

# Risques psychosociaux Étapes et circonstances pour agir en prévention

**Matinale «Actualités sur les RPS : méthodologie, outils et mise en pratique».**

Comité RPS du département des Alpes Maritimes

Notre métier,  
rendre le vôtre plus sûr

Valérie LANGEVIN

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

# Sommaire

- 1 Evolution du contexte de la prévention des risques psychosociaux
- 2 Quatre circonstances pour agir – Cinq étapes à suivre
- 3 Focus sur deux outils
- 4 Pour aller plus loin



# Evolution du contexte de la prévention des risques psychosociaux

# Une démarche structurée à partir du début des années 2000

... à l'INRS et au sein du réseau de l'Assurance Maladie-Risques Professionnels

- Publication d'une brochure sociale sur la démarche de prévention en 2007 (sur la base de : bilan de la littérature, production de connaissances et étude de la demande sociale)
- Nécessité de mise à jour aujourd'hui au regard de l'évolution du contexte



## Emergence d'une nouvelle catégorie de risques professionnels au cours de la décennie 2000 – 2010

- 2002 : loi de modernisation sociale en 2002
  - Introduction de la notion de santé mentale dans le Code du travail
  - Loi sur le harcèlement moral au travail
- Une accélération à partir de 2007
  - 2007 : Conférence sociale sur les CDT : les risques psychosociaux (RPS), l'une des 3 familles de risques prioritaires
  - 2007-2009 : Des suicides au travail mis en visibilité
  - 2008 : Rapport Nasse-Légeron sur « la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail »
  - 2008-2010 : Transposition des accords cadre européens sur le stress au travail et le harcèlement et la violence au travail
  - 2009 : Plan d'urgence sur la prévention des risques psychosociaux (plan Darcos)

## Emergence d'une nouvelle catégorie de risques professionnels au cours de la décennie 2000 – 2010

- 2010 : Rapport Lachmann-Larose-Pénicaud « Bien-être et efficacité au travail. Dix propositions pour améliorer la santé psychologique au travail »
  - 2010 : Deux missions d'informations parlementaires sur les RPS ou le mal-être
  - 2011 : Rapport Gollac-Bodier « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser »
- Des évolutions jurisprudentielles qui « confirment » les RPS comme risques professionnels à part entière

## Une ingénierie et une offre de prévention RPS qui se structurent progressivement (2000-2010)

...à l'INRS et au sein du réseau de l'Assurance Maladie-Risques Professionnels

- Proposition d'une démarche de prévention du stress au travail et des RPS
- Supports d'information, de sensibilisation
- Montée en compétences dans les Carsat
- Evolution de l'offre de formation et de services aux entreprises (habilitation d'organismes de formation, création de réseaux de consultants)

## Une démarche de prévention à la source

- Une démarche centrée sur le travail
- Une démarche participative, impliquant l'encadrement, les IRP et le service de santé au travail
- Un engagement de l'employeur
- Le recours à des compétences extérieures pour l'étape du « diagnostic approfondi »

## Au cours de la décennie 2010 : une « internalisation » progressive de la prévention des RPS dans les entreprises

- Les RPS sont devenus un sujet de santé et de sécurité dans les entreprises
- L'offre en direction des entreprises s'est enrichie
  - Les dispositifs de sensibilisation ou de méthodologies d'action se sont multipliés
  - Formation
  - Cabinets de conseil
- La prévention des RPS est progressivement prise en charge en interne
  - Montée en compétences
  - « Déspécialisation » de la prévention de ces RPS
  - Implication des CHSCT
- Un fait significatif : développement d'une offre permettant à l'entreprise d'évaluer les facteurs de RPS en vue de son intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (outils RPS-DU et Faire le point)

## Au cours de la décennie 2010 : une « internalisation » progressive de la prévention des RPS dans les entreprises

- Part des établissements ayant intégré les RPS dans le DUER

- En 2013 : 30 %
- En 2016 : 40 %

- Part des établissements ayant pris au moins une mesure pour prévenir les RPS (au cours des 3 années précédant l'enquête)

