faire intervenir un médiateur professionnel proposant une démarche uniquement centrée sur les aspects relationnels ne permettra pas de remonter aux causes organisationnelles du différend.

## Prise en charge des salariés en difficulté

Cette réponse d'urgence s'adresse aux personnes ayant des soucis de santé et n'étant plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail. Elle peut prendre la forme d'un suivi médical ou psychologique, d'une écoute ou d'un soutien via une cellule d'écoute ou un numéro vert.

L'objectif est d'éviter que l'état de santé de ces personnes ne se détériore davantage. Indispensable dans certains cas, ce type de réponse est cependant loin d'être suffisant. Une démarche de prévention collective est également nécessaire.

Il existe également des **actions orientées vers la qualité de vie ou le bien-être au travail**<sup>27</sup>. Elles relèvent d'enjeux complémentaires à la démarche de prévention des risques psychosociaux, telles que la performance de l'entreprise, l'égalité hommes-femmes, la conciliation des temps de vie et de travail, la démocratie sociale dans l'entreprise. Initier une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail n'est pas en soi l'assurance de réduire les facteurs de risques psychosociaux dans l'entreprise. La prévention des risques psychosociaux est donc un point de passage incontournable avant d'engager d'autres démarches complémentaires.

<sup>27</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED+8002>

### Pour en savoir plus

#### Publications



### Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>28</sup>

<sup>28</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>



### Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>30</sup>

<sup>30</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



### Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>32</sup>

<sup>32</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>



### Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm) <sup>34</sup>

<sup>34</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20833>



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>29</sup>

<sup>29</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>



### Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. En outre, il fournit des indications et des pistes pour faciliter l'élaboration d'un plan d'action. Son utilisation implique une participation des salariés pour qu'ils parlent du contenu de leur activité, de leur métier et du terrain. Cet outil a été conçu pour être utilisé de manière autonome par une petite entreprise qui ne se trouve pas dans une situation de dialogue social dégradé.

Cet outil est une déclinaison sectorielle de l'outil Faire le point RPS générique destiné aux petites entreprises:

<sup>31</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

<sup>31</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>



### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>33</sup>

<sup>33</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>



### Prévention des risques psychosociaux (RPS) : méthodes et pratiques

Dossier HST qui présente un point général sur les outils et démarches de prévention des risques psychosociaux (RPS) en entreprises. <sup>35</sup>

<sup>35</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DO%2025>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>36</sup>

<sup>36</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 04/2017 | ED 6328



### Evaluer les interventions de prévention des RPS - TMS

Ce guide pratique accompagne étape par étape les intervenants dans leur démarche d'évaluation RPS-TMS et qui souhaitent tirer des enseignements des interventions qu'ils conduisent <sup>38</sup>

<sup>38</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206328>

BROCHURE 03/2017 | ED 6012

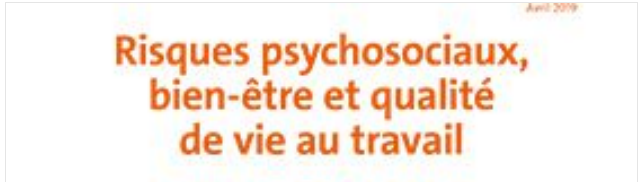


### Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux <sup>37</sup>

<sup>37</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206012>

FICHE 04/2019 | ED 8002



### Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail

Les notions de risques psychosociaux, de bien-être au travail et de qualité de vie au travail recouvrent des réalités distinctes, bien que des liens existent. Ce décryptage vise à clarifier ces trois termes. <sup>39</sup>

<sup>39</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%208002>

Mis à jour le 09/11/2021



# Questionnaires risques psychosociaux

## Quand et lequel choisir ?

**Le questionnaire fait partie des outils qu'il est possible d'utiliser dans une démarche de prévention des risques psychosociaux (stress, harcèlement, agression, burnout...). L'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires afin d'aider à choisir celui ou ceux qui seront les plus adaptés aux besoins de l'entreprise.**

Les questionnaires sont des outils de mesure utilisés dans les démarches de prévention des risques psychosociaux (RPS). Ils permettent de recueillir des informations, au niveau de l'ensemble des salariés, sur la perception de leur situation de travail, sur leur niveau de stress, les symptômes ressentis, leur état de santé, etc. Ils doivent dans tous les cas être complétés par d'autres méthodes ou d'autres sources d'informations : analyse documentaire, entretiens, observations au poste de travail, etc.

Afin d'aider au choix de l'outil le plus adapté à la situation de l'entreprise, l'INRS a analysé une quarantaine de questionnaires et renseigné autant de fiches qui les décrivent au travers d'un certain nombre de critères (objectif, structuration, niveau d'investigation, disponibilité, qualités psychométriques, biais...).

