

Risques psychosociaux

Identifier, évaluer et intégrer les RPS au DUERP

Objectif opérationnel : repérer les facteurs de risques psychosociaux, objectiver les situations, choisir des mesures de prévention collectives et tracer les actions dans le DUERP. À utiliser par dirigeants, managers, élus CSE, référents HSE et formateurs.

Que faut-il repérer dans les 6 familles de RPS ?

DANGER	DOMMAGES POSSIBLES	MOYENS DE PRÉVENTION
Exigences au travail Surcharge, pression temporelle, objectifs flous ou irréalistes, urgence permanente, interruptions, horaires atypiques.	Retards, erreurs, rebuts, accidents, fatigue, baisse de qualité, conflit sur les priorités, absentéisme.	Réguler charge et effectifs ; clarifier priorités ; limiter interruptions ; adapter délais et objectifs ; organiser pauses et récupération.
Exigences émotionnelles Contact avec public difficile, incivilités, souffrance d'autrui, peur, obligation de cacher ses émotions.	Épuisement émotionnel, anxiété, irritabilité, perte de maîtrise, tensions avec usagers ou collègues, repli.	Former à la conduite à tenir ; prévoir alerte, soutien et débriefing ; aménager accueil ; définir procédure violence/incivilité.
Autonomie faible Peu de choix dans les méthodes, pauses impossibles, compétences peu utilisées, contrôle excessif.	Démotivation, perte de confiance, frustration, désengagement, baisse de vigilance et d'initiative.	Redonner marges de manœuvre ; associer aux changements ; clarifier rôles ; développer compétences ; organiser retours d'expérience.
Rapports sociaux dégradés Soutien faible, tensions, manque de reconnaissance, conflit, violence interne, isolement.	Dégradation du climat, conflits, rivalités, baisse de coopération, stress, risque de harcèlement si faits répétés.	Renforcer soutien managérial ; fixer règles de respect ; traiter les conflits ; reconnaître le travail ; éviter postes isolés non maîtrisés.
Conflits de valeurs Qualité empêchée, travail bâclé, consignes contradictoires, sentiment de travail inutile.	Perte de sens, culpabilité, démotivation, tensions éthiques, épuisement professionnel, erreurs.	Débattre du travail réel ; arbitrer qualité/délai ; supprimer tâches inutiles ; donner moyens compatibles avec un travail de qualité.
Insécurité de la situation Peur pour l'emploi ou le revenu, contrats précaires, changements fréquents ou mal expliqués.	Anxiété, rumeurs, perte de repères, résistance au changement, baisse d'engagement, conflits entre services.	Informers tôt ; expliquer le calendrier ; accompagner évolution des métiers ; former ; prévoir points d'échange et réponses écrites.

Quelles questions poser sur le travail réel ?

SITUATION À EXPLORER	QUESTIONS TERRAIN	DOCUMENTS / PREUVES À CROISER
Charge et temps	La charge est-elle compatible avec les effectifs, délais, interruptions, urgences et priorités réelles ?	Plannings, objectifs, indicateurs, retards, erreurs, heures sup., réclamations.
Public / émotionnel	Les salariés gèrent-ils incivilités, agressions, souffrance d'autrui ou émotions à cacher ?	Registre alertes, procédures, fiches incident, plaintes, retours d'expérience.
Autonomie	Peuvent-ils choisir les méthodes, prendre les pauses, utiliser et développer leurs compétences ?	Fiches de poste, entretiens, formation, organisation des pauses, modes opératoires.
Relations de travail	Le soutien hiérarchique et collectif est-il suffisant ? Les conflits sont-ils traités rapidement ?	Alertes, comptes rendus, demandes CSE, absentéisme, turnover, enquêtes AT/MP.
Qualité / valeurs	Les salariés déclarent-ils ne plus pouvoir faire un travail conforme aux règles du métier ?	Non-conformités, plaintes, retours clients/usagers, consignes contradictoires, arbitrages.
Changement	Les réorganisations, nouveaux outils ou changements d'horaires sont-ils expliqués et accompagnés ?	Calendrier, communication, formation, support, questions/réponses, bilan après déploiement.

