

# Fiche pratique

Droit du travail

## Evaluer les risques psychosociaux



**Editions Legiest**

14 Parc Club du Millénaire  
1025 rue H. Becquerel – 34000  
Montpellier

Tel : 04 99 61 65 48

Mail : [contact@legiest.fr](mailto:contact@legiest.fr)

## Contenu du dossier :

- Définition et rappel de la législation: page 2 et 3
- Questionnaire à distribuer à vos salariés : p.4, 5, 6 et 7
- Grille de lecture du questionnaire : p.8, 9 et 10
- Tableau employeur pour évaluer les RPS : p.11, 12 et 13

## **Important**

Les éléments contenus dans nos dossiers sont à jour des dernières évolutions législatives. Il vous appartient de vérifier l'état du droit et de la jurisprudence lors de l'usage desdits documents. Il ne vous dispense donc pas, le cas échéant, de la consultation d'un juriste.

# **EVALUER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

## ■ **Définition et objectif**

La prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail. **Il s'agit d'une obligation qui s'impose à l'employeur** et dont les principes généraux sont inscrits dans le Code du travail.

Les risques psychosociaux (RPS) sont définis comme des « 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 ».

Les RPS correspondent à des situations de travail où sont présents :

- du stress: déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.
- des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes.
- des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...)

## ■ **Rappel de la législation**

La prévention des risques psychosociaux (RPS) s'inscrit dans l'obligation générale de prévention des risques professionnels

**Depuis la loi du 31 décembre 1991**, en tant qu'employeur vous avez l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs.

**Le décret du 5 novembre 2001** a rendu obligatoire la transcription de l'inventaire des risques au niveau de chaque unité de travail dans un document unique.

**La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002** a complété la législation existante sur deux points qui contribuent à rendre plus précise l'obligation de prendre en compte les risques psychosociaux, au même titre que tous les autres risques professionnels.

- D'une part, elle précise la responsabilité de l'employeur dans la prévention de la santé physique et mentale des salariés de l'entreprise (article L. 4121-1 à 5 du code du travail) ;

- D'autre part, elle introduit dans le code du travail de nouveaux articles qui définissent et sanctionnent le harcèlement moral (articles L. 1152-1 à L. 1152-6 CT)

Les RPS **doivent être repérés et consignés dans le Document Unique d'évaluation des risques professionnels**, et des mesures de prévention doivent être mises en place comme pour tous les autres risques. **L'ANI (*Accord National Interprofessionnel*) de 2008**, conclu par les partenaires sociaux, sert de référence.

**Dans un arrêt du 1<sup>er</sup> juin 2016**, la Cour de cassation a clairement fait évoluer la jurisprudence : **l'employeur n'est plus considéré comme fautif, s'il a bien respecté son obligation légale de prévention des risques psychosociaux.**

## ■ **Comment évaluer les risques psychosociaux dans l'entreprise ?**

Le questionnaire « risques psychosociaux » en votre possession est l'un des outils à mettre en place par les employeurs pour détecter et identifier les risques psychosociaux.

**Nous vous proposons dans notre dossier élaboré par nos juristes, une partie pour vos salariés :**

- Un questionnaire à distribuer à vos salariés pour évaluer la présence de RPS à leur poste. (*Fiche 1*)
- Une fiche pratique et une grille de lecture pour interpréter les résultats du questionnaire distribué à vos salariés. (*Fiche 2*)

**Une partie employeur :**

- Un tableau de synthèse pour vous permettre en qualité de dirigeant d'évaluer les risques psychosociaux au sein de votre entreprise, à remplir vous même. (*Fiche 3*)

## Fiche 1 : Questionnaire à distribuer à vos salariés.

## Évaluer vos risques psychosociaux

Ce questionnaire a pour but de recueillir ce que vous ressentez au sujet de votre travail.  
Pour assurer la qualité et la pertinence des résultats, nous avons besoin que vous répondiez à toutes les questions.

### Données individuelles :

Age du participant : ..... ans

Sexe :      Femme ☐                      Homme ☐

Ancienneté dans l'établissement : ..... ans

Ancienneté au poste occupé : ..... ans

### Instructions pour remplir le questionnaire :

- Veuillez répondre à toutes les questions en vous référant à votre emploi actuel.
- Cocher une seule réponse par question
- Répondez le plus spontanément possible à chaque question

**- Pour les questions 1 à 26 :**

Cochez la case qui correspond le mieux à votre état au travail. Vous avez 4 choix de réponse possibles : **Pas du tout d'accord**, **Pas d'accord**, **D'accord** ou **Tout à fait d'accord**.

Date (jour, mois, année) : .....