### Attention

Avant de consulter ces fiches, il est fortement recommandé de lire l'article suivant qui présente la méthodologie d'analyse de ces questionnaires et rappelle la place qu'ils ont dans la démarche de prévention : **Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail**<sup>40</sup>

<sup>40</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TC%20134>

## Les différentes catégories de questionnaires selon les objectifs :

### Repérage par des tiers de situations stressantes

- Évolutions et Relations en Santé au Travail - EVREST<sup>41</sup>
- Grille d'identification des risques psychosociaux au travail - INSPQ, Québec<sup>42</sup>
- Guide d'indicateurs de dépistage des risques psychosociaux - INRS<sup>43</sup>
- Listes de contrôle de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail - Fondation de Dublin<sup>44</sup>
- Liste de contrôle de la Suva<sup>45</sup>

<sup>41</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%209>

<sup>42</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%205>

<sup>43</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%201>

<sup>44</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2014>

<sup>45</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2022>

### Situations de travail perçues

- Inventaire de description de l'activité professionnelle (IDAP)<sup>46</sup>
- Job Content Questionnaire (JCQ). Questionnaire dit de Karasek<sup>47</sup>
- Job Stress Survey (JSS)<sup>48</sup>
- The nursing stress scale (NSS)<sup>49</sup>
- Déséquilibre "efforts/récompenses". Questionnaire dit de Siegrist<sup>50</sup>
- Questionnaire sur le vécu du travail. Club européen de la santé<sup>51</sup>
- Questionnaire sur le stress au lieu du travail - Fondation de Dublin<sup>52</sup>
- Questionnaire sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Facteurs psychosociaux<sup>53</sup>
- WOWorking Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)<sup>54</sup>
- Questionnaire Contraintes psychosociales et organisationnelles (CPO) ou Nursing Work Index - Extended Organization (NWI-EO)<sup>55</sup>

<sup>46</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2035>

<sup>47</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%202>

<sup>48</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2028>

<sup>49</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2023>

<sup>50</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%203>

<sup>51</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2015>

<sup>52</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2018>

<sup>53</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2010>

<sup>54</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%206>

<sup>55</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2037>

### Evaluation du stress perçu

- Perceived Stress Scale (PSS). Echelle de stress perçu <sup>56</sup>
- Échelle visuelle analogique (ÉVA) <sup>57</sup>

<sup>56</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%204>

<sup>57</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2024>

## Stratégies d'adaptation au stress

- Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) <sup>58</sup>
- Ways of Coping Checklist (WCC) <sup>59</sup>

<sup>58</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2029>

<sup>59</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2033>

## Symptômes de stress

- Item unique de mesure des symptômes de stress <sup>60</sup>
- La mesure du stress psychologique (MSP) <sup>61</sup>
- Questionnaire de symptômes de stress - Club européen de la santé <sup>62</sup>
- Questionnaire sur les problèmes de santé – Fondation de Dublin <sup>63</sup>
- Questionnaire sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Symptômes de stress <sup>64</sup>
- Stress professionnel positif et négatif (SPPN) <sup>65</sup>

<sup>60</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2025>

<sup>61</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2019>

<sup>62</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2016>

<sup>63</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2020>

<sup>64</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2011>

<sup>65</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%207>

## Atteinte du rapport psychologique au travail

- Maslach Burnout Inventory (MBI) <sup>66</sup>
- Copenhagen Burnout Inventory (CBI) <sup>67</sup>
- Stress professionnel positif et négatif (SPPN) <sup>68</sup>
- Dutch Work Addiction Scale (DUWAS) <sup>69</sup>
- Work Addiction Risk Test (WART) <sup>70</sup>
- The workaholism Battery (WorkBat) <sup>71</sup>

<sup>66</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2026>

<sup>67</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2038>

<sup>68</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%207>

<sup>69</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2040>

<sup>70</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2041>

<sup>71</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2042>

## Atteinte à la santé physique et mentale

- Center for Epidemiologic Studies - Depression Scale (CES-D) <sup>72</sup>
- General Health Questionnaire (GHQ) <sup>73</sup>
- Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS) <sup>74</sup>
- Mini International Neuropsychiatric Interview (MINI) <sup>75</sup>
- Nottingham Health Profile (NHP) ou Indicateur de santé perceptuelle de Nottingham (ISPN) <sup>76</sup>
- Inventaire d'anxiété État-Trait Forme Y ou State-Trait Anxiety Inventory (STAI-Y) <sup>77</sup>
- Indice de bien-être de l'Organisation mondiale de la santé en 5 items (WHO-5) <sup>78</sup>
- Patient Health Questionnaire 9 items - PHQ 9 <sup>79</sup>

