



FICHE D'ÉVALUATION DE RISQUE : RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

Version imprimable pour observation terrain

1. Comprendre le risque

Définition du risque et troubles associés :

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

- le **stress**, généré par le déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- les **violences internes ou externes** : incivilités, manque de respect, insultes, menaces, agressions, harcèlement moral ou sexuel, exercés dans le cadre du travail par des personnes internes ou externes à l'entreprise.

Les troubles concernent la santé physique et mentale des personnes :

- troubles émotionnels : mal-être, nervosité, angoisse, excitation, inhibition,... allant jusqu'à la dépression et aux comportements addictifs ;
- troubles intellectuels : concentration, mémorisation, discernement,... allant jusqu'à l'épuisement professionnel (burn out) ;
- troubles physiques : sommeil, digestion, perturbations immunologiques,... allant jusqu'aux TMS ou aux maladies cardiovasculaires.

Ils ont des conséquences sur l'engagement au travail, les comportements sociaux et sont directement générateurs de tensions et conflits interpersonnels ou d'équipe. Ils ont donc un impact sur la performance de l'entreprise.

Les facteurs de risque sont multiples, leurs effets peuvent être plus ou moins différés dans le temps et varier d'une personne à l'autre.

Informations juridiques spécifiques :

Les RPS doivent être évalués et intégrés comme les autres risques dans le DUERP.

Le harcèlement moral est défini juridiquement comme les abus, menaces ou humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail. Le harcèlement moral et sexuel font l'objet d'une réglementation spécifique (articles L.1152 et L.1153 du Code du travail) pour lesquels l'employeur a également une obligation de résultat en matière de prévention. Le règlement intérieur, notamment, doit rappeler les dispositions relatives à l'interdiction de toute pratique de harcèlement moral (article L.1321-2 du Code du travail).

Obligation de l'employeur d'informer par tout moyen, sur les lieux de travail et d'embauche, les salariés et les stagiaires de l'article 222-33 du code pénal définissant le harcèlement sexuel, les sanctions pénales applicables au harcèlement sexuel, les voies de recours civiles et pénales ainsi que les coordonnées des autorités et services compétents (article L.1153-5 Code du travail).

Désignation d'un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes parmi les membres du CSE dans toutes les entreprises (Articles L.2314-1 et L.2315-18 Code du travail).

Dans les entreprises employant au moins 250 salariés est désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. (Article L.1153-5-1)

Particularités liées à la pénibilité :

La pénibilité au travail se définit comme par l'exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.

Décret n° 2017-1769 du 27 décembre 2017 relatif à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte professionnel de prévention.

Facteurs de risques professionnels pris en compte au titre de la pénibilité en lien avec le risque RPS :

Facteurs de risques professionnels	Action ou situation - Intensité maximale
Travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L. 3122-2 à L.3122-5 du Code du travail	Une heure de travail entre 24 heures et 5 heures
Travail en équipes successives alternantes	Travail en équipes successives alternantes impliquant au minimum une heure de travail entre 24 heures et 5 heures

Unités de travail (UT) préconisées pour ce risque (selon le découpage choisi) :

Option 1



1. Sites tertiaires



2. Sites parties communes d'immeubles



3. Sites hôtellerie



4. Sites de restauration



5. Sites industries



6. Sites de santé



7. Opérations mécanisées
(entretien - remise en état)



8. Lavage des vitres



9. Gestion des matériels et des produits



10. Gestion administrative et
autres fonctions supports



11. Encadrement

Option 2



11. Encadrement









































































12. Agents de service et
chefs d'équipe oeuvrants


















13. Autres fonctions du siège

2- Préparer l'analyse du risque avant les visites de sites

1 - Mesures de prévention mises en place pour ce risque à l'échelle de l'entreprise attestées par des éléments vérifiables
Au-delà des UT préconisées (en grisé dans le tableau), vous pouvez choisir d'analyser ce risque sur d'autres UT.