**1 – Dans mon travail, j'apprends des nouvelles choses**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**2 – Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**3 – Mon travail me demande d'être créatif**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**4 – Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**5 – Mon travail demande un haut niveau de compétence**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**6 – Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**7 – Dans mon travail, j'ai des activités variées**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**8 – J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**9 – J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**10 – Mon travail demande de travailler très vite**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**11 – Mon travail demande de travailler intensément**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**12 – On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**13 – Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail**

Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

**14 – Je reçois des ordres contradictoires de la part d’autres personnes**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**15 – Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**16 – Mes tâches sont souvent interrompues avant d’être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**17 – Mon travail est très « bousculé »**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**18 – Dépendre du travail de collègues ralentit souvent mon propre travail**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**19 – Mon responsable se sent concerné par le bien être de son équipe**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**20 – Mon responsable prête attention à ce que je dis**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**21 – Mon responsable m’aide à mener ma tâche à bien**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**22 – Mon responsable réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**23 – Les collègues avec qui je travaille sont professionnellement compétents**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**24 – Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l’intérêt**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**25 – Les collègues avec qui je travaille sont bienveillants**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**26 – Les collègues avec qui je travaille m’aident à mener les tâches à bien**

Pas du tout d’accord ☐ Pas d’accord ☐ D’accord ☐ Tout à fait d’accord ☐

**27 – Dans l’ensemble, estimez vous que votre travail est fatigant ?**

Pas du tout fatigant    **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**    Extrêmement fatigant

**28 – Dans l’ensemble, estimez vous que votre travail est stressant ?**

Pas du tout stressant    **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**    Extrêmement stressant

**29 – Dans l’ensemble, êtes vous globalement satisfait de votre travail ?**

Pas du tout satisfait    **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**    Tout à fait satisfait

**30 -Dans l’ensemble, comment estimez-vous votre état de santé ?**

Très mauvais    **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**    Très bon

**Commentaires personnels (*facultatifs*) :**

.....  
.....

Fin du questionnaire, Merci !



## Fiche 2 : Interprétation du Questionnaire Risques Psychosociaux

Les risques psychosociaux regroupent :

- le stress au travail ;
- les violences externes : insultes, menaces, agressions physiques ou verbales exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise (clients, usagers, ...);
- les violences internes exercées par des salariés sur d'autres salariés : harcèlement moral ou sexuel, violence physique ou verbale.

Ils doivent être traités comme tous les autres risques pouvant être présents dans les entreprises : évaluation des risques, prise en compte des risques dans le document unique et mise en œuvre des mesures de prévention appropriées.

**Le questionnaire « risques psychosociaux » en votre possession est l'un des outils à mettre en place par les employeurs pour détecter et identifier les risques psychosociaux.**

### Présentation du questionnaire

La détermination d'une situation de stress au travail se base sur les **trois dimensions suivantes** :

- **Exigence psychologique** (quantité de travail à accomplir, de même qu'aux exigences mentales et aux contraintes de temps liées au travail) ;
- **Autonomie décisionnelle** (l'autonomie décisionnelle renvoie à la capacité de prendre des décisions dans la conduite de son travail mais surtout à la possibilité d'être créatif et d'utiliser et de développer ses compétences) ;
- **Soutien social** de l'équipe de travail ou de la hiérarchie (cette troisième dimension intervient comme un modulateur qui tempère ou accentue la tension au travail).

### Calcul des résultats obtenus

Notre questionnaire évalue les 3 dimensions de l'environnement psychosocial au travail, à savoir :

- Autonomie décisionnelle : elle comprend les **questions 1 à 9**;
- Exigence psychologique : qui regroupe les **questions 10 à 18**;
- Soutien social : qui regroupe les **questions 19 à 26** ;

Enfin, les quatre dernières questions concernant plus directement l'état de santé des salariés (état de santé accentuant une situation de stress au travail).

**Pour les questions 1 à 26**, les réponses proposées sont « Pas du tout d'accord », « Pas d'accord », « D'accord », « Tout à fait d'accord ».

Cela permet de **coter les réponses obtenues** de 1 à 4 :

- 1 = « Pas du tout d'accord »,
- 2 = « Pas d'accord »,
- 3 = « D'accord »,
- 4 = « Tout à fait d'accord ».

Vous pouvez ainsi calculer un score pour chacune des trois dimensions :

- **Autonomie décisionnelle**, il convient d'additionner les scores des questions 1 à 9 de la manière suivante :

$$(Q1 + (5-Q2) + Q3+Q5+ Q7 + Q9) \times 2 + (Q4 + (5 - Q6) + Q8) \times 4$$

- **Exigence psychologique** : elle se calcule en additionnant de la manière suivante les scores des questions 10 à 18 :

$$Q10 + Q11 + Q12 + (5 - Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18$$

- **Soutien social au travail** :

- de la hiérarchie : il faut additionner les réponses aux questions :

$$Q19 + Q20 + Q21 + Q22$$

- des collègues : il faut additionner les réponses aux questions :

$$Q23 + Q24 + Q25 + Q26$$

## Interprétation des résultats du questionnaire

- **Autonomie décisionnelle (Q 1 à 9)**

70 et inférieur : Faible autonomie

71 et supérieur : Grande autonomie

- **Exigence psychologique (Q 10 à 18)**

20 et inférieur : Faible exigence psychologique

21 et supérieur : Grande exigence psychologique

- **Soutien social (Q 19 à 26)**

23 et inférieur : Faible soutien social

24 et supérieur : Grand soutien social

**Ce tableau vous permet de visualiser vos résultats en trois niveaux**

<b>CRITERES</b>	<b>RESULTATS (Faible- Grand)</b>
<b>Autonomie décisionnelle</b>	
<b>Exigence psychologique</b>	
<b>Soutien social au travail</b>	

Le score obtenu peut être plus ou moins important pour chacune des dimensions.