<sup>72</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2012>

<sup>73</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2017>

<sup>74</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2013>

<sup>75</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2032>

<sup>76</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2030>

<sup>77</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2027>

<sup>78</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2043>

<sup>79</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2044>

## Violences internes au travail

- **Leymann inventory of psychological terror (LIPT)** <sup>80</sup>

<sup>80</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2021>

## Questionnaires transversaux portant sur plusieurs objectifs à la fois

- **Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) ou questionnaire psychosocial de Copenhague** <sup>81</sup>
- **Questionnaire d'évaluation des représentations des déterminants organisationnels et psychosociaux (QERDOPS)** <sup>82</sup>
- **Questionnaire d'évaluation de la santé au travail. Santé au Travail, INRS et université Nancy 2 (SATIN)** <sup>83</sup>
- **Questionnaire Vécu du travail (VT)** <sup>84</sup>
- **Occupational Stress Indicator (OSI)** <sup>85</sup>

<sup>81</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2036>

<sup>82</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2031>

<sup>83</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2008>

<sup>84</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2034>

<sup>85</sup> <https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=FRPS%2039>

## En savoir plus

DOSSIER 01/2015



### Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail. <sup>86</sup>

<sup>86</sup> <https://www.inrs.fr/risques/stress>

DOSSIER 01/2015



### Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place. <sup>88</sup>

<sup>88</sup> <https://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout>

DOSSIER 01/2015



### Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise. <sup>90</sup>

<sup>90</sup> <https://www.inrs.fr/risques/suicide-travail>

Mis à jour le 05/04/2022

DOSSIER 01/2017



### Agression et violence externe

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail. <sup>87</sup>

<sup>87</sup> <https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes>

DOSSIER 01/2015



### Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. <sup>89</sup>

<sup>89</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes>





# Réglementation

## Réglementation générale

Une obligation générale de sécurité incombe à l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels. Il ne s'agit pas seulement de rechercher la conformité à des obligations précises mais d'obtenir le résultat attendu (assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés).

Pour organiser la prévention des risques psychosociaux en entreprise, l'employeur se fonde sur les principes généraux de prévention. Parmi ces principes (article L. 4121-2 du Code du travail), figure notamment la nécessité de :

- Combattre les risques à la source et d'adapter le travail à l'homme. Cela implique d'intervenir le plus en amont possible pour prévenir les risques psychosociaux : conception de postes de travail adaptés, choix des méthodes de travail et de production, en vue par exemple de limiter le travail monotone et le travail cadencé, soutien technique aux opérateurs pour la réalisation des activités, adaptation des charges de travail...
- Planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel ainsi que ceux liés aux agissements sexistes.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, l'employeur a notamment la possibilité de s'appuyer sur le service de santé au travail.

## Dispositions réglementaires particulières

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention des risques psychosociaux pourra s'appuyer sur des dispositions concernant la prévention de certains facteurs de risque. C'est notamment le cas de la réglementation sur :

- certains modes d'organisation du travail (travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté),
- les relations de travail (principe de non-discriminations, interdiction du harcèlement moral et sexuel et obligation de les prévenir),
- la prévention des risques liés au bruit,
- la prévention des risques liés au travail sur écran.

Ce cadre réglementaire permet ainsi d'apprécier les infractions qui pourront éventuellement être réprimées. Ce sont moins les effets des risques psychosociaux en tant que tels qui seront alors appréhendés mais bien le non-respect d'obligations particulières de prévention (non-respect des prescriptions obligatoires relatives au bruit, au travail sur écran...) ou la caractérisation d'infractions précises (agissements de harcèlement moral...). La responsabilité pénale de l'employeur pourra être engagée sur la base du Code du travail ou du Code pénal.

Sa responsabilité civile pourra être recherchée en cas de faute inexcusable.

## Accords nationaux interprofessionnels sur le stress au travail, le harcèlement moral et la violence au travail

En dehors des dispositions générales et particulières (prévues par la réglementation), les entreprises sont soumises à deux accords nationaux interprofessionnels, rendus obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés de leur champ d'application à compter de la date de leur extension.

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.**

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication... Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre. Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2004.

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail a été signé le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010. Il invite les entreprises :**

- à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés,
- à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.  
Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation... Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2007. Il vient compléter l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail.

### Accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013. Cet accord-cadre prévoit la mise en place d'un plan national d'action pour la prévention des RPS dans la fonction publique qui doit se traduire par l'élaboration par chaque employeur public d'un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

Différentes circulaires et instructions ont été prises en 2014 afin d'assurer la mise en œuvre de ce plan national d'action.

