



UNE AIDE AU QUESTIONNEMENT DES RPS

DIRECCTE D'ÎLE-DE-FRANCE
Direction régionale des entreprises, de la concurrence,
de la consommation, du travail et de l'emploi



MINISTÈRE
DU
TRAVAIL

SOMMAIRE

I. L'ENTREPRISE

1.1 Contraintes et choix organisationnels de l'entreprise

1.2 Les moyens de prévention déjà mis en place spécifiques aux RPS

II. LE QUESTIONNAIRE

2.1 Les exigences du travail

2.2 Exigences émotionnelles

2.3 Autonomie et marges de manœuvre

2.4 Les rapports sociaux et les relations de travail

2.5 Les conflits de valeur

2.6 L'insécurité de la situation de travail et socio-économique

III. INDICATEURS DE SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

IV. ACTIONS MENÉES

Un groupe réunissant des professionnels de services de santé au travail se réunit depuis 2008 à l'initiative de la Direccte Île-de-France, pour mener une réflexion sur l'amélioration de la prévention collective des risques psychosociaux : comment intégrer les risques psychosociaux et organisationnels dans l'évaluation des risques ?

Il nous a paru nécessaire de ne pas faire un simple inventaire des risques constatés mais de décrire la réalité du travail avec une compréhension fine de l'activité ; les études de postes constituent un complément utile. Les différentes rubriques se renseignent grâce aux interventions dans l'entreprise et aux échanges avec les salariés.

Comment retranscrire les informations obtenues ? À partir des items du rapport Gollac diffusés par la DARES, nous avons élaboré une liste de questions utilisables par les équipes en santé au travail mais aussi les agents de contrôle de l'inspection du travail et également toute personne qui agirait en prévention dans l'entreprise. Ces mêmes questions peuvent être posées à l'employeur pour recueillir le travail prescrit, l'organisation de l'entreprise et les indicateurs RH, afin de croiser les regards.

Ce questionnaire peut également constituer une aide pour l'employeur et les représentants du personnel dans l'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels et du plan d'action.

Après une première présentation au congrès de Clermont-Ferrand en 2012 sous le titre « Une aide au questionnaire des RPS dans la FE », la réflexion s'est poursuivie, le questionnaire a évolué et les rubriques de la DARES ont été complétées par des indicateurs de santé, sécurité et bien-être au travail.

En Île-de-France, le PRST 3 2016-2020 comporte une action intitulée « Accompagner les démarches d'évaluation des risques et de planification de la prévention notamment dans les TPE-PME » à laquelle notre travail peut être rattaché.

I. L'ENTREPRISE

Les risques psychosociaux sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Ils concernent toutes les catégories de travailleurs. Un collège d'experts (rapport Gollac) a retenu un certain nombre de facteurs de risque, publiés par la DARES, et sur lesquels il est nécessaire de s'interroger. Ces questions peuvent être utilisées par différents interlocuteurs : employeurs, représentants du personnel, CHSCT, service de santé au travail... et dans différentes situations et circonstances : aide à l'élaboration du DUER, élément de la fiche d'entreprise, évaluation des risques, analyse de situations RPS.

| |
|-------------------|
| ENTREPRISE |
|-------------------|

| |
|-----------------------------------|
| Rédacteur (Nom - Fonction) |
|-----------------------------------|

| 1.1 Contraintes et choix organisationnels de l'entreprise | |
|--|--|
| Quelle est l'organisation de l'entreprise (organigramme...) ? | |
| Quelles sont les contraintes qui pèsent sur l'entreprise ? | |
| Quel est son passé récent en termes de fusions, acquisitions, restructurations ? | |
| Quels sont les outils de coordination et de contrôle ? | |
| Qui est la personne en charge des ressources humaines ? | |
| Quelles sont les formes d'aménagement du temps de travail ? | |
| Quels sont les dispositifs d'ajustement du volume de travail ? | |
| Quelles sont les instances qui représentent le personnel (DP, CHSCT, etc.) ? | |