*Par exemple*, un questionnaire peut avoir un score faible pour l'exigence psychologique et un score important pour la latitude décisionnelle.

En croisant les résultats obtenus, vous êtes ainsi en mesure de déterminer **quatre grandes typologies de travail et de prendre, si besoin, les mesures correctives appropriées** :

- **travail détendu** : faible exigence psychologique et grande autonomie ;
- **travail passif** : faible exigence psychologique et faible autonomie ;
- **travail actif** : grande exigence psychologique et grande autonomie ;
- **travail stressé** : grande exigence psychologique et faible autonomie.

**Comme indiqué précédemment, la dimension relative au soutien social** intervient comme un modulateur qui, suivant le score obtenu, tempère ou accentue la tension au travail.

## **Fiche 3 : Partie Employeur : méthode pour évaluer les risques psychosociaux dans votre entreprise**

En qualité d'employeur vous pouvez également, après avoir distribué le questionnaire aux salariés (fiche 1), réaliser une auto évaluation des RPS pour vos salariés, pour cela il est préconisé d'élaborer une grille d'évaluation en catégorisant les différents facteurs de risques psychosociaux en six grands facteurs de risques:

- Les horaires de travail difficiles.

La durée et l'organisation du temps de travail peuvent avoir une influence sur la santé physique et mentale des salariés. Le nombre d'heures travaillées par semaine, les types d'horaires et de rotation, la disponibilité demandée aux salariés au-delà de leurs horaires de travail, le délai de communication des plannings horaires... sont à prendre en compte.

- Dégradation des rapports professionnels

Cette catégorie détermine les rapports sociaux dans l'entreprise : la qualité des relations entre collègues, l'intégration des nouveaux salariés, le comportement du supérieur hiérarchique face à leurs subordonnés...

- Complexité et intensité du travail

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail: les contraintes de rythmes de travail, les objectifs, les responsabilités exercées...

- Contexte émotionnel

Certaines activités professionnelles peuvent être éprouvantes pour les salariés sur le plan mental et émotionnel. (tension avec la clientèle, traitement de situation de personne en souffrance...)

- L'insécurité de l'emploi et du travail

L'insécurité de l'emploi a été définie comme « l'impuissance ressentie à préserver la continuité souhaitée dans une situation de menace sur l'emploi » L'insécurité de l'emploi est un facteur de risque pour la santé dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation ainsi que le sentiment d'estime de soi.

- Autonomie au travail

L'autonomie peut s'exercer dans le choix de la façon de travailler, la prise d'initiatives face à des situations imprévues. L'autonomie dépend des marges de manœuvre accordées aux salariés, par le contenu des tâches. Une autonomie insuffisante peut représenter un risque psychosocial pour le salarié.

## **Grille d'évaluation des risques psychosociaux**

### **Qui renseigne cette évaluation ?**

Le chef d'entreprise est seul responsable de l'évaluation de ces risques. Il doit assurer cette évaluation ou confier cette mission à une personne en interne. Le chef d'entreprise peut également s'appuyer sur les membres du CHSCT, des délégués du personnel ou du médecin du travail.

	Exposition du salarié			
Facteurs de risques Psychosociaux (RPS)	Faible	Moyen	Fort	Non Concerné
<b>1. Horaires de travail difficiles</b>				
<i>Horaires atypiques</i>				
<i>Anticipation des changements des horaires de travail, visibilité sur leur planning</i>				
<i>Disponibilité du salarié en dehors des horaires de travail</i>				
<b>2. Rapports professionnels</b>				
<i>Tensions salariés / supérieurs hiérarchiques</i>				
<i>Tensions entre collègues</i>				
<i>Violences internes</i>				
<b>3. Exigences et rythme du travail</b>				
<i>Objectifs de travail jugés complexes</i>				
<i>Plaintes sur les rythmes de travail</i>				
<i>Responsabilités excessives</i>				
<i>Concentration dans le travail</i>				
<i>Polyvalence dans les tâches</i>				
<b>4. Contexte émotionnel du salarié</b>				
<i>Tensions avec le public</i>				
<i>Confrontation à la souffrance d'autrui</i>				
<b>5. Sentiment d'insécurité de l'emploi</b>				
<i>Crainte perte d'emploi, salaire...</i>				
<i>Poste sans possibilité d'évolution professionnelle</i>				
<b>6. Autonomie au travail</b>				
<i>Autonomie du salarié dans la tâche</i>				
<i>Autonomie dans la gestion de son temps</i>				
<i>Développement des compétences du salarié</i>				