

Faire le point : un outil de questionnement collectif pour aider les petites entreprises à évaluer les risques psychosociaux

AUTEURS :

V. Langevin *, M. Malenfer **, A. Montagnez ***, B. Vieillard ****

* Département Expertise et conseil technique, INRS

** Mission TPE-PME, INRS

*** Département Information et communication, INRS

**** Direction générale du travail



Afin d'aider les entreprises de moins de 50 salariés à répondre à leur obligation réglementaire d'évaluer les risques psychosociaux (RPS), les pouvoirs publics et différents organismes (Direction générale du travail, Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail -ANACT-, INRS, Direction des risques professionnels de la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés -CNAM-TS-, services de l'inspection du travail, Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail -CARSAT-...) ont collaboré pour leur fournir des repères, des conseils et des outils méthodologiques. L'ensemble de ces éléments a été mis en ligne sur une page web, spécifiquement destinée aux petites entreprises, dans la rubrique « risques psychosociaux » du site du ministère chargé du Travail, dédié à la santé et la sécurité au travail : www.travailler-mieux.gouv.fr.

Le contenu mis en ligne se veut pragmatique, il vise à rendre la petite entreprise autonome dans une première approche des RPS. La page web se décompose en trois parties :

● **Pourquoi suis-je concerné ?** Cette partie propose une série de questions / réponses pour comprendre ce que sont les RPS et rappeler le contexte réglementaire qui s'impose à toutes les entreprises.

● **Comment faire ?** Cette partie propose une démarche et des outils pour l'évaluation des RPS dans les entreprises sans CHSCT.

● **Qui peut m'aider ?** Cette partie recense et décrit les interlocuteurs auxquels l'entreprise peut s'adresser pour être conseillée dans sa prise en compte des RPS.

L'outil de questionnement intitulé « Faire le point » se trouve dans la partie « Comment faire ? ».

La première version de l'outil a été publiée en octobre 2012 sur le site internet de l'INRS. Il a ensuite fait l'objet d'une actualisation et d'une déclinaison dédiée au secteur sanitaire et social, en août 2013 (www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37).

Description de l'outil

L'outil « Faire le point » est composé de trois éléments :

● **Une grille** sous la forme d'une macro Excel (à télécharger) comprenant quarante et une questions, à renseigner collectivement. Pour chaque question, des possibilités de réponse en 4 ou 2 points sont proposées. Elle permet de s'interroger et d'identifier la présence ou non d'éventuels facteurs de RPS dans l'entreprise.

● **Un tableau de résultats** généré lorsque l'ensemble des réponses aux questions a été reporté dans la grille Excel. Il permet d'avoir un aperçu des familles de facteurs de RPS les plus présentes dans l'entreprise (niveau d'intensité du risque pour chaque thème abordé).

● **Une synthèse** fournissant des clés de compréhension, mettant en avant des points de vigilance et

donnant des pistes d'actions pour aider l'entreprise à construire son propre plan d'actions et planifier des mesures de prévention des RPS. Cette synthèse délivre une information générale, quels que soient les niveaux de risque obtenus.

L'outil « *Faire le point* » étant à la disposition de tous sur le site Internet de l'INRS (www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37), chacun peut s'en emparer et l'utiliser en fonction de ses besoins et de son contexte. Il a été conçu pour être utilisé de manière autonome par une petite entreprise qui ne se trouve pas dans une situation de dialogue social dégradé. Si le climat social est dégradé ou si les salariés de l'entreprise sont en situation de souffrance avérée, un accompagnement externe est souvent nécessaire (par un intervenant du service de santé au travail dont dépend l'entreprise ou le service prévention de la CARSAT, par exemple). Pour que l'utilisation de l'outil porte ses fruits, les

41 questions doivent être débattues collectivement au sein d'un ou plusieurs groupes de travail représentatifs des unités de travail de l'entreprise. La participation des salariés à cette discussion doit être volontaire. Une prise de note pendant les discussions s'avèrera fort utile lorsqu'il s'agira de définir le plan d'actions de l'entreprise.