Listes des mesures de prévention mises en place en date du .. / .. /		Unités de travail													
		 1- UT sites tertiaires	 2- UT sites parties communes d'immeubles	 3- UT sites hôtellerie	 4- UT sites de restauration	 5- UT sites industries	 6- UT sites de santé	 7- UT opérations mécanisées	 8- UT lavage de vitres	 9- UT gestion des matériels et des produits	 10- UT gestion administrative et autres fonctions supports	 11- UT encadrement	 UT personnalisée (1)	 UT personnalisée (2)	 12- UT agents de service et chefs d'équipe oeuvrants
1	Intégration des dispositions concernant le harcèlement moral dans le règlement intérieur	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 
2	Outils ou actions de sensibilisation et / ou de formation des salariés aux RPS	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 	Oui  Non 

2 - Indicateurs de l'entreprise : Compléter le tableau ci-dessous.

Indicateurs	Unités de travail															
	 1- UT sites tertiaires	 2- UT sites parties communes d'immeubles	 3- UT sites hôtellerie	 4- UT sites de restauration	 5- UT sites industries	 6- UT sites de santé	 7- UT opérations mécanisées	 8- UT lavage de vitres	 9- UT gestion des matériels et des produits	 10- UT gestion administrative et autres fonctions supports	 11- UT encadrement	 UT personnalisée (1)	 UT personnalisée (2)	 12- UT agents de service et chefs d'équipe oeuvrants	 13- UT fonctions du siège	
Nombre d'arrêts maladie < 8 jours																
Nombre de démissions et abandons de poste																
Nombre d'accidents du travail																
Nombre de TMS reconnus par la Carsat (tableau 57 et 98)																
Nombre de salariés en horaires atypiques ⁽¹⁾																

⁽¹⁾ Comptabiliser les personnes dont 50% au moins des horaires contractuels de travail se situent en horaires atypiques, soit entre 17h et 9h (travail de nuit et/ou horaires décalés)

3- Analyser le risque par des observations terrain et questionnement des salariés de l'UT

Site observé :

Date : .. / .. /

Évaluateur :

Unité(s) de Travail observée(s) :

1. Sites tertiaires
2. Sites parties communes d'immeubles
3. Sites hôtellerie
4. Sites de restauration
5. Sites industries
6. Sites de santé
7. Opérations mécanisées
8. Lavage de vitres
9. Gestion des matériels et des produits
10. Gestion administrative et autres fonctions supports
11. Encadrement
12. Agents de service et chefs d'équipe œuvrants
13. Autres fonctions du siège
- Autre :

A. Nouveaux indices d'évaluation objectifs éventuels sur la période, collectés sur site :

Incidents éventuels liés à ce risque sur ce site, qui n'ont pas entraîné d'AT, mais ont été consignés (consultation du registre des AT bénins) ou simplement mémorisés (interrogation des agents) sur la période évaluée.

Ex : altercations ou conflits entre agents ou avec des usagers, plaintes de salariés, réclamations clients, accusations de harcèlement,...

Préambule : Compte tenu de la spécificité des RPS par rapport aux risques « classiques », cette fiche est organisée selon une méthode d'évaluation particulière, basée sur l'identification de situations-problème par les agents, puis leur analyse à l'aide de la grille des facteurs de risque et de protection jointe en annexe.

Cette méthode implique une capacité de l'évaluateur à faire s'exprimer les agents en toute confiance et en toute confidentialité, si possible en collectif afin de limiter les subjectivités individuelles. Elle nécessite également une bonne compréhension des facteurs de risque et de protection afin de conduire l'analyse des situations-problèmes évoquées avec les agents.

B. Inventaire et analyse des situations-problème les plus significatives

Définition d'une situation-problème : Situation de travail concrète (contexte ou moment précis, événement ...) déclencheuse de stress ou de tensions relationnelles. Elle peut être ponctuelle ou récurrente.


Exemples : découverte de bureaux encombrés, remplacement en urgence/prise de poste « improvisée » dans un lieu inconnu, panne de machine, travail sous les yeux des usagers, interventions de contrôle du client ou de l'encadrement, désaccord entre collègues au sujet d'une procédure...