Quels signaux faibles doivent alerter ?

SIGNAL FAIBLE	CE QUE CELA PEUT RÉVÉLER	RÉFLEXE À AVOIR
Absentéisme, retards, turnover	Surcharge, perte de sens, tensions, changement mal vécu, manque de soutien.	Analyser par unité de travail ; croiser avec charge, planning, événements récents.
Erreurs, rebuts, plaintes	Objectifs contradictoires, moyens insuffisants, fatigue, interruptions, qualité empêchée.	Revoir priorités, ressources, modes opératoires et arbitrages qualité/délai.
Conflits, incivilités internes	Rapports sociaux dégradés, reconnaissance faible, règles de coopération floues.	Traiter tôt ; médiation ; clarification des rôles ; suivi managérial.
Agressions ou tensions public	Exigences émotionnelles fortes, procédure d'alerte insuffisante, accueil mal conçu.	Sécuriser, déclarer, débriefing, adapter accueil et formation.

Quels effets surveiller ?

Sur la santé : fatigue importante, troubles du sommeil, nervosité, irritabilité, anxiété, troubles digestifs, TMS, troubles cardiovasculaires.
 Sur le collectif : conflits, isolement, baisse de coopération, dégradation du climat, perte de confiance, rivalités entre services.
 Sur l'activité : retards, erreurs, plaintes, absentéisme, turnover, accidents, baisse de qualité, perte de crédibilité.
 À objectiver : indicateurs RH, AT/MP, incidents, réclamations, alertes, résultats qualité, retours managers et observations terrain.
 Signal grave : violence, menace, malaise, crise suicidaire ou suspicion de harcèlement = sécuriser, alerter, accompagner, tracer.

Comment intégrer les RPS au DUERP ?

- Définir l'unité de travail : site, métier, activité, situation exposante.
- Décrire les faits : charge, délais, moyens, interruptions, soutien, autonomie, changements.
- Évaluer : fréquence, gravité, durée d'exposition, mesures existantes, population exposée.
- Décider : action, responsable, délai, moyens, indicateur, date de revue.
- Associer : salariés, managers, CSE, SPST si besoin.
- Réviser : après incident, réorganisation, changement d'horaires, nouvel outil ou information nouvelle.
- S'appuyer sur les outils INRS Faire le point RPS ou RPS-DU pour structurer l'analyse.

Prévenir, tracer, agir

Documents utiles, mesures de prévention et points de vigilance

Quels documents demander ou produire ?

DOCUMENT / DONNÉE	UTILITÉ OPÉRATIONNELLE	POINT DE VIGILANCE
DUERP et anciennes versions	Vérifier les RPS par unité de travail, les causes, la cotation et les mesures existantes.	Actualiser lors d'un changement important ou d'une information nouvelle ; conservation réglementaire.
Liste d'actions / plan prévention	Suivre responsable, échéance, moyens, état d'avancement et preuve de réalisation.	Une action non datée ou non affectée reste difficile à piloter.
Fiches de poste / missions	Clarifier rôle, priorités, responsabilités, marges de manœuvre et compétences attendues.	Comparer le prescrit avec le travail réel.
Plannings, charge, objectifs	Objectiver surcharge, sous-effectif, horaires atypiques, interruptions, objectifs irréalistes.	Croiser données et témoignages pour éviter le ressenti isolé.
Registres, alertes, réclamations	Tracer faits répétés, réponses, désaccords, engagements, demandes CSE ou salariés.	Anonymiser santé, discipline, harcèlement, données personnelles.
Procédures violences / incivilités	Prévoir alerte, retrait, mise en sécurité, soutien, plainte, déclaration, retour d'expérience.	Former les salariés exposés et tester la procédure.
Données RH / santé anonymisées	Suivre absentéisme, turnover, AT/MP, restrictions, inaptitudes, demandes d'aide.	Analyse collective uniquement ; respecter la confidentialité.

Quels moyens de prévention choisir ?

