

RPS : mesurer pour agir

Repérer les facteurs psychosociaux et les intégrer au DUERP

6 familles de facteurs - diagnostic terrain - prévention primaire - plan d'actions - suivi CSE/SPST

Objectif opérationnel

Utiliser la grille Gollac pour remonter des signaux d'alerte vers les causes de travail : charge, marges de manœuvre, relations, valeurs et changements. L'objectif n'est pas de "mesurer le stress" seul, mais d'identifier les facteurs, de les inscrire au DUERP et de piloter des mesures vérifiables.

5 réflexes immédiats

- Partir du travail réel : tâches, contraintes, arbitrages, changements.
- Regrouper les faits par unité de travail, métier, site ou activité.
- Croiser parole des salariés, observation, données RH/AT-MP et avis SPST.
- Relier chaque facteur au DUERP : cotation, action, responsable, délai.
- Suivre l'efficacité : preuve réalisée, effet observé, ajustement si besoin.

Ce qu'un diagnostic RPS n'est pas

- Un test de personnalité ou un dépistage médical déguisé.
- Un questionnaire isolé sans analyse qualitative du travail.
- Une recherche de coupable : les RPS se préviennent d'abord à la source.
- Une action limitée au coaching, à la relaxation ou à la gestion individuelle.
- Un dossier hors DUERP : la prévention doit être tracée et suivie.

1. Quels facteurs explorer en priorité ?

Famille Gollac	Signaux terrain	Questions à poser	Actions DUERP
Intensité / temps de travail	Charge élevée, délais serrés, objectifs flous ou irréalistes, interruptions, horaires atypiques, présentéisme.	Objectifs atteignables ? moyens suffisants ? pics d'activité ? horaires à risque ?	Réviser charge, priorités, effectifs, outils ; planifier les pics ; limiter les interruptions.
Exigences émotionnelles	Contact public, détresse, incivilités, violence externe, obligation de cacher ses émotions.	Quelles situations usent ? qui est seul ? quelles consignes après incident ?	Binôme, débriefing, règles d'accueil, traitement des violences, soutien hiérarchique.
Autonomie insuffisante	Procédures rigides, faible marge de manœuvre, imprévisibilité, compétences non utilisées.	Peut-on décider comment faire ? anticiper ? apprendre ? contribuer aux choix ?	Redonner des marges, consulter les équipes, clarifier les priorités, former.
Rapports sociaux dégradés	Isolement, manque de soutien, tensions, faible reconnaissance, conflit hiérarchique, violence interne.	Où manque la coopération ? quels arbitrages ? quels faits à traiter ?	Réguler le collectif, former managers, traiter alertes, sécuriser signalements, revoir évaluation.
Conflits de valeurs	Qualité empêchée, travail inutile, dilemmes éthiques, indicateurs qui contredisent le métier.	Qu'est-ce qui empêche le travail bien fait ? quelles règles entrent en conflit ?	Débattre des critères qualité, revoir objectifs, donner moyens, arbitrer quantité/qualité.
Insécurité / changements	Crainte emploi, carrière, revenu, changements répétés, réorganisation mal expliquée, travail non soutenable.	Qu'est-ce qui change ? qui perd ses repères ? quels impacts charge/compétences ?	Informé en amont, accompagner, phaser, suivre les impacts, maintenir l'employabilité.

2. Quels signaux doivent déclencher l'analyse ?

Signal	Exemples à objectiver	Question réflexe	Trace attendue
Organisation	Réorganisation, sous-effectif, objectifs irréalistes, planning instable, nouvel outil.	Qu'est-ce qui a changé dans le travail réel ?	Décision, planning, impacts charge/compétences.
Collectif	Conflits, isolement, manque de soutien, turn-over, réclamations, perte de coopération.	Où le soutien ou l'arbitrage manque-t-il ?	Faits datés, lieux, unités, actions de régulation.
Santé / sécurité	AT/MP, TMS, malaises, arrêts répétés, fatigue, troubles du sommeil, présentéisme.	Quel facteur de travail expose ou aggrave ?	Lien DUERP, avis SPST, mesures immédiates.
Qualité / service	Retards, erreurs, plaintes clients/usagers, qualité empêchée, tensions avec le public.	Quel compromis empêche le travail bien fait ?	Critères qualité, priorités, moyens, retours terrain.

Traduction DUERP : formuler une ligne exploitable

Risque / facteur : [ex. charge et délais] | Situation exposante : [activité, unité, fréquence] | Population : [métier/site] | Action : [mesure, responsable, échéance, preuve].

Point de vigilance formateur

Un facteur n'est pas un dommage. Stress, burn-out, troubles du sommeil, conflits ou TMS peuvent alerter, mais l'évaluation doit remonter aux causes : organisation, charge, ressources, relations, valeurs et stabilité.

Méthode : situation de travail → facteur RPS → exposition → action de prévention → preuve de réalisation → réévaluation.