		2013	2016
Ensemble		32,9	34,1
Selon taille entreprise	1 à 9 salariés	26,8	25,3
	10 à 49 salariés	55,7	56,5
	50 à 249 salariés	73,7	81,2
	250 à 499 salariés	91,3	93,1
	500 salariés et plus	95,2	96,5
Fonction Publique	État	46,4	54,5
	Territoriale	42,8	59,0
	Hospitalière	80,0	95,5

Source : Enquête DARES CT 2013 et CT-RPS 2016

## Une ingénierie de prévention RPS qui tient compte de cette évolution

- Une démarche de prévention qui :
  - garde ses caractéristiques essentielles
  - détaille les différentes circonstances pour agir en prévention
  - Précise mieux les points clés de l'étape de préparation



Quatre circonstances pour agir

Cinq étapes à suivre

## Agir en prévention des RPS : 4 circonstances

- En amont de la **conception** d'une nouvelle situation de travail ou en cas de **projet important** modifiant les conditions de travail
  - Evaluer l'impact potentiel du projet ou du changement en termes de RPS
  - Phase préparatoire à l'information-consultation des IRP
- Dans le cadre de **l'évaluation des risques** dans les situations de travail existantes
- Suite à une **alerte** RPS émanant d'un salarié ou émise par un acteur de la santé/sécurité au travail
- Suite une **atteinte à la santé déclarée** en lien avec le travail

## Agir en prévention des RPS : 5 étapes

Agir en prévention des RPS

Préparer la  
démarche de  
prévention  
des RPS

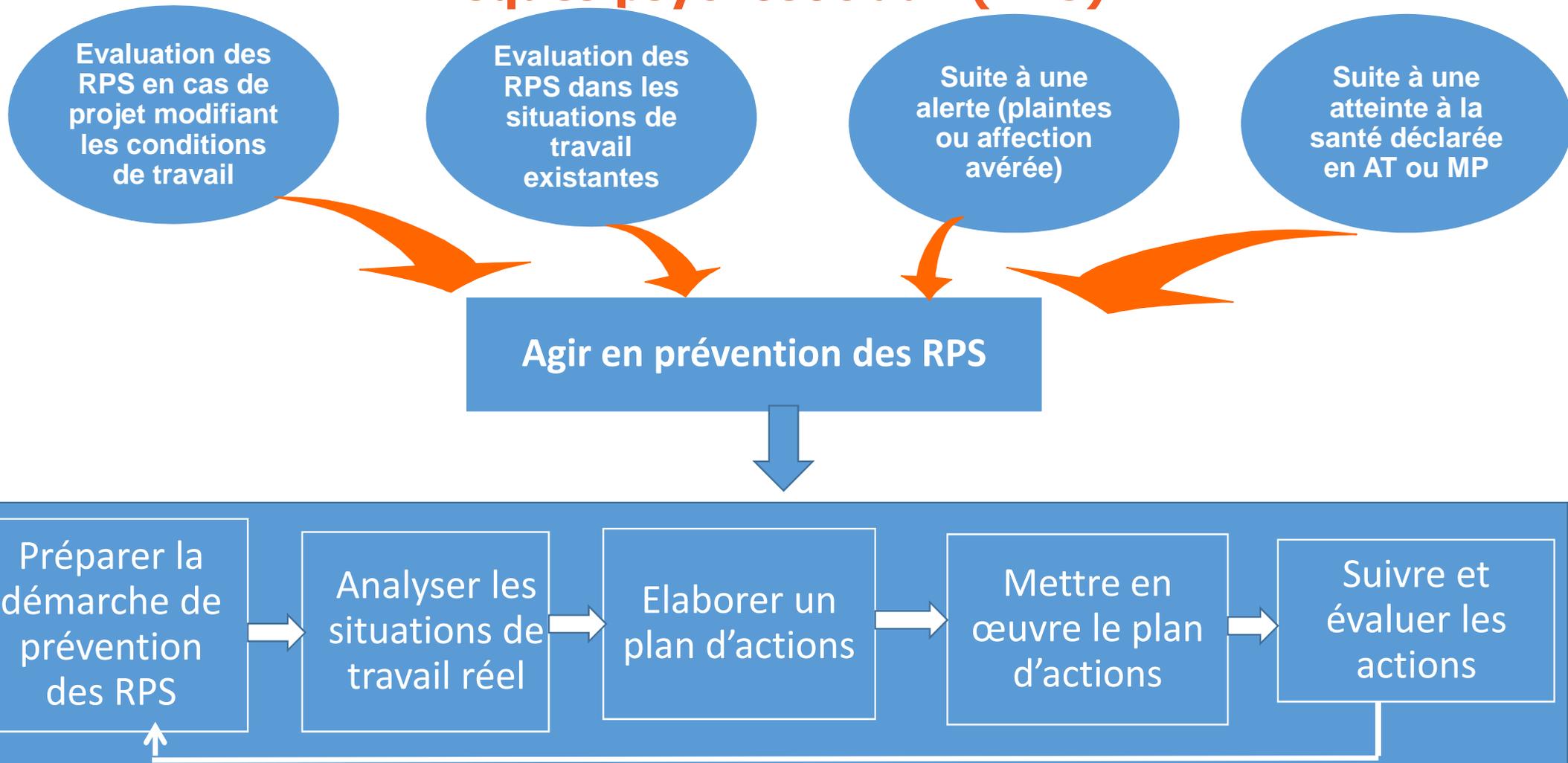
Analyser les  
situations de  
travail réel