## Pour en savoir plus

- ▶ **Accord national interprofessionnel sur le stress au travail**
- ▶ **Protocole d'accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique**
- ▶ **Circulaire du 20 mars 2014 relative à la mise en œuvre du plan national d'action pour la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques**
- ▶ **Circulaire du 20 mai 2014 relative à la mise en œuvre de l'accord cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique de l'Etat**
- ▶ **Circulaire du 25 juillet 2014 relative à la mise en œuvre, dans la fonction publique territoriale, de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 concernant la prévention des risques psychosociaux**

- **Instruction n° DGOS/RH3/DGCS/4B/2014/321 du 20 novembre 2014 relative à la mise en œuvre dans la fonction publique hospitalière de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux dans les trois fonctions publiques**
- **Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail**

*Mis à jour le 09/11/2021*

# Accidents du travail et maladies professionnelles

Des liens entre risques psychosociaux et accidents du travail ont été mis en évidence. On sait par exemple que certaines contraintes de travail comme la pression temporelle sont des facteurs communs à la fois pour la survenue de stress et d'accidents. Toutefois, les études portent principalement sur certains facteurs de risques (intensité et temps de travail notamment) ou sur certaines populations spécifiques et nécessitent d'être complétées par des études longitudinales. L'exposition à des facteurs de risques psychosociaux peut entraîner une altération de la santé telle que des atteintes cardio-vasculaires, un syndrome dépressif réactionnel, un état de stress post-traumatique, un suicide ou tentative de suicide, et donner à une reconnaissance en accident du travail.

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liées aux risques psychosociaux. La prise en charge des affections psychiques relève donc du système complémentaire hors tableaux (alinéa 7 et 9 de l'article L. 461-1 du Code de la Sécurité sociale), sous réserve d'un niveau de gravité suffisant (responsable du décès ou d'une incapacité prévisible d'au moins 25 %). Dans ce cas, le dossier est soumis au comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP) qui se prononce au cas par cas sur l'existence d'un lien « direct et essentiel » entre le trouble et l'activité professionnelle, ce qui ne signifie pas pour autant que ce lien est exclusif. Le CRRMP peut faire appel à l'avis d'un médecin spécialiste ou compétent en psychiatrie. L'avis du médecin du travail est également un élément important pour permettre au CRRMP de statuer.

A ce jour, seules trois pathologies peuvent faire l'objet d'un examen par le CRRMP, en vue d'une reconnaissance en maladie professionnelle : l'anxiété généralisée, la dépression sévère et le syndrome post traumatique.

## Pour en savoir plus

- **Santé travail : enjeux et actions. Les affections psychiques liées au travail : éclairage sur la prise en charge actuelle par l'Assurance Maladie - Risques professionnels. Janvier 2018**
- **Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final**
- **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**
- **Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles**

*Mis à jour le 09/11/2021*

# Prévenir les risques psychosociaux en période de crise sanitaire

**La crise sanitaire engendrée par la Covid-19 impacte profondément et durablement l'activité des entreprises, leur mode de production et leur organisation du travail. Un fonctionnement différent, parfois en mode dégradé, s'est installé pour une période assez longue dont il est difficile de prévoir précisément l'issue. Il est important que les entreprises soient vigilantes quant aux risques psychosociaux qui pourraient surgir ou s'accroître dans ce contexte.**

Au regard des changements organisationnels et relationnels profonds engendrés par la crise sanitaire, l'évaluation de l'exposition des salariés aux principaux **facteurs de risques psychosociaux**<sup>91</sup> doit être actualisée afin de déterminer les mesures organisationnelles et managériales à mettre en place, à faire évoluer ou à conserver. **La prévention des risques psychosociaux**<sup>92</sup> en période exceptionnelle sera facilitée si elle était déjà pratiquée auparavant.

<sup>91</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/facteurs-risques>

<sup>92</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention>

## Evaluer la charge de travail

La situation sanitaire se prolongeant, l'activité des entreprises est durablement impactée. Certaines entreprises peuvent vouloir rattraper le retard pris sur les projets, regagner des parts de marché, compenser des pertes financières. Attention cependant à ne pas trop surcharger les salariés. D'autres, au contraire, voient leur carnet de commandes peu rempli, engendrant de la sous-charge de travail pour les salariés, et donc possiblement de l'insécurité et un sentiment d'inutilité.

Il est essentiel d'estimer au plus juste ces situations de surcharge ou de sous-charge, et de trouver des solutions avec les salariés collectivement ou individuellement (nouvelle répartition des tâches pour alléger certains salariés et permettre aux autres de leur venir en aide ; priorisation des activités...).

## Réguler les tensions possibles entre salariés

L'employeur et les encadrants doivent être attentifs au risque de conflits ou d'oppositions multiples, de stigmatisation de certains. Ils doivent les identifier et les réguler au plus vite en faisant preuve d'équité et de discernement. Les encadrants de proximité doivent à cet égard être pleinement soutenus et accompagnés par leur propre hiérarchie, la direction et le service des ressources humaines.