Encadré 1

> SOURCES UTILISÉES DANS LA PHASE D'ÉLABORATION DE L'OUTIL « FAIRE LE POINT »

- GOLLAC M, BODIER M - Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, 2011 (www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/rapport-final.fr,8,59.cfm).
- COUTROT T, MERMILLIOD C - Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles. *Dares Anal.* 2010 ; 81 : 1-10.
- CHOUANIÈRE D, FRANÇOIS M, GUYOT S, LANGEVIN V et al. - Dépister les risques psychosociaux : des indicateurs pour vous guider. 3^e édition. Edition INRS ED 6012 ; Paris : INRS ; 2010 : 48 p.
- Agir contre le stress, pour une action de prévention du stress en entreprise. Paris : Union des industries et métiers de la métallurgie (UIMM) ; 2010 : 40 p.
- Liste de contrôle Stress. La sécurité, c'est réalisable. Lucerne : Suvapro ; 2000 : 4 p.
- Le stress en milieu professionnel : signaux et causes, check-list pour les dirigeants d'entreprises. Stressnostress ; 2004 : 6 p.
- Aspects psychosociaux. Série stratégie Sobane. Gestion des risques professionnels. Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, 2010 (www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=19238).
- KOMPIER M, LEVI L - Le stress au travail : causes, effets et prévention. Guide pour les petites et moyennes entreprises. Série Brochure d'information 21. Dublin : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail ; 1995 : 72 p.
- VÉZINA M (Ed) - Grille d'identification des risques psychosociaux au travail. Mise à jour mars 2011. Publication 1269. Québec : Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) ; 2011 : 42 p.
- RICHTER G, GRUBER H, FRIESENBICHLER H, USCILOWSKA A et al. - Guide for Risk Assessment in Small and Medium Enterprises. 5. Mental workload : identification and evaluation of hazards ; taking measures. Vienna : International social security association (ISSA) ; 2008 : 15 p.

Origine et mode d'élaboration de l'outil

En 2008, les pouvoirs publics ont émis le souhait de disposer d'un système de suivi statistique sur les risques psychosociaux. A cet effet, un collège d'expertise, réunissant des chercheurs confirmés de diverses disciplines, représentatif de la recherche non seulement française mais également internationale, a été constitué et présidé par Michel Gollac, sociologue, administrateur de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) et directeur de recherche.

Une vaste revue de la littérature, pluridisciplinaire et internationale, a permis d'identifier un ensemble de facteurs psychosociaux de risque au travail, qui ont été regroupés autour de six axes.

La trame de l'outil a donc été déterminée à partir de cette catégorisation. D'autres sources d'informations ont été utilisées en complément. Il s'agit d'une sélection, non exhaustive, de guides et d'outils pratiques français ou étrangers, parfois destinés aux petites entreprises (*encadré 1*).

Une compilation et une comparaison des questions proposées à la fois par les travaux issus du collège d'expertise et par les guides sélectionnés, pour chaque thème et pour chaque facteur de risque, ont servi de base à la formulation des questions de l'outil « *Faire le point* ». Ces questions ont été adaptées, le cas échéant, pour qu'elles puissent s'adresser à un collectif de travail (entreprise ou unité de travail) et non à des individus répondant seuls anonymement.

Contenu de l'outil

Sur la base de l'ensemble des sources consultées, huit thèmes ont été retenus pour bâtir le contenu de l'outil :

- les six familles de facteurs de RPS proposées par le collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail ;
- deux autres thèmes relatifs à l'impact des RPS sur le fonctionnement de l'entreprise et la santé des salariés, et à la politique de santé / sécurité déjà en place.

1°) Intensité et temps de travail

Ce premier axe correspond aux exigences quantitatives et qualitatives du travail, aux contraintes de rythme, à l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, aux exigences de polyvalence non maîtrisée, aux instructions contradictoires, aux longues semaines de travail, au travail en horaires atypiques, à l'imprévisibilité des horaires de travail...

Huit questions de l'outil se rapportent à cette famille de facteurs de risque : Q6, Q7, Q13, Q14, Q17, Q20, Q28, Q30

2°) Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions. Elles concernent essentiellement les métiers de services : exigence de sourire, de bonne humeur, tensions avec le public, confrontation à la souffrance ou à la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités où la culture dominante est le contrôle total de soi, quelles que soient les circonstances, et l'affichage constant d'une attitude positive.