Passer du diagnostic au plan d'actions

Une démarche utile combine analyse qualitative, indicateurs, participation et suivi dans le temps.

3. Comment conduire la démarche ?

Étape	Ce qu'il faut faire	Documents / preuves	Vigilance
1. Cadrer	Définir périmètre : unité de travail, métier, site, changement, population exposée. Associer direction, terrain, CSE et SPST.	DUERP, organigramme, fiche entreprise SPST, bilan AT/MP, absences, turn-over, alertes.	Clarifier objectif ; garantir confidentialité ; annoncer calendrier.
2. Recueillir	Observer le travail réel, conduire entretiens ou groupes, utiliser un questionnaire comme appui, pas comme preuve unique.	Grille RPS-DU, comptes rendus, verbatims anonymisés, indicateurs RH/SSCT.	Ne pas réduire les RPS à la personnalité ou au stress individuel.
3. Évaluer	Repérer facteurs, fréquence, gravité, populations exposées et protections existantes ; hiérarchiser.	Tableau par unité de travail ; cotation DUERP ; causes et protections.	Comparer les situations de travail, pas les personnes.
4. Agir	Choisir d'abord des mesures primaires : charge, objectifs, effectifs, marges, soutien, management, outils.	Plan d'actions : responsable, échéance, moyens, preuve.	La formation seule ne suffit pas si l'organisation reste pathogène.
5. Suivre	Vérifier réalisation et efficacité ; réviser après incident, réorganisation ou information nouvelle.	Tableau de suivi, bilan CSE, retours salariés, mise à jour DUERP.	Tracer décisions, refus et mesures correctives.

4. Quels documents demander ou utiliser ?

Document	Usage terrain	Point de contrôle
DUERP + anciennes versions	Identifier les facteurs par unité de travail et assurer la traçabilité collective.	Mise à jour annuelle si ≥ 11 salariés, changement important ou information nouvelle.
Liste d'actions / PAPRIACT	< 50 : liste d'actions ; ≥ 50 : programme annuel selon les textes.	Qui fait quoi, avec quels moyens, pour quelle échéance ?
Données d'alerte	AT/MP, absences, turn-over, plaintes, visites SPST, signalements, accidents bénins.	Chercher les répétitions, pas seulement les événements graves.
Organisation du travail	Effectifs, objectifs, horaires, procédures, changements, charge réelle.	Vérifier l'écart entre travail prescrit et travail réel.
Situations sensibles	Harcèlement, violence, discrimination, agissements sexistes.	Action immédiate, enquête adaptée, protection des personnes.

Réflexes à retenir

- Agir d'abord à la source : charge, objectifs, moyens, autonomie, coopération.
- Prioriser les actions collectives avant les actions individuelles.
- Associer salariés, encadrement, CSE, SPST et prévention externe si besoin.
- Écrire les décisions : responsable, délai, preuve, critère d'efficacité.
- Réviser le DUERP après changement, alerte, accident grave ou signal faible répété.

Points de vigilance

- Questionnaire seul = risque de faux diagnostic : compléter par échanges terrain.
- Anonymiser les propos ; limiter les données santé et disciplinaires.
- Ne pas confondre facteur RPS et faute individuelle.
- Harcèlement ou violence : traiter sans attendre la prochaine mise à jour DUERP.
- Surveiller les signaux faibles : qualité empêchée, tensions, isolement, présentéisme.

Quelle prévention choisir ?

Primaire : supprimer ou réduire les causes organisationnelles. Secondaire : outiller les équipes et managers face aux tensions. Tertiaire : prendre en charge, protéger, accompagner le retour au travail. Une action tertiaire ne remplace jamais le traitement de la cause.

5. Comment suivre une action RPS ?

Risque / situation	Action décidée	Responsable	Échéance	Preuve attendue	Statut
Charge / délais trop serrés	Revoir priorités + renfort sur pic	Manager + RH	JJ/MM	Planning ajusté + retour équipe	À suivre
Incivilités public	Procédure alerte + débriefing	Encadrant	JJ/MM	Consigne diffusée + test	À suivre

Références / réglementation / recommandations - liens cliquables

Obligation et DUERP : [L4121-1](#) ; [L4121-2](#) ; [L4121-3](#) ; [L4121-3-1](#) ; [R4121-1](#) ; [R4121-2](#)
 CSE / SSCT : [L2312-5](#) ; [L2312-9](#) ; [L2312-13](#)
 Harcèlement / violences : [L1152-1](#) ; [L1153-1](#) ; [L1153-5](#)
 INRS : [dossier RPS](#) ; [ED 6403 RPS-DU](#) ; [outil Faire le point RPS](#)
 Sources structurantes : [Rapport Gollac / Collège d'expertise \(2011\)](#) ; [Ministère du travail - RPS](#)

Support pédagogique : ne remplace pas l'analyse de terrain, la consultation des textes à jour, ni un conseil juridique adapté.