Voici quelques exemples de tensions possibles :

- Les salariés qui ne peuvent pas (ou très difficilement) télétravailler ont repris leur activité sur site (sous réserve de leur état de santé). Au possible sentiment d'abandon, d'exclusion de l'entreprise ou d'inutilité ressenti pendant la période de confinement strict, peut s'ajouter un sentiment d'iniquité et de mise en danger : obligation d'utiliser les transports en commun, crainte d'une certaine promiscuité synonyme de risque de contagion sur le lieu de travail...
- Les salariés qui ne peuvent pas reprendre leur activité sur site, notamment pour raison de santé, sont susceptibles d'être stigmatisés et peuvent se sentir abandonnés.
- Les salariés qui conservent, par le travail, des contacts sociaux peuvent être enviables par ceux qui restent isolés à domicile, sans possibilité de travail.
- Les salariés en contact direct avec le public peuvent se sentir surexposés par rapport à ceux qui continuent à bénéficier du télétravail, ou ceux qui restent à la maison, faute de pouvoir travailler.

Parmi les pistes possibles pour réguler ces tensions, il convient de rappeler et de verbaliser quelques points fondamentaux :

- la crise sanitaire n'a été choisie par personne mais est subie par tous ;
- un grand nombre de décisions ont été imposées et s'imposent encore aux entreprises (le confinement, l'interdiction de certaines activités,...) ;
- les entreprises doivent adapter leur fonctionnement pour maintenir opérationnelle une partie de leur activité, en fonction des mesures sanitaires gouvernementales, ce qui peut impacter l'organisation et les conditions de travail ;
- aucune situation n'est à valoriser par rapport à une autre : travail sur site, télétravail, absence à domicile rémunérée ou chômage partiel, arrêt maladie,... Toutes ces dispositions sont prises pour surmonter collectivement une crise et non pour procurer un avantage ou une reconnaissance particulière aux uns ou aux autres...

Il est important également de garder à l'esprit que les tensions interpersonnelles au travail cachent souvent des problèmes de travail antérieurs non identifiés et non traités.

## Animer autrement le collectif de travail

La crise sanitaire se prolongeant, les entreprises doivent assez souvent composer avec des équipes de travail au statut hybride (mêlant travail sur site et à domicile) et parfois au format fluctuant (compte tenu des mesures sanitaires). Ce type de configuration peut mettre à l'épreuve les liens sociaux, de coopération, de coordination, d'entraide et de convivialité.

L'employeur ou les encadrants de proximité ont donc tout intérêt à trouver des modalités d'animation des équipes de travail qui s'adaptent au contexte actuel : s'approprier au mieux des outils de communication à distance, mettre en place des modalités d'interaction à distance à géométrie variable selon les sujets à traiter ou les configurations de travail, opérer des régulations à distance...

Cette crise sanitaire peut constituer une opportunité, pour l'encadrement de proximité, de développer de façon plus importante des pratiques de management à partir de l'activité réelle des salariés, de ses conditions d'exercice concrètes...

En première ligne dans ce travail d'animation à distance ou au format hybride, les encadrants de proximité doivent être accompagnés dans cette tâche, notamment par le biais du soutien de leur hiérarchie, par des échanges de pratiques entre pairs ou par des modules de formation spécifiques.

Voir page « **Du télétravail imposé en situation exceptionnelle à un télétravail qui se prolonge** »<sup>93</sup>

<sup>93</sup> <https://www.inrs.fr/risques/COVID19-prevention-entreprise/teletravail-situation-exceptionnelle>

## Identifier et intégrer de nouveaux modes d'organisation efficaces

Pendant la crise sanitaire, dans beaucoup d'entreprises, de nouvelles pratiques, de nouvelles modalités d'organisation se mettent en place, par la force des choses.

Il est important d'en tenir compte, de valoriser et conserver ce qui est vertueux et de réguler les difficultés éprouvées par les salariés.

Si ce bilan n'a pas encore été fait, il est toujours temps de le réaliser. Il est à opérer aux différents niveaux de l'entreprise, de manière collective et participative, avec les salariés et leur encadrement, le service des ressources humaines, avec les représentants du personnel et le service de santé au travail de l'entreprise. L'impulsion sera donnée par la direction de l'entreprise.

Ce bilan est l'occasion de :

- reconnaître les efforts déployés, valoriser le développement des compétences qui s'opère, l'autonomie, la polyvalence, l'inventivité, l'engagement dont font preuve les salariés dans cette période particulière ;
- examiner, au sein des équipes, de façon participative, la possibilité de formaliser, d'instituer les nouvelles façons de faire, les nouveaux liens fonctionnels qui se sont mis en place pendant la crise et qui s'avèrent efficaces et sûrs. De nouvelles modalités d'échange, basées sur la confiance mutuelle, se pratiquent et sont à pérenniser ;
- conserver et peut-être développer les nouvelles formes d'organisation du travail qui se révèlent plus fluides, plus souples... ;

## Eviter l'isolement, la perte de sens, la démotivation

Si les risques d'isolement, de perte de sens du travail, de démotivation existent de tout temps, ils peuvent être exacerbés du fait de la persistance du travail à distance, du report de certains projets, d'un travail accompli en mode dégradé (moindre qualité ou contraintes plus importantes pour aboutir au résultat attendu).

