



RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Repérer, évaluer, agir — mini-guide opérationnel 3SAFE / CUSTOD3S

Version vérifiée au 09/06/2026 • Support synthétique — ne remplace pas une analyse juridique individualisée.

Les RPS regroupent notamment le stress, les violences internes ou externes, les tensions relationnelles, la surcharge durable, la perte d'autonomie ou les conflits de valeurs. Ils doivent être évalués comme les autres risques professionnels, intégrés au DUERP et traités prioritairement par des mesures collectives agissant sur le travail réel.

Que veut dire prévenir les RPS ?

| Niveau | Objectif | Exemples d'actions | Point clé |
|----------------------------------|--|--|--|
| Primaire « Prévenir » | Combattre le risque à la source. | Adapter charge, objectifs, effectifs, autonomie, horaires, consignes, outils et coopération. | Priorité : agir sur l'organisation du travail. |
| Secondaire « Réduire » | Réduire ou corriger l'exposition. | Former managers, outiller équipes, réguler tensions, créer des espaces de discussion. | Utile, mais insuffisant seul. |
| Tertiaire « Réparer » | Prendre en charge les personnes en difficulté. | SPST, cellule d'écoute, accompagnement, maintien ou retour en emploi. | Ne remplace jamais l'action à la source. |

Quels facteurs de risques repérer ?

| | | |
|--|---|---|
| Tâche / contenu Charge excessive, pression temporelle, objectifs flous, monotonie, vigilance permanente, travail morcelé. | Organisation Horaires inadaptés, injonctions contradictoires, missions imprécises, changements non préparés, polyvalence subie. | Relations Manque d'aide, management autoritaire ou peu participatif, faible reconnaissance, conflits, isolement. |
| Autonomie Faibles marges de manœuvre, absence de participation aux décisions, impossibilité de développer ses compétences. | Valeurs / qualité Travail empêché, qualité impossible, perte de sens, conflits éthiques ou professionnels. | Insécurité Peur pour l'emploi, restructuration, incertitude sur le métier, contrats précaires, pression économique. |

Repère opérationnel : croiser les 6 familles INRS/Gollac avec les situations observées dans l'unité de travail.

Quels indicateurs suivre ?

| Famille | Indicateurs utiles | Lecture prévention |
|----------------------------|---|---|
| Fonctionnement | Absentéisme, turnover, horaires, activité, qualité, retards, incidents, relations sociales, postes non pourvus. | Repérer les zones de tension et les évolutions anormales. |
| Santé / sécurité | AT/MP, situations graves, stress chronique, alertes, pathologies signalées, activité du SPST, accidents bénins. | Croiser santé, sécurité et organisation réelle du travail. |
| Expression salariés | Questionnaires, entretiens, remontées CSE, réunions, groupes de travail, verbatims anonymisés. | Objectiver le vécu sans rechercher de responsables individuels. |
| Travail réel | Interruption, aléas, entraide, priorités contradictoires, marges de manœuvre, outils, environnement. | Identifier ce qui produit ou protège la santé. |

Quels documents demander ou utiliser ?

| | | |
|---|---|--|
| DUERP Facteurs RPS par unité de travail, cotation, actions, responsable, délai, moyens. | Données internes RH, AT/MP, SPST, alertes, comptes rendus, inspections, qualité, absentéisme. | Terrain Questionnaires, entretiens, observations, groupes de discussion, retours managers/CSE. |
|---|---|--|

Réflexe terrain : un indicateur isolé ne suffit pas. La démarche devient robuste quand les données RH, les observations, les entretiens, les alertes CSE/SPST et le travail réel convergent.



AGIR SANS ATTENDRE

Diagnostic, plan d'action, DUERP, suivi et points de vigilance

Mini-guide RPS • Méthode de prévention collective, opérationnelle et traçable.

Comment objectiver sans stigmatiser ?

Questionnaires Produire des données, hiérarchiser les facteurs, associer largement les salariés. Annoncer anonymat, restitution collective et suites.

Collectif Favoriser les échanges sur les façons de réaliser le travail. Identifier ce qui bloque, ce qui protège et ce qui peut être modifié.

Entretiens Accéder au travail réel, aux arbitrages, aux tensions et aux ressources. Protéger la confidentialité et éviter les données médicales.

Observation Comparer prescrit et réel : charge, interruptions, aléas, coopération, outils, horaires et environnement.

Comment construire le plan d'action ?

| Étape | Action à mener | Preuve à conserver |
|--------------|--|------------------------|
| 1. Cadrer | Périmètre, acteurs, méthode, calendrier, règles de confidentialité. | Note de cadrage |
| 2. Collecter | Indicateurs RH/SST, SPST, CSE, terrain, questionnaires, entretiens. | Tableau indicateurs |
| 3. Analyser | Facteurs sources, unités exposées, situations critiques, ressources. | Synthèse RPS |
| 4. Prioriser | Urgence, gravité, fréquence, faisabilité, impact collectif. | Grille de priorisation |
| 5. Agir | Responsable, délai, moyens, indicateur de résultat, lien DUERP. | Plan d'action DUERP |
| 6. Suivre | Réalisation, efficacité, effets secondaires, révision périodique. | Revue d'actions |

Quels réflexes appliquer ?

- Agir d'abord sur les causes : charge, autonomie, clarté, coopération, reconnaissance.
- Relier chaque facteur RPS au DUERP et à une action datée.
- Associer direction, managers, RH, CSE et SPST.
- Anticiper les changements : fusion, restructuration, nouveaux outils, sous-effectif.
- Mesurer peu d'indicateurs, mais les suivre dans le temps.

Quels points de vigilance ?

- Ne pas réduire les RPS à une fragilité individuelle.
- Ne pas lancer de questionnaire sans restitution ni plan d'action.
- Ne pas confondre cellule d'écoute et prévention réglementaire.
- Ne pas diffuser de données médicales, disciplinaires ou nominatives.
- Ne pas laisser une situation grave attendre la prochaine réunion.

Quels leviers d'amélioration activer ?

| | | |
|----------|--|---|
| 1 | Direction engagée Arbitrages, moyens, priorités, visibilité. | La prévention RPS doit être portée par la ligne managériale, pas externalisée. |
| 2 | Collectif soutenu Autonomie, entraide, espaces de discussion. | Redonner des marges de manœuvre et traiter les difficultés avant qu'elles s'installent. |
| 3 | Changement anticipé Impact humain, compétences, charge, délai. | Tout projet de réorganisation doit mesurer les effets sur le travail réel. |

Quelle base réglementaire citer ?

C. trav. L4121-1 : obligation de protéger la santé physique et mentale ; prévention, information/formation, organisation et moyens adaptés. **Lien Légifrance**
C. trav. L4121-2 : principes généraux de prévention : éviter, évaluer, combattre à la source, adapter le travail, planifier. **Lien Légifrance**
C. trav. L4121-3 et L4121-3-1 : évaluation des risques, actions de prévention, DUERP, liste d'actions < 50, traçabilité collective. **L4121-3 • L4121-3-1**
C. trav. R4121-1 à R4121-4 : inventaire, mises à jour, mise à disposition, conservation du DUERP 40 ans. **Lien Légifrance**
INRS ED 6012 : indicateurs de dépistage RPS. **Lien INRS • INRS ED 6349** : agir en prévention. **Lien INRS • INRS ED 6403** : outil RPS-DU. **Lien INRS**

À retenir : la priorité reste la prévention primaire. Les actions secondaires ou tertiaires soutiennent les salariés, mais elles ne suffisent pas si l'organisation du travail continue à produire les facteurs de risque.