1.2 Les moyens de prévention déjà mis en place spécifiques aux RPS

| 1.2.1 Prévention primaire | |
|---|--|
| Implication de la direction et des responsables opérationnels dans la prévention des risques psychosociaux (groupe RPS, comité de pilotage RPS, groupe projet RPS, etc.). | |
| Formation des managers à cette prévention. | |
| Formation du CHSCT sur la prévention des risques psychosociaux. | |
| Existence d'un plan de prévention sur les risques professionnels. | |
| Existence d'un plan senior, d'un plan de prévention de la pénibilité au travail dans l'entreprise. | |
| Dispositifs d'évaluation des risques (internes ? externes ?) par l'entreprise. | |

| 1.2.2 Prévention secondaire | |
|---|--|
| Procédures permettant de traiter la violence au travail, le harcèlement, la discrimination et le stress au travail. | |
| Formation et information des salariés sur les risques psychosociaux. | |
| Information des salariés sur les personnes à consulter en cas de problèmes ayant une origine psychosociale liée au travail. | |

1.2.3 Prévention tertiaire

| | |
|---|--|
| Assistance confidentielle à des salariés confrontés à des problèmes ayant une origine psychosociale liée au travail. | |
| Repérage et signalement de salariés en situation de risque psychologique ou ayant des comportements addictifs, et assistance qui leur est proposée. | |
| Conduite adoptée en cas d'évènement grave. | |

II. LE QUESTIONNAIRE

2.1 Les exigences du travail

2.1.1 - La charge de travail

| | |
|--|--|
| Quelle est la charge de travail (surcharge, sous-charge) ? | |
| Nécessité de travailler au domicile le soir ou le week-end ? | |
| Les salariés sont-ils soumis à une intensification du travail ? | |
| L'entreprise a-t-elle souvent recours à des CDD ou des intérimaires ? | |
| Quelle est la proportion de postes non remplacés ? Non pourvus ? Quelles en sont les conséquences ? | |
| Quelles sont les modalités des remplacements des absences (surcharge pour les autres salariés, travail non fait) ? | |
| Les salariés ont-ils assez de temps pour faire leur travail ? | |
| Quelles sont les contraintes de rythme auxquelles sont soumis les salariés (flux tendus, présence ou non d'une gestion organisée, faible ou forte anticipation des tâches) ? | |

2.1.2 - Les horaires et le temps de travail

| | |
|--|--|
| Quels sont les horaires contractuels de travail ? | |
| Sont-ils respectés ? | |
| Les horaires sont-ils contraints ? | |
| Comment est organisé l'emploi du temps ? | |
| Le temps de travail (complet ou partiel) est-il choisi ou imposé ? | |
| Des aménagements du temps de travail sont-ils possibles ? | |
| Le mode de contrôle des horaires est-il adapté ? | |
| Y a-t-il du travail en équipes alternantes, du travail de nuit ou en horaires atypiques ? | |
| Quel est le délai de prévenance ? | |
| Est-il suffisant ? | |
| Y a-t-il recours aux heures supplémentaires et si oui, quelles sont les modalités de mise en place ? | |
| Sont-elles toutes rémunérées ou récupérées ? | |
| Les salariés peuvent-ils aisément accepter ou refuser ces heures supplémentaires ? | |
| Le temps de travail hebdomadaire des salariés dépasse-t-il les 48 heures ? | |

2.1.3 - Le contenu du travail (approche du travail réel) : complexité, manque de formation

| | |
|--|--|
| Existe-il des fiches de poste pour chaque fonction dans l'entreprise ? | |
| Sont-elles données aux salariés et correspondent-elles au travail réel ? | |
| Les salariés savent-ils ce que l'on attend d'eux ? | |
| Les objectifs sont-ils clairs ? | |
| Les salariés sont-ils interrompus dans leur travail d'une façon perturbant son exécution ? | |
| Les salariés sont-ils correctement formés à l'utilisation des logiciels informatiques ? | |
| Sont-ils préparés à un changement de logiciel ? | |
| Existe-t-il une politique de formation dans l'entreprise ? | |

2.1.4 - Conciliation vie professionnelle/vie privée

| | |
|---|--|
| L'organisation du travail permet-elle aux salariés de concilier vie professionnelle et vie privée (congés, garde des enfants) ? | |
| Les salariés ont-ils un téléphone portable ou un smartphone professionnel ? | |
| Si oui, l'utilisent-ils pour travailler à leur domicile ? | |
| Ont-ils accès à leurs mails professionnels à leur domicile ? | |

2.2 Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant.

