

Risques psychosociaux (RPS)

Les employeurs publics et privés ont une obligation légale de résultat dans la protection de la santé physique et mentale des travailleurs conformément aux règles définies dans le Code du travail (livres I à V de la 4^{ème} partie). Dans le prolongement de l'accord-cadre sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique, un nouveau protocole, signé le 22 octobre 2013, porte sur la prise en compte des risques psychosociaux au même titre que tous les risques professionnels. En 2014, le protocole d'accord sur la prévention des RPS prévoit la réalisation du diagnostic et l'intégration de l'évaluation dans le Document Unique.

Pour vous assister et vous conseiller, les services Prévention et Accompagnement psychosocial du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Puy-de-Dôme vous propose, à travers cette foire aux questions (FAQ), les questions fréquemment posées sur la gestion immédiate de ces situations.

Comment peut-on définir les RPS ?

La définition de référence des RPS retenue dans le protocole d'accord relatif à la prévention des RPS du 22 octobre 2013 est celle du rapport du collège d'experts présidé par Michel Gollac : « ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront définis comme les 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 » (source : [Rapport Gollac et Bodier](#))

Cette définition met l'accent sur les conditions d'emploi, ainsi que sur les facteurs organisationnels et relationnels, qui sont considérés par rapport à leurs effets possibles sur la santé. Le terme de risque psychosocial ne renvoie pas à des symptômes, troubles ou pathologies.

Afin de faciliter l'analyse des RPS, on peut identifier les 6 facteurs de risques suivants :



➔ Stress

« On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre » (source : [INRS](#)).

➔ Violence interne/externe

Violences commises au sein de la collectivité par des agents (violences internes) tel que le harcèlement moral ou sexuel, des conflits... ou par des usagers (violences externes) comme des insultes, menaces, agressions...

➔ Harcèlement

« Le harcèlement [...] se manifeste par des agissements répétés susceptibles d'entraîner, pour la personne qui les subit, une dégradation de ses conditions de travail pouvant aboutir à une atteinte à ses droits et à sa dignité, une altération de sa santé physique ou mentale ou une menace pour son évolution professionnelle » (source : [Service-Public.fr](#)).

➔ Qualité de vie au travail (QVT)

« La notion de QVT renvoie à des éléments multiples, qui touchent les agents individuellement comme collectivement et permettent, à travers le choix des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail, de concilier la qualité des conditions de vie et de travail des agents, et la qualité du service public rendu » (source : [projet d'accord-cadre du 12 janvier 2015 sur la QVT dans la fonction publique](#)).

➔ Bien-être au travail

« Etat d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante, entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travail, et de l'autre, les contraintes et les possibilités du milieu de travail » (source : [OMS](#)).

Quelles peuvent être les conséquences humaines des RPS ?

Les conséquences sont nombreuses et variées et peuvent avoir des effets sur la santé physique et mentale des agents. Il est possible de les classer en deux catégories :

- ▶ **Les symptômes de stress physiques, émotionnels et comportementaux** : douleurs, sentiments de mal-être ou de souffrance, crises de larmes ou de nerfs, malaises, idées suicidaires, insomnies...
- ▶ **Les pathologies** : hypertension, AVC, troubles musculo-squelettiques, dépression, diabète, burnout, bore-out, stress post-traumatique...

De plus, ces conséquences peuvent faire varier le comportement de l'agent et impacter le collectif en entraînant de l'absentéisme, de la violence, un comportement anormal...

Quelles sont les obligations de l'employeur en matière de RPS ?

L'[article L.4121-1 du Code du travail](#) stipule que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs [...] »

De plus, le [protocole d'accord relatif à la prévention des RPS du 22 octobre 2013](#) ainsi que la [circulaire du 25 juillet 2014](#) précisant les modalités de déploiement au sein de la fonction publique territoriale, imposent à chaque employeur de :

- ▶ **Réaliser un diagnostic partagé des facteurs de risques psychosociaux** qui sera présenté et débattu au sein du CHSCT, après association en amont de ce dernier ;
- ▶ **Intégrer au Document Unique d'évaluation des risques professionnels les résultats du diagnostic** ;

- ▶ **Elaborer des propositions d'amélioration** intégrées dans le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ;
- ▶ **Former les acteurs de la prévention sur les risques psychosociaux**, notamment les encadrants, les agents et les membres du CHSCT (formation de 2 jours pour les membres du CHSCT qui s'ajoutent aux 5 jours initiaux prévus à l'[article 8 du décret n°85-603 modifié](#)) ;
- ▶ **Suivre les indicateurs définis** dans la [circulaire précitée](#).

Quelle approche avoir vis-à-vis des RPS ?

Le protocole d'accord précise que la démarche de prévention des RPS nécessite de prendre en compte le travail réel, s'appuyant sur le vécu des acteurs et l'analyse des prescriptions dans le cadre de l'organisation du travail dans les services concernés et prenant en considération les spécificités de chaque unité de travail. Elle implique que les agents soient effectivement associés à cette démarche de prévention sur leur lieu de travail comme au travers de leurs représentants (CHSCT).

