



RPS : utiliser les critères Gollac

À quoi servent les critères Gollac ?

Objectif opérationnel

Utiliser les critères Gollac comme une grille de discussion du travail réel, pas comme un diagnostic automatique.
Le but est de repérer les facteurs organisationnels et relationnels qui exposent les salariés, puis de les traduire en actions de prévention dans le DUERP et/ou la fiche d'entreprise.

De quoi parle-t-on ?

Définition utile

Les RPS sont des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels ou relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.
Concrètement : stress, violences internes/externes, conflits, harcèlement, épuisement, qualité empêchée.

Comment l'utiliser sans perdre le sens ?

1. Cadrer une unité de travail ou une situation. 2. Interroger les salariés, l'encadrement et le SPST. 3. Discuter les écarts entre prescription et réalité. 4. Agir : mesures collectives, responsables, échéances, suivi.

Quels sont les 6 axes à questionner ?

Axe Gollac	Questions simples à poser	Signaux à collecter	Actions à viser
1. Intensité et temps de travail	La charge est-elle soutenable ? A-t-on le temps de bien faire ? Les rythmes, interruptions, objectifs ou horaires empêchent-ils le travail ?	Heures sup., mails tardifs, délais intenable, erreurs, fatigue, pauses sautées, conciliation travail/hors travail difficile.	Prioriser, clarifier les objectifs, réguler les interruptions, ajuster effectifs/outils, préserver les pauses et temps de récupération.
2. Exigences émotionnelles	Contact public ? souffrance ? agressivité ? obligation de cacher ses émotions ? peur d'un accident, d'une violence ou d'un conflit ?	Incivilités, menaces, plaintes, évitement, isolement, épuisement émotionnel, incidents répétés.	Procédure agression, soutien et débrief, aménagement accueil, effectif suffisant, formation ciblée, alerte rapide.
3. Autonomie et marges	Peut-on décider comment travailler, adapter l'ordre des tâches, utiliser ses compétences, participer aux décisions ?	Prescription rigide, reporting excessif, impossibilité d'anticiper, perte de savoir-faire, faible participation.	Redonner des marges locales, organiser retours d'expérience, associer les équipes, développer les compétences.
4. Rapports sociaux et reconnaissance	Coopération, soutien hiérarchique, justice, reconnaissance du travail réel ? Conflits, violences, harcèlement, discrimination ?	Tensions, clans, turnover, absences, conflits non traités, sentiment d'injustice, manque d'entraide.	Clarifier rôles et arbitrages, traiter les conflits, restaurer la coopération, reconnaître les contraintes du terrain.
5. Conflits de valeurs	Doit-on faire des choses que l'on désapprouve ? Peut-on faire un travail de qualité ? Y a-t-il un travail inutile ou empêché ?	Injonctions contradictoires, critères qualité non tenus, perte de sens, arbitrages éthiques non discutés.	Débat sur la qualité, arbitrage transparent, critères métier, traitement des contradictions objectifs/moyens.
6. Insécurité de la situation	Sécurité de l'emploi, revenu, carrière ? Travail soutenable jusqu'à la retraite ? Changements compris et maîtrisés ?	Rumeurs, incertitude, réorganisations successives, polyvalence subie, avenir métier flou, peur du déclassement.	Informé tôt, piloter le changement, anticiper les compétences, accompagner les parcours, stabiliser les priorités.

Quels regards croiser ?

L'écart entre les perceptions n'est pas une anomalie : c'est le point de départ pour discuter du travail réel et lever les quiproquos.

Regard à croiser	Apport attendu	Trace utile
Salariés	Situations concrètes, travail réellement fait, arbitrages, ce qu'ils ajoutent pour que le travail tienne.	Exemples anonymisés, verbatims courts, unités de travail.
Encadrement / employeur	Objectifs, contraintes de production, moyens disponibles, règles, arbitrages et projets en cours.	Décisions, priorités, moyens, calendrier.
SPST / médecin du travail	Lecture santé-travail, fiche d'entreprise, alertes collectives, recommandations de prévention.	Conseils écrits, fiche d'entreprise, plan d'action.