Ces situations ne doivent pas être induites par l'évaluateur, mais issues de réponses spontanées des agents à la question « A quels moments ou dans quelles situations concrètes de travail ressentez-vous du stress, de l'insatisfaction ou de la tension ? »

Décrivez ci-après les 3 ou 4 situations-problèmes les plus relatées par les agents **et analysez** avec eux **les facteurs de risque et de protection** en jeu, en cochant les facteurs ayant eu un impact dans la situation. Ces facteurs sont de 2 types :

- les facteurs de risques (ou contraintes), dont la présence génère directement du stress,
- les facteurs de protection (ou ressources), dont la présence peut rééquilibrer la balance du stress, mais dont l'absence ou l'insuffisance génère ou aggrave le stress.

Pour une meilleure compréhension de chaque facteur, reportez-vous à la description détaillée en annexe 2.

Situation-problème n° (Indiquez le numéro et dupliquez la page autant que nécessaire)	Acteurs impliqués	Fréquence d'apparition
Troubles associés à la situation (cf définition du risque p.1) :		Cotation de la gravité (voir annexe 1) :
Facteurs de risque présents	Facteurs de protection insuffisamment présents	
<p>Facteurs liés à l'organisation du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Charge et rythme de travail <input type="checkbox"/> Exigences mentales <input type="checkbox"/> Conflit de valeurs <input type="checkbox"/> Exigences de disponibilité  <p>Facteurs liés au contexte et à l'environnement du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Insécurité physique <input type="checkbox"/> Exigences émotionnelles <input type="checkbox"/> Insécurité socio-économique <input type="checkbox"/> Insécurité professionnelle, changements et évolution du travail 	<p>Facteurs liés à l'organisation du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Clarté des rôles et responsabilités <input type="checkbox"/> Clarté des règles et objectifs de travail <input type="checkbox"/> Marges de manœuvre dans l'exécution du travail <input type="checkbox"/> Qualité des moyens attribués <p>Facteurs liés au management, à la GRH et aux relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Soutien des collègues <input type="checkbox"/> Soutien de l'encadrement <input type="checkbox"/> Régulation <input type="checkbox"/> Reconnaissance <input type="checkbox"/> Adéquation et développement des compétences <input type="checkbox"/> Facilités pour concilier travail et vie personnelle <input type="checkbox"/> Gestion des changements 	
Pistes d'amélioration suggérées par les personnes interrogées en lien avec cette situation		



Pénibilité

C. Repérage des sources de satisfaction mentionnées spontanément par les agents sur ce site

Globalement, qu'est-ce qui fait que ça fonctionne dans l'équipe ? (*citations spontanées*)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cochez les facteurs de protection équivalents :

- Clarté des rôles et responsabilités
- Clarté des règles et objectifs de travail
- Marges de manœuvre dans l'exécution du travail
- Qualité des moyens attribués
- Soutien des collègues
- Soutien de l'encadrement
- Régulation
- Reconnaissance
- Adéquation et développement des compétences
- Facilités pour concilier travail et vie personnelle
- Gestion des changements
- Autres

Annexe 1 :

Cotation de la gravité de la situation-problème

Choisissez la cotation Gravité de la situation en combinant les 2 paramètres que sont :

- sa fréquence d'apparition,
- son niveau d'impact sur la santé psychique des personnes concernées.

Fréquence Niveau d'impact	Rare	Ponctuelle (plusieurs fois par an)	Régulière (plusieurs fois par mois)	Permanente (plusieurs fois par semaine)
Situation agaçante, irritante, générant de l'insatisfaction	0	1	2	3
Situation générant de la démotivation , mais sans impact sur la santé	1	2	3	4
Situation générant du stress , de la tension (dommages sur la santé)	2	3	4	5
Situation générant de la souffrance (dommages importants sur la santé : arrêts de travail)	3	4	5	6

Annexe 2 :

Description détaillée des facteurs de risque et de protection

Facteurs de risque

Facteurs liés à l'organisation du travail :

Charge et rythme de travail : cadence / rythme de travail élevé du fait de normes de productivité, objectifs de travail (quantitatifs, qualitatifs) non réalistes par rapport aux moyens et délais alloués.

Exigences mentales : multiplicité des tâches en parallèle, changements de tâches à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment, nécessité d'attention ou vigilance soutenue pendant de longues périodes, interruptions de tâches pour répondre à des demandes imprévues, nécessité d'arbitrer entre des instructions ou demandes contradictoires entre elles, dépendance d'autres personnes.