2.2.1 - Les relations avec le public

| | |
|---|--|
| Les salariés sont-ils en contact avec le public ? | |
|---|--|

2.2.2 - Les risques d'agressions

| | |
|--|--|
| Sont-ils soumis à un risque de violence externe ? | |
| Quelles mesures sont mises en place pour limiter ce risque ? | |

2.2.3 - La nécessité de cacher ses émotions

| | |
|--|--|
| Doivent-ils, dans le cadre de leurs missions, dissimuler ou simuler leurs émotions ? | |
| Quelles aides sont apportées aux salariés face à cette difficulté ? | |

2.2.4 - La confrontation avec la souffrance

| | |
|--|--|
| Les salariés sont-ils en contact avec la souffrance et les personnes en difficulté ? | |
| Quelles mesures sont mises en place pour les aider à gérer cela ? | |

2.2.5 - Peur au travail

| | |
|---|--|
| Les salariés sont-ils soumis à un risque d'accident ou de violence externe et cela génère-t-il une angoisse de l'accident ? | |
|---|--|

2.3 Autonomie et marges de manœuvre

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle.

| 2.3.1 - L'autonomie dans l'organisation de son travail | |
|---|--|
| Les salariés ont-ils une marge de manœuvre suffisante dans leur travail ? | |
| Les salariés ont-ils des possibilités d'initiatives ? | |

| 2.3.2 - La latitude décisionnelle | |
|---|--|
| Comment circule l'information (ascendante, descendante) ? Existe-t-il des réunions ? Nature et type des réunions ? Quelle est la périodicité de ces réunions ? | |
| La parole des salariés est-elle prise en compte ? | |
| Les salariés ont-ils la possibilité de participer aux décisions concernant l'organisation de leur travail ? Comment ? | |

| 2.3.3 - Prévisibilité du travail | |
|---|--|
| Les salariés peuvent-ils anticiper les tâches à venir ? | |

| 2.3.4 - Le contenu de la tâche | |
|---|--|
| Les tâches sont-elles variées ? Répétitives ? | |

| 2.3.5 - Autonomie paradoxale | |
|--|--|
| Existe-t-il des aides en cas de fortes exigences dans le travail ? | |

2.4 Les rapports sociaux et les relations de travail

Les rapports sociaux au travail sont les rapports entre travailleurs ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie, en lien avec les concepts d'intégration, de justice et de reconnaissance.

Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent les relations avec les collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, 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 travailleurs. Les pathologies des rapports sociaux, comme le harcèlement moral, doivent être prises en compte.

| 2.4.1 - La coopération et le soutien social de la part des collègues et de la hiérarchie | |
|--|--|
| L'organisation permet-elle l'entraide entre collègues ? | |
| Existe-t-il une solidarité entre collègues ? | |
| La hiérarchie est-elle un recours pour les salariés ? | |

2.4.2 - Les relations avec les collègues et la hiérarchie

| | |
|---|--|
| Existe-t-il des lieux et des moments de convivialité ? | |
| Les salariés travaillent-ils en bureaux ouverts ou partagés ? | |
| Si oui, cela est-il vécu de façon positive ou négative par les salariés ? | |

2.4.3 - La reconnaissance au travail et le sentiment d'utilité du travail effectué

| | |
|---|--|
| Le travail des salariés est-il reconnu par la hiérarchie ? | |
| Le travail des salariés est-il reconnu par les pairs ? | |
| Les salariés ont-ils les moyens de réaliser un travail de qualité ? | |
| Ont-ils le sentiment de produire un travail utile ? | |

2.4.4 - Les procédures d'évaluation du travail

| | |
|--|--|
| Y a-t-il des entretiens individuels annuels d'évaluation ? Par qui et comment sont-ils réalisés ? | |
| Quelles en sont les conséquences (avancement, promotion, prime, etc.) ? | |

2.4.5 - La rémunération et les perspectives de carrière

| | |
|--|--|
| La rémunération des salariés dépend-elle en totalité ou en partie du rendement individuel ou collectif ? | |
| Quelles conséquences sur les salariés ? | |
| Comment est gérée l'évolution des compétences et des salaires (plans de carrière / formations / tutorats / plans seniors...) ? | |

2.4.6 - La cohérence et la clarté des objectifs et des ordres

| | |
|--|--|
| Les salariés sont-ils souvent soumis à des injonctions contradictoires ? | |
|--|--|

2.4.7 - La représentation sociale

| | |
|---|--|
| Comment sont organisées les institutions représentatives du personnel dans l'entreprise ? | |
| Les heures de délégation sont-elles respectées ? | |
| Quel est le nombre de réunions annuelles et quels sont les moyens du CHSCT ? | |
| Quels sont les dossiers du CHSCT en cours ? | |
| Y a-t-il eu des mouvements sociaux ces dernières années dans l'entreprise ? | |

2.5 Les conflits de valeur

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles.

Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

2.5.1 - La perte du sens du travail et/ou la perte de la fierté du travail bien fait

| | |
|--|--|
| Les salariés ont-ils le sentiment de pouvoir bien faire leur travail ? | |
|--|--|

2.5.2 - Les conflits éthiques

| | |
|---|--|
| La demande de la hiérarchie est-elle contraire aux règles de métier ? | |
|---|--|

| | |
|--|--|
| Existe-t-il des désaccords sur la façon de faire ? | |
|--|--|

2.5.3 - La qualité empêchée

| | |
|--|--|
| Les salariés ont-ils assez de temps et les moyens pour faire correctement leur travail ? | |
|--|--|

2.5.4 - Le travail ressenti comme inutile

| | |
|---|--|
| Les salariés ont-ils le sentiment de faire un travail inutile ? | |
|---|--|

| | |
|-------------------------------|--|
| Sa finalité est-elle connue ? | |
|-------------------------------|--|

2.6 L'insécurité de la situation de travail et socio-économique

L'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail.

L'insécurité socio-économique peut provenir du risque de perdre son l'emploi, du risque de voir baisser le revenu ou du risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière.

De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles. Tous ces risques existent aussi bien pour les travailleurs salariés que pour les travailleurs non salariés, bien qu'ils prennent des formes différentes.

2.6.1 - L'insécurité socio-économique de l'emploi, du salaire, de la carrière

| | |
|---|--|
| Existe-t-il un risque de licenciement ? | |
|---|--|

| | |
|---|--|
| L'entreprise a-t-elle été soumise ou sera-t-elle soumise à une fusion, des plans sociaux, une restructuration, un changement de direction et d'activité, une modification de statut ? | |
|---|--|

| | |
|--|--|
| L'entreprise a-t-elle été soumise ou sera-t-elle soumise à une instabilité organisationnelle ? | |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Le changement est-il préparé ou prévu et par quels moyens ? Les salariés sont-ils associés à la démarche ? | |
|--|--|

| | |
|---|--|
| La rémunération inclut-elle une part variable ? | |
|---|--|

| | |
|-----------------------|--|
| Est-elle importante ? | |
|-----------------------|--|

2.6.2 - Les changements stratégiques, organisationnels, techniques entraînent-ils :

| | |
|--|--|
| Une surcharge de travail non compensée ? | |
|--|--|

| | |
|-------------------------------------|--|
| Un manque de temps pour se former ? | |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------|--|
| Une perte du sens du travail ? | |
|--------------------------------|--|

| | |
|------------------------------|--|
| Une perte de qualification ? | |
|------------------------------|--|

III. INDICATEURS DE SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

| 3.1 - Indicateurs entreprise | |
|--|--|
| Turnover. | |
| Demandes de formation. | |
| Demandes de mutation. | |
| Motifs des départs de l'entreprise (licenciement, démissions, etc.). | |
| Absentéisme. | |
| Temps de travail : durée, horaires atypiques. | |
| Les salariés ont-ils assez de temps pour faire leur travail ? | |
| Quelles sont les contraintes de rythme auxquelles sont soumis les salariés (flux tendus, présence ou non d'une gestion organisée, faible ou forte anticipation des tâches) ? | |

| 3.2 - Relations sociales dans l'entreprise | |
|--|--|
| Mise en place d'un groupe de travail RPS. | |
| Question des RPS en CHSCT/ CHSCT extraordinaire. | |
| Demande d'intervention du SIST de la part de l'entreprise. | |

| 3.3 - Indicateurs santé, sécurité au travail | |
|--|--|
| Accidents du travail. | |
| Maladies professionnelles. | |
| Situations graves (harcèlement, suicide, violence). | |
| Situations dégradées (plaintes, harcèlement, violence). | |
| Visites occasionnelles : nombre et type. | |
| Conduites addictives repérées. | |
| Pathologies dépistées. | |
| Passages infirmerie. | |
| Études de poste. | |
| Interventions des acteurs du service de santé au travail. | |
| Y a-t-il recours aux heures supplémentaires et si oui, quelles sont les modalités de mise en place ? | |
| Sont-elles toutes rémunérées ou récupérées ? | |
| Les salariés peuvent-ils aisément accepter ou refuser ces heures supplémentaires ? | |
| Le temps de travail hebdomadaire des salariés dépasse-t-il les 48 heures ? | |

