

# AIDE POUR INTEGRER LES RPS LIES AU CONTEXTE COVID-19 DANS UN DOCUMENT UNIQUE

## Les risques psychosociaux, quelques rappels :

Les risques psychosociaux (RPS) sont des risques professionnels au même titre que tous les autres risques (physiques, chimiques, ...) auxquels sont exposés les salariés en entreprise. Ils correspondent à des situations de travail où sont présents, combinés ou non :

- ✓ **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...).

Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'évaluation des risques psychosociaux passe donc par l'identification et l'évaluation des facteurs de risque de stress, de violences externes et de violences internes.

## 6 facteurs de risques psychosociaux sont reconnus comme ayant impact sur la santé (facteurs GOLLAC & Bodier) :

- **L'intensité, la complexité du travail et les horaires de travail difficiles**
- **L'autonomie, les marges de manœuvres**
- **Les rapports sociaux dégradés**
- **Le conflit de valeurs**
- **Les exigences émotionnelles**
- **L'insécurité de l'emploi et du travail**

## Pourquoi actualiser le document unique et y intégrer les RPS en contexte épidémique ?

L'employeur est tenu d'évaluer l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés de son entreprise – ce qui inclut les risques psychosociaux – et de préserver leur santé physique et mentale. Le DUERP doit être mis à jour une fois par an, mais également **à chaque modification importante de l'organisation et des conditions de travail**. Une décision au sein de l'entreprise ou un événement peut-être à l'origine de cette modification. Le contexte épidémique lié au Covid-19 s'inscrit dans ce deuxième cas de figure.

La crise sanitaire et les mesures gouvernementales ont amenés de profonds changements (mises en application des gestes barrières dans l'activité de travail, apparition de nouvelles organisations de travail, le télétravail, le chômage partiel en sont des exemples) qui favorisent l'exposition des salariés aux risques psychosociaux. Ainsi, repérer et évaluer en amont les situations de travail, permettra de définir et de mettre en place des actions concrètes de prévention.

## Comment intégrer les RPS liés au contexte épidémique dans la démarche d'évaluation des risques professionnels ?

### Etape 1 : Organiser une démarche globale, participative et pluridisciplinaire

- Impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, en veillant à la pluridisciplinarité. Cela peut aboutir à la constitution d'un groupe de travail spécifique, à l'organisation de réunions d'échanges avec des salariées volontaires, des membres de l'encadrement et des membres élus CHSCT-CSE.
- Collecter les données et indicateurs sur les RPS (nombre d'arrêts travail non liés à la garde d'enfants, plaintes des salariés, visites spontanées auprès du médecin/infirmier d'entreprise, ...)
- Définir le périmètre des unités de travail le plus approprié : Vérifier que votre DUERP est construit par unité de travail, le DUERP ne doit oublier aucun salarié.

### Etape 2 : Evaluer, par unités de travail, les facteurs de RPS au sein des nouvelles situations/ conditions de travail induites par le contexte épidémique

Seules les situations/ conditions de travail ont changés avec le contexte épidémique. Ainsi la démarche d'évaluation des RPS dans ces situations, sera similaire à celle qui a été utilisé pour évaluer les RPS dans les autres unités de travail :

- Repérer les différents facteurs de RPS existant dans ces nouvelles situations de travail

- Analyser les conditions d'exposition des salariés à ces facteurs de risques en décrivant l'activité/la tâche concernée de façon détaillée (et non le ressenti ou le comportement de l'opérateur)  
*Exemples : les salariés en situation de télétravail induite par le contexte épidémique, sont-ils soumis à des contraintes de rythmes de travail élevé ? La complexité des tâches est-elle augmentée, pourquoi, sur quelles tâches, dans quelle activité ? ... Les salariés en chômage partiel sont-ils soumis à de l'insécurité vis-à-vis de la pérennité de leur emploi ?*
- Transcrire cette évaluation dans le document unique.

Pour vous aider à évaluer les facteurs de risques psychosociaux, vous pouvez vous appuyer sur le document de l'INRS « l'outil RPS-DU », ED 6140, téléchargeable sur leur site internet.

### Etape 3 : Définir un plan d'actions

- Proposer des actions d'amélioration. Si des actions ont déjà été engagées, elles seront mentionnées dans la colonne du tableau prévue à cet effet. Sinon, des pistes d'actions doivent être formulées à partir des propositions des différents acteurs impliqués dans le groupe de travail.
- Prioriser et planifier ces actions en incluant les délais de réalisation.
- Reporter ces actions de prévention dans le document unique.
- Définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.

### Etape 4 : Mettre en œuvre les actions de préventions

Et à posteriori, les facteurs de RPS peuvent être réévaluer pour en suivre l'évolution, actualiser le DUERP et réajuster le plan d'actions précédent.