Conflit de valeurs : qualité empêchée, conflits éthiques, devoir faire des choses qu'on réprouve, qui induit une perte de sens du travail.

Exigences de disponibilité : travail en horaires de nuit, décalés, alternants ou fractionnés, imprévisibilité des plannings, travail sur appel en dehors d'horaires pré-établis, exigence de disponibilité en dehors des horaires de travail limitant les possibilités de récupération et empiétant sur la vie personnelle des salariés.

Facteurs liés au contexte et à l'environnement du travail :

Insécurité physique : existence de risques physiques dans le travail menaçant à terme la santé des salariés.

Exigences émotionnelles : confrontation à des clients / usagers difficiles, tendus ou parfois agressifs, confrontation à la souffrance d'autrui avec sentiment d'impuissance, devoir cacher / maîtriser ses émotions pour faire bonne figure en toute circonstance, absence de « droit à l'erreur » du fait de l'impact grave de l'erreur.

Insécurité socio-économique : précarité des contrats, incertitude quant au maintien de l'activité dans les prochains mois, risque de diminution de salaire, de perte d'emploi, perspectives de changements structurels ou organisationnels susceptibles d'impacter l'emploi.

Insécurité professionnelle : changements technologiques ou organisationnels nécessitant des adaptations régulières et l'acquisition de nouvelles compétences (évolution rapide de la technicité et des qualifications nécessaires, changements des modes d'organisation et de relations, développement de la polyvalence...).

Facteurs de protection

Facteurs liés à l'organisation du travail :

Clarté des rôles et responsabilités : rôles, missions et responsabilités définis, connus de tous, permettant des collaborations effectives et sereines et de savoir à qui recourir en cas de problème.

Clarté des règles et objectifs de travail : existence de normes, d'objectifs de travail (quantitatifs, qualitatifs) écrits, clairs et précis, pour guider les salariés dans la réalisation de leur travail.

Marges de manœuvre dans l'exécution du travail : existence d'une certaine liberté de choix et de décision dans l'organisation et le déroulement du travail, y compris la prise de pauses courtes, possibilité de prendre des initiatives.

Qualité des moyens : attribution de moyens et outils permettant de réaliser son travail dans de bonnes conditions et d'assurer une certaine qualité de travail, qualité des moyens de prévention et de protection contre les risques physiques.

Facteurs liés au management, à la GRH et aux relations :

Soutien des collègues : bonnes relations entre collègues, marquées par la confiance, l'entraide, la coopération et la résolution collective des problèmes, la convivialité, l'écoute, l'attention et le respect ; absence de rivalité, d'esprit de concurrence.

Soutien de l'encadrement : aides concrètes de l'encadrement en termes d'information, d'aide à la gestion des priorités et à la résolution des problèmes, d'attribution de moyens de formation ; disponibilité, écoute et attention de l'encadrement en cas de sollicitations, capacité d'action pour y répondre de manière concrète.

Régulation : équité dans la répartition du travail, respect des règles et principes de travail et disciplinaires assuré par l'encadrement, écarts repris et sanctionnés si besoin, résolution constructive des tensions et conflits interpersonnels par l'encadrement.

Reconnaissance : considération et reconnaissance de l'utilité du travail, signes et marques de reconnaissance de la valeur du travail réalisé et des efforts fournis, évaluation et récompense de la performance et des progrès réalisés, rémunération juste, accès à la formation, aux promotions ou à la mobilité.

Adéquation et développement des compétences : compétences à la hauteur des responsabilités et tâches confiées, possibilité d'utiliser pleinement ses compétences et de les développer (accès à la formation).

Facilités pour concilier travail et vie personnelle : possibilités d'aménagement des horaires de travail ou d'arrangements en cas de contraintes personnelles, dispositifs sociaux facilitant la gestion de la vie personnelle (conciergerie...).

Gestion des changements : anticipation et accompagnement des changements en termes d'information/communication, de participation des salariés, de formation, de temps d'apprentissage et d'assimilation, de gestion de la transition.