Il faut également tenir compte de la fatigue et de la tension accumulées, pour faire face aux nombreux changements vécus pendant cette période.

L'encadrement doit être attentif à ces points et engager des échanges bilatéraux ou en équipe pour replacer l'activité de chacun ou du collectif dans le contexte du moment, tout en ouvrant des perspectives sur le plus long terme.

## Communiquer pour rassurer

La crise sanitaire peut être source d'inquiétude voire d'anxiété, du fait de son caractère inédit, imprévisible, parce qu'elle est jalonnée d'incertitudes, de mauvaises nouvelles, d'espoirs, de retours en arrière...

Afin de rassurer les salariés inquiets au regard du risque de contamination, il est important que l'entreprise communique sur les moyens qu'elle met en œuvre pour limiter ces risques sur les lieux de travail.

Au-delà de ces aspects sanitaires, les questions des salariés peuvent être nombreuses sur le devenir, voire la pérennité de l'entreprise et de leur emploi. Il est donc utile d'informer régulièrement les salariés, en leur fournissant des éléments factuels sur la marche de l'entreprise, ses perspectives économiques et sociales, les évolutions d'organisation et de procédures, les mobilités internes... Cela permettra d'atténuer le sentiment d'insécurité. Même lorsque la visibilité est très réduite pour l'employeur, il est préférable de le dire, pour éviter toute interprétation, rumeur ou crainte. Il faut accepter de dire que l'on ne sait pas tout.

L'encadrement, et en particulier l'encadrement de proximité, ainsi que les représentants du personnel, ont un rôle déterminant dans la transmission des informations fournies par l'entreprise, dans la remontée d'informations provenant des salariés, et dans l'identification de situations de fragilisation. Même si cela est plus complexe dans cette période, il est important de pouvoir repérer les salariés susceptibles d'avoir besoin d'un accompagnement plus personnalisé, par le service de santé au travail, le service des ressources humaines, l'assistance sociale de l'entreprise...

## Prévenir les risques d'agression et de violence envers les salariés

De manière générale, travailler en contact avec le public expose les salariés à des risques d'incivilités, d'agressions, de violences. Les entreprises, n'étant souvent pas revenues à un fonctionnement normal, les salariés peuvent encore avoir des difficultés à rendre le service attendu par les clients, les usagers, les patients. Les actions de prévention à mettre en œuvre reposent sur deux axes principaux : la prévention des causes de violence et celle des risques de passage à l'acte violent. Si ces mesures sont classiques en temps normal, elles sont d'autant plus importantes à mettre en œuvre dans ce contexte critique où les sources de tensions sont exacerbées.

Voir « **Pandémie : agression et violence envers les salariés** »<sup>94</sup>

<sup>94</sup> <https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/pandemie-agression-violence-salaries>

## Pour en savoir plus

Brochures, dépliants, affiches



BROCHURE 04/2020 | ED 6349



### Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>95</sup>

<sup>95</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



### Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>97</sup>

<sup>97</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>

BROCHURE 06/2016 | ED 6250



### Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>99</sup>

<sup>99</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 785



### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm)- AD 785 (60 x 80 cm)- AR 785 (9 x 13,5 cm) <sup>101</sup>

<sup>101</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20785>

BROCHURE 01/2021 | ED 6403



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>96</sup>

<sup>96</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>

OUTIL LOGICIEL EN LIGNE



### Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. En outre, il fournit des indications et des pistes pour faciliter l'élaboration d'un plan d'action. Son utilisation implique une participation des salariés pour qu'ils parlent du contenu de leur activité, de leur métier et du terrain. Cet outil a été conçu pour être utilisé de manière autonome par une petite entreprise qui ne se trouve pas dans une situation de dialogue social dégradé.

Cet outil est une déclinaison sectorielle de l'outil Faire le point RPS générique destiné aux petites entreprises:

<sup>98</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

<sup>98</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>

DÉPLIANT 02/2019 | ED 6251



### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>100</sup>

<sup>100</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 786



### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm)- AD 786 (60 x 80 cm)- AR 786 (9 x 13,5 cm) <sup>102</sup>

<sup>102</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20786>

**BROCHURE** 10/2015 | ED 6201



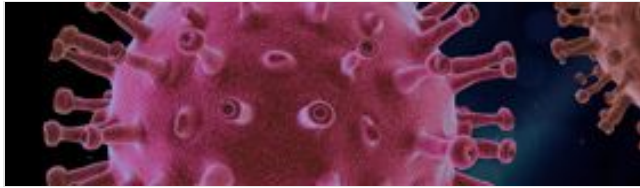
### Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier. <sup>103</sup>