Elaborer un  
plan d'actions

Mettre en  
œuvre le plan  
d'actions

Suivre et  
évaluer les  
actions

# Circonstances et étapes dans la démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS)



## Etape de préparation primordiale

Les RPS sont les seuls risques professionnels pour lesquels la démarche de prévention ou de formation à la prévention, peut participer au risque lui-même.

Il est donc primordiale que les acteurs de l'entreprise impliqués dans la démarche de prévention **définissent** et **valident** entre eux un **cadre** et **des règles de fonctionnement**

## Etape de préparation : définir des règles

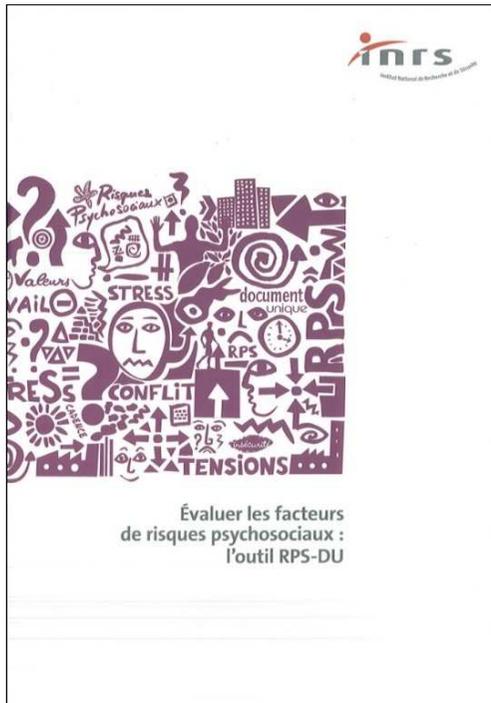
- Une démarche centrée sur le travail
- Une démarche participative, impliquant l'encadrement, les IRP et le service de santé au travail
- Un engagement de l'employeur
  - Présence et implication à certaines étapes clés de la démarche
  - Sur les moyens
  - Protection de la parole des salariés
  - Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions consécutif à l'analyse
- Une formalisation par écrit
- Des règles plus spécifiques aux différentes modalités d'entrée dans la démarche