NIVEAU	ACTIONS À PRIVILÉGIER	EXEMPLES TERRAIN
Organisationnel	Adapter charge, délais, priorités, effectifs et modes de coopération. Donner des marges de manœuvre et traiter les conflits tôt.	Réunions courtes de régulation ; arbitrages écrits ; planning réaliste ; temps d'échange après incident.
Technique	Réduire les contraintes inutiles, sécuriser l'accueil ou les zones sensibles, faciliter l'alerte et limiter les interruptions.	Affichage, alarme, séparation d'espaces, ticket file d'attente, outil de signalement, consignes simples.
Humain	Former, accueillir, soutenir et orienter. Organiser le débriefing et l'accompagnement après agression ou événement grave.	Formation managers, civility/violence externe, accueil nouvel embauché, relais SPST, médecin du travail.

Principe : les mesures collectives et l'action sur l'organisation du travail sont prioritaires. Les réponses individuelles viennent en complément, jamais en substitution.

Comment piloter le plan d'action ?

ÉTAPE	À FAIRE	TRACE ATTENDUE
1. Repérer	Décrire les faits, les salariés exposés, les moments critiques et les facteurs RPS concernés.	Faits datés, unité de travail, témoignages anonymisés si besoin.
2. Évaluer	Apprécier fréquence, gravité, durée d'exposition, mesures existantes et populations exposées.	Cotation DUERP, indicateurs, échanges terrain.
3. Agir	Choisir une action collective : organisation, technique, formation, soutien, procédure.	Action affectée à un responsable avec échéance et moyens.
4. Suivre	Vérifier réalisation, efficacité et effets secondaires. Réajuster après incident ou changement.	Preuve, indicateur, date de revue, mise à jour DUERP.

Que faire en cas d'alerte ou d'événement grave ?

SÉCURISER	ALERTER	ACCOMPAGNER ET TRACER
Éloigner la personne exposée, stopper l'exposition, préserver les preuves utiles sans prise de risque.	Prévenir employeur/manager ; mobiliser SST/SPST selon contexte ; appeler secours si urgence vitale.	Débriefer rapidement, proposer soutien, déclarer l'événement, analyser causes, mettre à jour DUERP et actions.
En cas de danger grave et imminent : appliquer la procédure d'alerte et d'enquête prévue par les textes.	En cas de harcèlement allégué : enclencher une réponse structurée, confidentielle et proportionnée.	Toujours formaliser : faits, mesures immédiates, personnes informées, suites prévues et délai de revue.

Quels réflexes à retenir ?

- Écrire les faits : date, lieu, situation, personnes exposées, effets, mesures demandées.
- Revenir au travail réel : charge, délais, moyens, interruptions, qualité, soutien, autonomie.
- Relier au DUERP : chaque signal RPS doit conduire à évaluer, décider, suivre.
- Traiter l'urgence : violence, menace ou malaise = mise en sécurité et accompagnement.
- Réévaluer après changement : réorganisation, logiciel, horaires, sous-effectif, nouvelle clientèle.

Quels points de vigilance ?

Stress ponctuel ≠ stress chronique. Une tension ponctuelle peut cesser ; une exposition durable à des contraintes excessives peut produire des effets graves.

Ne pas individualiser trop vite. Rechercher les causes dans l'organisation du travail avant de conclure à une difficulté personnelle.

Distinguer RPS et harcèlement. Le harcèlement relève de règles spécifiques de prévention, d'enquête, de protection et de sanction.

Confidentialité. Santé, conflit, discipline, harcèlement : tracer sans diffusion excessive de données personnelles.

Références / réglementation / recommandations

[C. trav. L4121-1](#) : santé physique et mentale ; [L4121-2](#) : principes généraux de prévention.

[L4121-3](#), [L4121-3-1](#), [R4121-1](#) à [R4121-4](#) : évaluation, DUERP, mise à jour et conservation.

[L1152-1](#) : harcèlement moral ; [L1153-5](#) : prévention du harcèlement sexuel ; [L2312-5](#) : rôle SSCT du CSE.

[INRS RPS](#) : définitions et effets ; [INRS facteurs RPS](#) : 6 familles ; [Faire le point RPS](#) et [ED 6403 RPS-DU](#) : outils.

Sources réglementaires et institutionnelles vérifiées le 10/06/2026. Support pédagogique : ne remplace pas une analyse juridique individualisée.