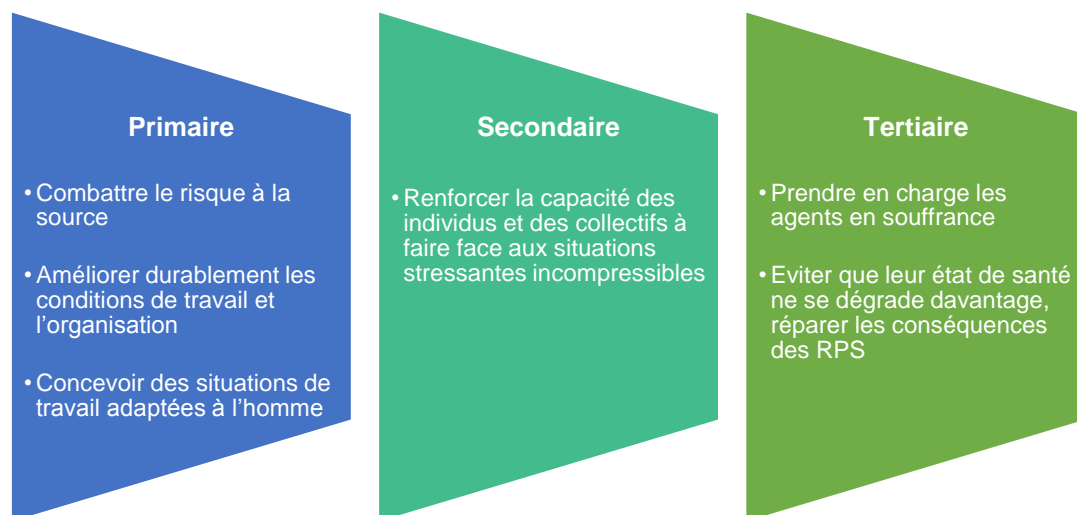
L'évaluation et la prévention des RPS s'intègrent dans la démarche globale de prévention des risques professionnels et participe à l'amélioration des conditions de vie au travail des agents. Afin que la prévention soit efficace, il est recommandé de combattre les risques à la source (prévention primaire). Elle est centrée sur le travail et son organisation et renvoie à une prévention collective des risques.



Elle est à privilégier par rapport à la gestion individuelle des risques psychosociaux (même si celle-ci peut être un complément) qui a pour but de renforcer la résistance des agents au stress (gestion du stress, coaching, relaxation...). Elle ne s'attaque pas aux causes réelles du problème et son effet ne se maintient pas dans le temps.

La prise en charge des agents en souffrance (prévention tertiaire) a pour vocation de répondre aux urgences (cellule d'urgence, « numéro vert », prise en charge médicale...) pour éviter que leur état ne se détériore davantage. Indispensable en cas de situation grave (suicide sur le lieu de travail, cas de harcèlement avéré, situation de violence physique...), ce type de réponse n'a pas pour objectif de répondre à une situation immédiate, mais ne permet pas une solution pérenne.

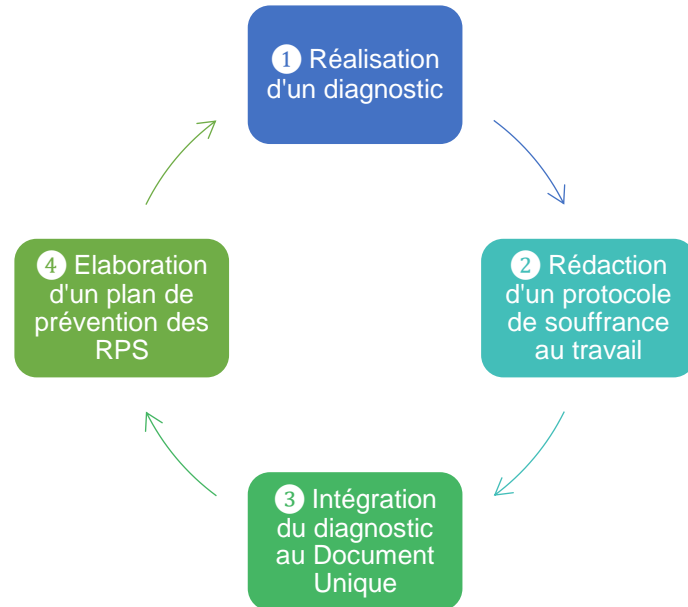
Les 3 niveaux de la prévention



Comment organiser une réflexion sur la thématique des RPS ?

- 1 **Réalisation d'un diagnostic** : préparation de la démarche, analyse des situations de travail sur la base d'une démarche participative associant les agents et pilotée par un groupe de travail pluridisciplinaire.