<sup>103</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206201>

Dossiers web

02/2022



### Covid-19 et prévention en entreprise

La pandémie liée au Covid-19 confronte notre pays à une crise sanitaire sans précédent. Dans cette situation exceptionnelle, la prévention des risques professionnels demeure une priorité. <sup>105</sup>

<sup>105</sup> <https://www.inrs.fr/risques/COVID19-prevention-entreprise>

**DOSSIER** 01/2017



### Agression et violence externe

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail. <sup>107</sup>

<sup>107</sup> <https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes>

**DOSSIER** 01/2015



### Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place. <sup>109</sup>

<sup>109</sup> <https://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout>

Mis à jour le 09/11/2021

**BROCHURE** 03/2022 | ED 4700



### Risques psychosociaux. S'informer pour agir

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux. <sup>104</sup>

<sup>104</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%204700>

**DOSSIER** 01/2015



### Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail. <sup>106</sup>

<sup>106</sup> <https://www.inrs.fr/risques/stress>

**DOSSIER** 01/2015



### Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. <sup>108</sup>

<sup>108</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes>

**DOSSIER** 01/2015



### Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise. <sup>110</sup>

<sup>110</sup> <https://www.inrs.fr/risques/suicide-travail>

# Travaux de l'INRS

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

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

*Mis à jour le 16/01/2015*

## Ressources INRS

### Pour sensibiliser

**BROCHURE** 06/2016 | ED 6250



#### Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>111</sup>

<sup>111</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>

**DÉPLIANT** 02/2019 | ED 6251



#### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>112</sup>

<sup>112</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 785



#### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm)- AD 785 (60 x 80 cm)- AR 785 (9 x 13,5 cm) <sup>113</sup>

<sup>113</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20785>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 786



#### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm)- AD 786 (60 x 80 cm)- AR 786 (9 x 13,5 cm) <sup>114</sup>

<sup>114</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20786>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 787



#### Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm)- AD 787 (60 x 80 cm)- AR 787 (9 x 13,5 cm) <sup>115</sup>

<sup>115</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20787>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 788



#### Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm)- AD 788 (60 x 80 cm)- AR 788 (9 x 13,5 cm) <sup>116</sup>

<sup>116</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20788>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 789



#### Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm)- AD 789 (60 x 80 cm)- AR 789 (9 x 13,5 cm) <sup>117</sup>

<sup>117</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20789>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 790



#### Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm)- AD 790 (60 x 80 cm)- AR 790 (9 x 13,5 cm) <sup>118</sup>

<sup>118</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20790>



AFFICHE RÉFÉRENCE : A 791



### **Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm)- AD 791 (60 x 80 cm)- AR 791 (9 x 13,5 cm) <sup>119</sup>

<sup>119</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20791>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 792

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 792



### **Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm)- AD 792 (60 x 80 cm)- AR 792 (9 x 13,5 cm) <sup>120</sup>

<sup>120</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20792>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 793

AFFICHE



### **Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm)- AD 793 (60 x 80 cm)- AR 793 (9 x 13,5 cm) <sup>121</sup>

<sup>121</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20793>



### **Risques psychosociaux. 9 conseils aux managers pour agir au quotidien**

Affiche illustrant le thème 'Risques psychosociaux'. Disponible sous la référence AD 833 (60 x 80 cm) <sup>122</sup>

<sup>122</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20833>

BROCHURE 03/2022 | ED 4700

VIDÉO DURÉE : 02MIN 20S



### **Risques psychosociaux. S'informer pour agir**

Ce catalogue vous propose l'essentiel des productions de l'INRS sur la prévention des risques psychosociaux. <sup>123</sup>

<sup>123</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%204700>

### **Les mécanismes du stress au travail**

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus g... <sup>124</sup>

<sup>124</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=Anim-005>

VIDÉO

VIDÉO DURÉE : 18MIN



### **J'ai mal au travail**

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. <sup>125</sup>

<sup>125</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

### **Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir**

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ... <sup>126</sup>

<sup>126</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200365>



VIDÉO DURÉE : 10MIN 30S



### Napo dans... Le stress au travail !

Troubles de la concentration, du sommeil, dépression, ... Un nombre grandissant de salariés déclare souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activi... <sup>127</sup>

<sup>127</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200401>

VIDÉO



### D'une maison à l'autre

Ces reportages aident à identifier les risques professionnels des aides à domicile, et leurs conséquences sur la santé. <sup>129</sup>

<sup>129</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200346>

## Pour agir en prévention

BROCHURE 06/2016 | ED 6250



### Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>131</sup>

<sup>131</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CSE, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>133</sup>

<sup>133</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206086>

VIDÉO DURÉE : 01MIN 02S



### Violences externes. Nul n'est à l'abri !

Ce spot met en scène Fabien, technicien d'un service après-vente, qui est confronté tous les jours à de l'agressivité, à des reproches, parfois à des insultes de clients mécontents. Cette vidéo de se... <sup>128</sup>