Trois questions se rapportent à cette famille de facteurs de risque : Q18, Q19, Q21

Thème	Niveau d'intensité du risque
Impact des RPS sur la structure et les salariés	Élevé
Intensité et temps de travail	Élevé
Exigences émotionnelles	Élevé
Autonomie	Modéré
Rapports sociaux au travail	Élevé
Sens du travail	Modéré
Insécurité de la situation de travail	Modéré
Contexte de prévention dans la structure	Modéré

3°) Autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle inclut non seulement les marges de manœuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences.

Quatre questions concernent cette famille de facteurs de risque : Q8, Q9, Q10, Q31

4°) Rapports sociaux au travail

Les rapports sociaux au travail englobent les relations interpersonnelles entre les salariés au sein de l'entreprise, ainsi que celles entre les salariés et l'organisation qui les emploie. Ils comprennent les relations avec les collègues, avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés. Ils portent également sur les pathologies des rapports sociaux comme le harcèlement moral.

Dix questions concernent cette famille de facteurs de risque : Q11, Q12, Q15, Q22, Q23, Q29, Q32, Q33, Q34, Q41

5°) Conflits de valeurs / Sens du travail

Les conflits de valeurs sont l'ensemble des conflits intrapsychiques portant sur « ce qui compte » aux yeux des salariés dans leur travail, c'est-à-dire ce à quoi ils attribuent de l'importance sur le plan professionnel. Ne pas pouvoir faire un travail de qualité, devoir accomplir des tâches contraires à ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles, ou faire un travail qu'on juge inutile sont quelques-unes des formes que peuvent prendre les conflits de valeurs et qui viennent interroger le sens du travail.

Même si cette famille est difficile à aborder à travers un questionnement collectif, quatre questions s'y rattachent dans l'outil : Q24, Q25, Q27, Q35

6°) Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (instabilité de l'emploi, non maintien du niveau de salaire, absence d'évolution de carrière) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (les restructurations renvoyant aux changements les plus lourds).

Deux questions concernent cette famille de facteurs de risque : Q16, Q26

7°) Impact des RPS sur l'entreprise et les salariés

Il s'agit ici de chercher à identifier des indices ou indicateurs qui peuvent être considérés comme des conséquences possibles de la présence de RPS dans l'entreprise et sur la santé des salariés.

Cinq questions traitent de ce thème. Elles ont été placées au début pour faciliter l'entrée dans l'outil : Q1, Q2, Q3, Q4, Q5

8°) Contexte de prévention dans l'entreprise

L'objet de ces questions est d'estimer le niveau de prise en compte de la santé et de la sécurité au travail dans l'entreprise. L'existence d'une prévention des risques dans l'entreprise est considérée, dans l'outil, comme un élément favorable dans l'abord spécifique des RPS.

Cinq questions se rapportent à ce thème. Elles ont été placées à la fin car moins en lien direct avec la thématique des RPS : Q36, Q37, Q38, Q39, Q40

Conclusion

Mis en ligne en octobre 2012, l'outil « Faire le point » est très régulièrement téléchargé sur le site Web de l'INRS (plusieurs dizaines de milliers de fois). De nombreux témoignages d'utilisateurs et demandes d'assistance ont pu être recueillis au fil du temps. Ils attestent d'un usage opérationnel en entreprise. Cet intérêt s'explique par certaines caractéristiques de l'outil :

- son utilisation ne nécessite pas de compétence particulière et il est mis librement à la disposition de tous ; il peut donc être utilisé de manière autonome ;
- il aborde l'ensemble des facteurs de RPS et non une seule catégorie ;
- il propose une approche collective de l'évaluation des RPS, ce qui le distingue des questionnaires individuels qui posent des difficultés d'utilisation dans les petites structures ;
- il utilise un vocabulaire et des formulations simples qui en font un support pédagogique sur les RPS.

L'outil comporte cependant des limites :

- il n'est qu'un outil et son efficacité dépend de l'usage qui en est fait ;
- sa mise à disposition sous la forme d'une macro MS Excel limite son usage à des postes informatiques disposant d'une configuration adaptée.

Ces limites sont autant d'axes de travail pour l'améliorer :

- en développant des préconisations plus précises sur les manières de l'utiliser, notamment en s'appuyant sur des retours d'expérience ;
- en le faisant évoluer sur un autre support informatique pour en faciliter l'utilisation par le plus grand nombre ;
- en se servant de cette base pour adapter ou développer son contenu en fonction des secteurs d'activité.