## Outil d'aide à l'intégration des RPS liés au contexte épidémique

Pour alimenter votre réflexion, voici un tableau présentant les principaux risques psychosociaux induits par les situations de télétravail et de travail sur site. Vous trouverez des exemples d'activités de travail concernées et de mesures de prévention. Ces exemples ne constituent en aucun cas à une liste exhaustive des actions à engager, leur valeur étant simplement illustrative

Danger/phénomène dangereux		Exemples d'activités de travail concernées	Risque identifié	Exemples de mesures de prévention Liste non exhaustive D'autres informations sur les documents disponibles sur <a href="https://www.alpes-sante-travail.org/Recommandations-generales">https://www.alpes-sante-travail.org/Recommandations-generales</a>
<b>Intensité et complexité du travail</b>	Pour tous (télétravailleurs + travailleurs sur site) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation/diminution charge de travail°</li> <li>- Contraintes de rythmes de travail</li> <li>- Interruptions fréquentes / co-activité</li> <li>- Augmentation de la complexité des tâches : télétravail sans formation préalable, remplacement au « pied levé »,</li> <li>- Clarification insuffisante des objectifs et des consignes</li> <li>- Inadéquation des objectifs de travail avec les moyens disponibles au domicile</li> </ul>	Gestion simultanée des : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mail</li> <li>- Fils de discussion instantanée (chat)</li> <li>- Appels téléphoniques</li> <li>- Autres tâches en courts</li> </ul> Situation de télétravail non choisie et non préparée  Baisse des effectifs	Etat de stress ; Anxiété > Répercussions comportementales induites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer et adapter la charge de travail</li> <li>- Planifier la charge de travail sur la semaine et définir les priorités et les temps nécessaires</li> <li>- Prévoir des échanges réguliers avec le manager pour ajuster la charge de travail en fonction des aléas</li> <li>- Informer de façon claire sur l'organisation du travail définie, les personnes ressources à contacter en cas de besoin, les décisions prises</li> <li>- Former à l'utilisation des outils informatiques</li> <li>- Diffuser des consignes sur l'aménagement la plus ergonomique possible de l'espace dédié au travail</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigence de polyvalence mal préparée</li> <li>- Risque accru de travail masqué</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les modes et règles d'usage des moyens de communication (mails, appels audio/ visio, coordonnées des contacts...)</li> <li>- Bien dissocier l'usage de la messagerie de l'usage des « chats ». Concentrer ses mails à un même destinataire plutôt que de les lui envoyer au fil de l'eau /réfléchir à l'utilité ou à la pertinence de multiplier les destinataires en copie</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Horaires de travail difficiles</b>	<p>Pour les télétravailleurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté de déconnexion</li> <li>- Intrication vie professionnelle et vie personnelle</li> <li>- Travail en horaires atypiques / augmentation de l'amplitude</li> <li>- Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail</li> </ul>	<p>Multi activités des télé travailleurs en charge d'enfants confinés, faisant fonction d'enseignant, assurant la cantine et les soins, en parallèle</p> <p>Réunion planifiée en dehors des horaires habituelles de travail</p>	<p>Etat de stress</p> <p>Anxiété</p> <p>Charge mentale ++</p> <p>&gt; Répercussions comportementales induites</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les horaires de télétravail, établir un planning, définir des plages de disponibilités</li> <li>- Veiller au respect du droit à la déconnexion</li> <li>- Proscrire les réunions en dehors des horaires de travail</li> <li>- Inciter aux pauses</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Autonomie au travail</b>	<p>Pour tous (<i>télétravailleurs + travailleurs sur site</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation de l'exigence de reporting</li> <li>- Exercice accru du contrôle de l'activité</li> <li>- Déficit de management</li> </ul>		<p>Etat de stress</p> <p>Anxiété</p> <p>&gt; Répercussions comportementales induites</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les managers dans leur rôle de soutien et d'accompagnement</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Rapports sociaux au travail dégradés</b>	<p>Pour tous (<i>télétravailleurs + travailleurs sur site</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déficit des marques de reconnaissance de la part des collègues hiérarchie comprise</li> <li>- Déficit relationnel : risque de manque de soutien social</li> <li>- Inégalité de conditions de travail entre travailleurs sur site et télé travailleurs</li> <li>- Inégalité de conditions de travail <b>entre</b> télé travailleurs</li> <li>- Disponibilité/répartition des EPI</li> </ul>	<p>Les mesures de distanciation sociale sur site</p> <p>Le télétravail favorisant l'isolement</p> <p>Mise à disposition de masques de niveau de protection différente pour certain groupes professionnels et pas pour d'autres (par exemple infirmiers / aide- soignante dans le même établissement)</p>	<p>Etat de stress</p> <p>Anxiété</p> <p>&gt; Répercussions comportementales induites</p> <p>Conflits/ violences internes</p> <p>Sentiment d'iniquité / conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître le travail, soutenir</li> <li>- Célébrer les réussites</li> <li>- Organiser le travail collaboratif</li> <li>- Poursuivre les projets collectifs</li> <li>- Créer et diffuser une newsletter</li> <li>- Etre vigilant à la juste répartition des EPI et si différence justifiée, bien l'explicitier</li> </ul>
<b>Conflits de valeurs</b>	<p>Pour tous (<i>télétravailleurs + travailleurs sur site</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité empêchée</li> <li>- Sentiment de travail inutile</li> <li>- Concernant les employeurs : craintes de devoir prendre des mesures vis-à-vis de l'emploi de leurs salariés (chômage, licenciement, ...) ou vis-à-vis de leurs conditions de travail (réquisition, extension du temps de travail...) dont ils connaissent les conséquences potentiellement défavorables pour les salariés</li> </ul> <p>Pour les travailleurs « travailleurs sur site » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peur au travail VS conscience pro</li> </ul>	<p>Le télétravailleur qui n'a pas accès à ses dossiers, à l'ensemble de ses outils, les problèmes de connexion qui l'amène à travailler en mode dégradé</p>	<p>Souffrance éthique</p> <p>Etat de stress</p> <p>Anxiété</p> <p>&gt; Répercussions comportementales induites</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instaurer le dialogue autour des critères de qualité du travail en période de crise et de profonde réorganisation</li> <li>- Identifier les différents niveaux d'exigence et mettre en face, des ressources suffisantes (temps, informations, ressources matérielles et immatérielles, ...)</li> <li>- Initier un travail de réflexion et de concertation lorsque des décisions importantes doivent être prises.</li> <li>- Créer des protocoles d'intervention et d'actions spécifiques à la situation.</li> <li>- ...</li> </ul>