Transformer les critères Gollac en actions de prévention

Méthode courte pour tracer les constats, prioriser les actions et sécuriser le DUERP.

Comment passer des constats au DUERP ?

Règle simple : ne pas écrire seulement « stress ». Décrire la situation de travail qui expose : charge, rythme, conflit, manque de marges, qualité empêchée, violence, changement non maîtrisé.

Étape	Question de terrain	Sortie attendue
1. Cadrer	Quel service, métier, site, projet ou événement déclenche l'analyse ?	Unité de travail + périmètre + acteurs associés.
2. Recueillir	Que disent les faits : activité réelle, documents, observations, entretiens collectifs, questionnaires validés ?	Situations d'exposition décrites, sans mise en cause nominative.
3. Évaluer	Quel facteur Gollac ? Quelle fréquence, durée, intensité ? Quelles protections existent déjà ?	Risque inscrit au DUERP avec personnes exposées et cotation.
4. Agir / suivre	Quelle action collective combat le risque à la source ? Qui fait quoi, quand, avec quel indicateur ?	Liste d'actions, responsable, échéance, preuve de réalisation.

Quels documents utiliser ou demander ?

Catégorie	Documents à demander / consulter	Pourquoi ?
Travail prescrit et réel	Fiches de poste, procédures, objectifs, planning, charge, délais, outils numériques, demandes clients/usagers.	Comparer prescription, moyens et activité réelle.
Santé et signaux collectifs	AT/MP, incidents, absences, turnover, alertes CSE/RH, plaintes, conflits, violences, données anonymisées.	Repérer les expositions répétées ou chroniques.
Prévention	DUERP et versions, liste d'actions/PAPRIACT, consignes, plan de prévention, suivi des actions déjà décidées.	Mettre à jour et prouver la traçabilité.
SPST	Fiche d'entreprise, recommandations du médecin du travail, avis IPRP/ergonome/psychologue si existants.	Croiser santé, organisation et prévention.
Dialogue social	Registre CSE, enquêtes AT/MP/RPS, avis sur projets, réponses employeur, calendrier de changements.	Tracer les demandes, engagements et désaccords.

Quels réflexes appliquer ?

À appliquer immédiatement

- Parler de situations de travail, pas de profils individuels.
- Associer salariés concernés, encadrement, CSE et SPST selon le contexte.
- Chercher les causes organisationnelles : charge, moyens, délais, règles, soutien.
- Privilégier les mesures collectives et à la source avant les réponses individuelles.
- Inscrire chaque action : responsable, échéance, indicateur, preuve, date de revue.

Quels points de vigilance retenir ?

À ne pas rater

- La grille Gollac n'est pas un diagnostic médical ni un baromètre isolé.
- Protéger la parole : confidentialité, anonymisation, pas de citation identifiable.
- Ne pas réduire les RPS à la « fragilité » ou aux traits de personnalité.
- Distinguer exposition ponctuelle, répétée et chronique.
- Traiter sans délai violence, harcèlement, menace ou danger grave.

Quelle base citer ?

Références / réglementation / recommandations - liens cliquables dans le PDF

Code du travail : L4121-1 (santé physique et mentale), L4121-2 (principes généraux), L4121-3 (évaluation), L4121-3-1 (DUERP, liste d'actions, conservation).

DUERP : R4121-1 (transcription), R4121-2 (mise à jour), R4121-4 (mise à disposition et 40 ans).

CSE et SPST : L2312-5 (CSE < 50, santé-sécurité, enquêtes, liste d'actions) ; R4624-46 à R4624-48 (fiche d'entreprise).

Repères RPS : INRS - RPS, ce qu'il faut retenir ; INRS ED 6403 - outil RPS-DU ; Rapport du Collège d'expertise présidé par M. Gollac ; 6 facteurs RPS - fonction publique.

Sources internes utilisées : grille des critères Gollac transmise et rapport du Collège d'expertise. Les liens institutionnels ont été vérifiés le 12/06/2026.