<sup>128</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=Anim-076>

VIDÉO DURÉE : 52MIN



### Santé et sécurité dans les métiers de la restauration

Ce film et les témoignages qui l'accompagnent illustrent les problématiques de santé et de sécurité dans le secteur de la restauration, et facilitent le dialogue entre les générations. Il n'existe... <sup>130</sup>

<sup>130</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%201575>

BROCHURE 04/2020 | ED 6349



### Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>132</sup>

<sup>132</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>

BROCHURE 03/2017 | ED 6012



### Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux <sup>134</sup>

<sup>134</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206012>



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

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>135</sup>

<sup>135</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>



### Outil Faire le point RPS

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites entreprises. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. <sup>137</sup>

<sup>137</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



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

Proposition d'une méthodologie d'enquête, menée par le CSE, après un suicide ou une tentative de suicide au sein d'une entreprise <sup>139</sup>

<sup>139</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206125>



### Evaluer les interventions de prévention des RPS - TMS

Ce guide pratique accompagne étape par étape les intervenants dans leur démarche d'évaluation RPS-TMS et qui souhaitent tirer des enseignements des interventions qu'ils conduisent <sup>141</sup>

<sup>141</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206328>

### Pour aller plus loin

- ▶ Prévention des risques psychosociaux (RPS) : méthodes et pratiques
- ▶ Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail
- ▶ Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
- ▶ Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- ▶ Risques psychosociaux, bien-être et qualité de vie au travail
- ▶ Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques



### Prévention des risques psychosociaux. Se faire accompagner par un consultant

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui. <sup>136</sup>

<sup>136</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206479>



### Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. <sup>138</sup>

<sup>138</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>



### Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier. <sup>140</sup>

<sup>140</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206201>

- **Équité au travail : concept, mesure et effets sur la santé**
- **Rapport subjectif à l'isolement au travail : régulation, résistance, dégageant**
- **Isolement et solitude au travail**
- **Les conflits éthiques au travail : définition, illustration, prévention**
- **Coopération entre intervenants et médecins du travail en prévention des risques psychosociaux**

## Dossiers liés

DOSSIER 01/2015



### Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail. <sup>142</sup>

<sup>142</sup> <https://www.inrs.fr/risques/stress>

DOSSIER 01/2015



### Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. <sup>144</sup>

<sup>144</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes>

DOSSIER 01/2015



### Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise. <sup>146</sup>

<sup>146</sup> <https://www.inrs.fr/risques/suicide-travail>

DOSSIER 01/2017



### Aggression et violence externe

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail. <sup>143</sup>

<sup>143</sup> <https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes>

DOSSIER 01/2015



### Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place. <sup>145</sup>

<sup>145</sup> <https://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout>

DOSSIER 01/2018



### Bien-être au travail

Construire une politique de bien-être au travail permet à la fois de réduire les risques psychosociaux et d'agir sur le climat collectif et sur la motivation dans le travail. <sup>147</sup>

<sup>147</sup> <https://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail>

## Visioconférences



### Visioconférences. Comment préserver la santé de vos salariés ?

Au travail, les visioconférences sont répandues. Cette brochure vous propose des repères pour prévenir les risques liés à cette pratique. <sup>148</sup>

<sup>148</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206478>



### Visioconférences : les bonnes pratiques pour préserver votre santé

Affiche. Disponible sous la référence AZ 881 (21 x 29,7 cm) <sup>149</sup>

<sup>149</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20881>

## Autres ressources

### Sites d'information générale

- Stress et risques psychosociaux - Site du ministère chargé du Travail
- Risques psychosociaux et stress au travail
- Pathologies psychiques et travail en Europe. Actes des débats d'EUROGIP du 24.03.2016 (Paris)

### Guides pratiques

- Souffrance au travail. Guide pratique à destination des salariés - CARSAT Normandie
- Souffrance au travail. Guide pratique à destination des employeurs - CARSAT Normandie
- Guide « Risques psychosociaux. Comment choisir un consultant »
- Prévenir les risques psychosociaux : outils et méthodes pour réguler le travail Guide agir sur...

### Enquêtes

- Quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire ?
- Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ?
- Conflits de valeurs au travail : qui est concerné et quels liens avec la santé ?
- Comment ont évolué des expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017
- Travail et bien-être psychologique
- Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé
- Les facteurs de risques psychosociaux en France et en Europe. Une comparaison à travers l'enquête européenne sur les conditions de travail

### Textes de référence

- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail
- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement moral et la violence interne
- Protocole d'accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique
- Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final
- Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles

Mis à jour le 09/11/2021



## Foire aux questions sur les risques psychosociaux

Vous recherchez une information ? Consultez nos foires aux questions recensant les questions les plus fréquemment posées sur les risques psychosociaux.



Mis à jour le 26/04/2017