<b>Insécurité de l'emploi et du travail</b>	Pour tous ( <i>télétravailleurs + travailleurs sur site</i> ) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière...)</li> <li>- Conduite du changement : difficultés d'adaptation organisationnelles</li> <li>- Perte de revenu (chômage partiel)</li> <li>- Incertitude sur la viabilité économique de l'entreprise</li> </ul>		Vécu d'instabilité du travail Crainte de perdre son emploi  Etat de stress Anxiété  > Répercussions comportementales induites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un soutien et de l'aide interne ou externe (soutien psychologique, service social, SST, services sociaux externes, ...)</li> <li>- Informer clairement sur la réalité de la situation économique de l'entreprise</li> <li>- Informer les salariés des aides disponibles, transmettre les informations autour des mesures mises en place par le gouvernement (chômage partiel...)</li> <li>- ...</li> </ul>
<b>Exigences émotionnelles</b>	Pour tous ( <i>télétravailleurs + travailleurs sur site</i> ) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification des modalités relationnelles avec public/clients/usagers</li> <li>- Difficulté à répondre aux attentes du public/clients/usagers (absence de visibilité quant à l'évolution du cadre légal)</li> <li>- Confrontation à l'anxiété d'autrui</li> </ul> Pour les travailleurs « sur site » : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des émotions du fait du contexte anxiogène ambiant</li> <li>- Risques potentiellement accrus de contamination</li> </ul>	Exposition à l'anxiété, l'agressivité du client/ usager	Tensions avec le public (violence externe)  Epuisement émotionnel  Dissonance Emotionnelle  > Répercussions comportementales induites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser des messages de sensibilisation aux clients/ usagers sur les nouvelles contraintes générées par la situation sanitaire, incitant à faire preuve de respect, patience, compréhension</li> <li>- Informer et mettre en place les mesures de protection, les gestes barrières</li> <li>- Organiser des pauses fréquentes au cours du poste, dans des espaces de détente lorsqu'ils restent disponibles, équipés et ré-organisés pour intégrer les nouvelles contraintes sanitaires, et en évitant les regroupements ;</li> <li>- Alternier les tâches de prise d'appels avec d'autres tâches psychologiquement moins exigeantes...</li> <li>- ...</li> </ul>

**Pour aller plus loin :**

- [Evaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU](#), ED 6140 INRS, fév. 2013
- [Risques psychosociaux et DU : vos questions, nos réponses](#), ED 6139 INRS fév. 2013
- [Outil "Faire le point"](#) : aide pour évaluer les RPS dans les **petites entreprises** / INRS
- [Outil "Faire le point"](#) : aide pour évaluer les RPS pour le **secteur sanitaire & social** / INRS