

GUIDE EMPLOYEUR

Kit prévention des RPS

DUERP, signaux faibles, procédure de signalement et conduite à tenir : la prévention des risques psychosociaux.

Ce kit s'adresse aux employeurs, préventeurs et élus qui doivent traiter les risques psychosociaux comme un risque professionnel à part entière — parce que c'est ce qu'ils sont juridiquement. Il donne la logique du DUERP appliquée aux RPS, une grille de repérage des signaux faibles, une procédure de signalement et la conduite à tenir face à un salarié en difficulté.

L'évaluation des risques professionnels est une obligation de l'employeur, et les risques psychosociaux en font partie au même titre que le risque chimique ou le risque de chute. Ce n'est pas une politique de bien-être : c'est de la prévention.

1. Les six familles de facteurs de RPS

Cette classification sert de grille d'évaluation : passez chaque unité de travail au filtre des six familles, aucune ne doit rester non examinée.

Famille | Ce qu'on examine

Intensité et temps de travail | Charge, délais, interruptions, horaires atypiques, astreintes

Exigences émotionnelles | Contact avec la souffrance, tensions avec le public, obligation de masquer ses émotions

Autonomie et marges de manœuvre | Latitude sur la façon de faire, participation aux décisions, utilisation des compétences

Rapports sociaux au travail | Soutien du collectif et de la hiérarchie, reconnaissance, violences internes

Conflits de valeurs | Travail empêché, qualité empêchée, sentiment d'inutilité

Insécurité de la situation de travail | Peur de perdre son emploi, changements non maîtrisés, incertitude sur l'avenir

2. Intégrer les RPS au DUERP : la méthode

Le document unique d'évaluation des risques professionnels est obligatoire dès le premier salarié. Les RPS s'y intègrent selon la même logique que les autres risques.

1. Découper en unités de travail qui ont un sens : un même métier, un même lieu, une même organisation. Un découpage trop large masque les situations à risque.
2. Identifier les facteurs présents dans chaque unité, en utilisant les six familles ci-dessus et en s'appuyant sur les salariés concernés.
3. Évaluer chaque situation : fréquence d'exposition et gravité des conséquences possibles.
4. Hiérarchiser et inscrire les actions de prévention dans le plan d'action associé.
5. Mettre à jour : à chaque changement significatif d'organisation, d'équipement ou d'effectif, et selon la périodicité applicable à votre entreprise.

& p Un DUERP qui liste les risques sans plan d'action associé remplit à premier point regardé en cas de contentieux.

3. Les trois niveaux de prévention

Niveau | Objet | Exemples | Efficacité

Primaire | Supprimer ou réduire les facteurs à la source, en agissant sur l'organisation | Revoir la répartition de la charge, clarifier les rôles, réduire les interruptions, associer aux décisions | La plus durable — et la seule qui traite la cause

Secondaire | Renforcer la capacité des personnes à faire face | Formation des managers au repérage, sensibilisation, gestion des situations difficiles | Utile en complément, insuffisante seule

Une démarche qui ne comporte qu'un numéro vert agit exclusivement au niveau tertiaire : elle soigne les effets d'une organisation qu'elle ne change pas.

4. Grille de repérage des signaux faibles

À l'échelle d'une équipe, sur un trimestre. Trois cases cochées ou plus justifient un examen approfondi de l'unité de travail.

- & Hausse des arrêts courts et répétés
- & Turnover concentré sur une équipe ou un poste
- & Baisse de la participation aux réunions et aux enquêtes
- & Conflits interpersonnels plus fréquents ou plus vifs
- & Retards, oublis, erreurs inhabituels chez des personnes fiables
- & Heures supplémentaires devenues structurelles
- & Congés non pris, ou pris en urgence
- & Isolement d'une personne dans le collectif
- & Plaintes remontées au CSE ou à la médecine du travail
- & Refus ou évitement de certaines tâches ou de certains interlocuteurs

5. Procédure de signalement : le modèle en cinq étapes

1. Recueil — plusieurs portes d'entrée : hiérarchie, RH, élus du CSE, médecine du travail, référent désigné. Une porte unique dissuade dès qu'elle est la cause du problème.
2. Accusé de réception sous un délai annoncé, avec rappel du cadre de confidentialité et de ses limites.
3. Analyse : audition de la personne, recueil des éléments, examen de la situation de travail — pas seulement des personnalités.
4. Mesures : conservatoires si nécessaire, puis correctives, avec un porteur et une échéance.
5. Retour à la personne à l'origine du signalement sur les suites données, et traçabilité de l'ensemble.

À écrire noir sur blanc dans la procédure : les interlocuteurs et leurs coordonnées, les délais, ce qui reste confidentiel et ce qui ne peut pas l'être, et la protection contre les représailles.

6. Face à un salarié en difficulté : ce qui aide, ce qui aggrave

Ce qui aide | Ce qui aggrave

Recevoir rapidement, en tête à tête, sans témoin non nécessaire | Reporter, ou traiter le sujet par message

Écouter sans qualifier ni minimiser | « Tout le monde est sous pression en ce moment »

S'en tenir aux faits et à la situation de travail | Interpréter la vie personnelle ou la personnalité

Orienter vers la médecine du travail, qui est le bon interlocuteur santé | Poser un diagnostic ou conseiller un traitement

Proposer des aménagements concrets et datés | Promettre une réorganisation vague

Fixer un point de suivi | Considérer l'entretien comme le traitement

7. Préparer le retour après une absence longue

1. Anticiper avec la médecine du travail : la visite de préreprise existe pour cela et peut être demandée avant la fin de l'arrêt.
2. Prendre contact avec la personne avant le jour J, sur un mode qui n'est pas un contrôle.
3. Prévoir un poste et une charge adaptés à la reprise, et l'écrire.
4. Informer l'équipe de ce qui la concerne, et seulement de cela.
5. Fixer un point à quinze jours puis à un mois.

8. Les erreurs qui coûtent cher

1. Traiter les RPS hors du DUERP, comme un sujet de bien-être séparé : c'est une faille juridique autant qu'une erreur de méthode.
2. Ne rester qu'au niveau tertiaire : une cellule d'écoute sans action sur l'organisation.
3. Individualiser un problème collectif : quand plusieurs personnes du même service alertent, ce n'est pas une question de personnalités.
4. Promettre une confidentialité totale qui ne pourra pas être tenue : mieux vaut annoncer les limites dès le départ.
5. Ne pas tracer : sans écrit, ni la prévention ni la bonne foi de l'employeur ne sont démontrables.
6. Écarter le CSE, qui a des attributions propres en santé, sécurité et conditions de travail.

9. Questions fréquentes

Le DUERP est-il obligatoire dans les petites entreprises ?

Oui, dès le premier salarié. Son formalisme est adapté à la taille, mais l'obligation d'évaluer les risques ne l'est pas.

Les RPS doivent-ils y figurer explicitement ?

Les risques psychosociaux sont des risques professionnels : ils entrent dans le champ de l'évaluation au même titre que les autres.

Qui peut alerter ?

Le salarié lui-même, un collègue, un élu du CSE, le manager, la médecine du travail. Le dispositif doit prévoir plusieurs portes d'entrée.

Faut-il un référent RPS ?

Un référent désigné et connu de tous facilite considérablement le recueil, même là où aucune désignation spécifique n'est imposée. Encore faut-il qu'il ait du temps et un mandat clair.

Ce document est une information générale sur la démarche de prévention. Il ne remplace ni l'avis de la médecine du travail, ni celui d'un préventeur ou d'un conseil juridique sur votre situation.