- ② **Rédaction d'un protocole de souffrance au travail** en cas de signalement (enquête administrative, mesures compensatoires...) et/ou de procédure pour l'accompagnement des agents en souffrance : Il est conseillé de rédiger un protocole ou procédure en amont du diagnostic en cas de situation de souffrance déjà avérée dans certains services de la collectivité.
- ③ **Intégration du diagnostic au Document Unique** d'évaluation des risques professionnels suite à la présentation en CHSCT.
- ④ **Elaboration d'un plan de prévention des RPS** intégré au programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.



Quels sont les indicateurs à suivre obligatoirement ?

Quatre indicateurs sont destinés à être suivis au niveau national. Ils doivent donc être suivis dans tous les plans locaux selon des modalités de calcul identiques et faire l'objet d'une consolidation au niveau national. Ces quatre indicateurs sont les suivants :

- ▶ **Taux d'absentéisme pour raisons de santé** en distinguant 4 catégories :
 - congés pour maladie ordinaire
 - congés longue maladie et congés longue durée
 - congés pour accidents du travail
 - congés pour maladie professionnelle



Ne sont pris en compte ni les congés maternité, paternité, parentaux, formation, ni tout autre type de congé que ceux cités ci-dessus.

- ▶ **Taux de rotation des agents**
- ▶ **Taux de visite sur demande au médecin de prévention**
- ▶ **Nombre d'actes de violence physique envers le personnel** en distinguant 4 catégories :
 - émanant du personnel avec arrêt de travail
 - émanant du personnel sans arrêt de travail
 - émanant des usagers avec arrêt de travail
 - émanant des usagers sans arrêt de travail

Les méthodes de calcul sont précisées dans le [guide de la DGAFP « Indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux »](#). La collectivité peut choisir des indicateurs supplémentaires, des exemples sont également proposés dans le guide.

Comment intégrer les RPS au Document Unique ?

A la différence des risques physiques, les risques psychosociaux sont potentiellement présents dans les contextes de travail du fait de l'existence de l'interface entre un agent, son travail et l'environnement organisationnel et humain dans lequel il exerce. Ainsi, même si la collectivité peut estimer que ses agents ne sont pas confrontés a priori à des RPS, elle doit néanmoins faire un inventaire des facteurs générateurs de risques psychosociaux et évaluer dans quelles conditions ses agents y sont exposés. Les risques psychosociaux pourront être intégrés au Document Unique à l'aide du diagnostic préalablement réalisé.

Tout d'abord, **la collectivité doit constituer un groupe de travail.** Il peut être celui de la démarche du diagnostic RPS, celui de l'élaboration du Document Unique ou un mix des 2. Dans tous les cas, le CHSCT doit être impliqué. La collectivité peut choisir de garder le même découpage d'unités de travail pour tous les risques professionnels, cela facilite la cohérence d'analyse et le choix des priorités d'actions. Cette méthode est conseillée par la [DGAFP](#) et par l'[ANACT](#). Dans ce cas, les RPS sont directement inclus aux différentes évaluations. Il convient néanmoins de redéfinir les critères d'évaluation en maintenant les niveaux existants.

Toutefois, la collectivité peut être amenée à choisir un autre découpage pour les RPS, compte-tenu de son organisation du travail. L'important est que ce découpage soit pertinent vis-à-vis de l'activité réelle de travail. L'évaluation des RPS sera donc présentée en annexe du Document Unique. La collectivité devra déterminer des nouveaux critères d'évaluation.

La collectivité doit ensuite reporter les résultats du diagnostic dans le Document Unique puis présenter la démarche au CHSCT pour validation.

L'évaluation des risques professionnels suppose d'apprécier le niveau de risques auquel les agents sont soumis. Comme pour les autres risques, la collectivité définit ses propres critères d'appréciation qui peuvent être différents des critères utilisés pour les risques physiques. Ceux-ci doivent être adaptés non seulement à la situation de la collectivité mais aussi à la nature des risques.



Le système de cotation doit être suffisamment clair pour que des personnes qui n'auraient pas participé à l'évaluation puissent l'utiliser.

Comment le CDG 63 peut-il nous aider dans cette démarche ?

Les Psychologues du travail peuvent vous accompagner en vous :

- ▶ **analysant les facteurs de risques** par le biais d'outils d'évaluation éprouvés : indicateurs, questionnaires, enquêtes qualitatives, observations de terrain... ;
- ▶ **accompagnant dans le choix de la méthode** d'une démarche de prévention et d'évaluation : pilotage, communication, groupe projet ... à partir des indicateurs que vous aurez fournis ;
- ▶ **proposant un plan d'actions** et en vous accompagnant dans sa mise en œuvre ;
- ▶ **mettant en conformité** avec l'accord-cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique.

Le service Prévention peut vous accompagner dans l'intégration des RPS dans votre Document Unique d'évaluation des risques professionnels.



**Pour aller
PLUS loin !**

- ◇ [Webinaire « RPS : comment les prévenir et les intégrer au Document Unique ? »](#)
- ◇ [Conduite à tenir en cas d'événement grave](#)