## Etape d'analyse des situations de travail réel

- Identifier les facteurs de RPS auxquels sont exposés les salariés mais aussi les facteurs de protection
- S'appuyer sur la catégorisation des facteurs de RPS proposée dans le rapport Gollac et Bodier (2011)
- Différentes méthodes possibles : entretiens individuels, collectifs, observations au poste de travail, questionnaires, analyse de documents
- Des supports méthodologiques ont été proposés par l'INRS et le réseau de l'Assurance Maladie-Risques Professionnels

# Etape d'analyse du travail réel

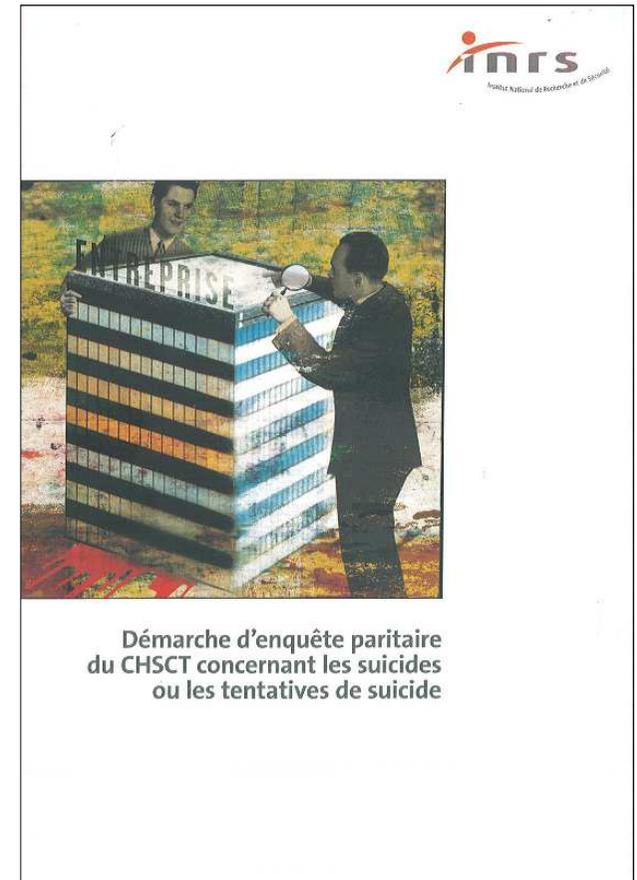
ED 6140



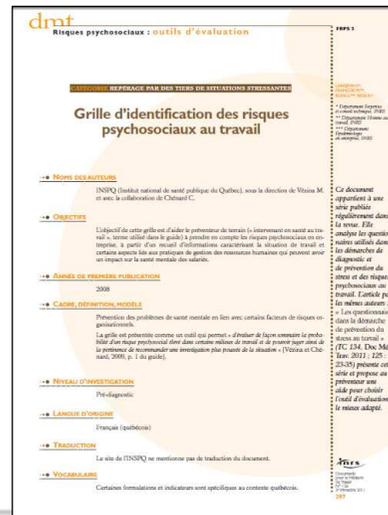
## Outils « Faire le Point »



ED 6125



Fiches  
Questionnaires



## Elaboration du plan d'actions

- Consécutives aux résultats de l'analyse
- Le plan d'action sera d'autant plus concret et opérationnel que l'analyse aura permis de faire le lien entre les facteurs de RPS et les situations concrètes de travail
- S'appuie sur l'expertise des salariés et de leurs responsables hiérarchiques
- S'inscrit dans le cadre réglementaire général des principes généraux de prévention
- S'intègre à la démarche globale de prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise

## Mise en œuvre du plan d'actions

- Définir des priorités, des moyens, des responsables pour chaque action et des délais de réalisation...

## Suivi et évaluation du plan d'actions

- Connaître l'efficacité des mesures prises et les ajuster si besoin
- Questionner les salariés sur l'amélioration effective ou non de leur situation de travail
- Suivre un certain nombre d'indicateurs collectifs relatifs au dialogue social dans l'entreprise, à la transformation des situations de travail, à la santé des salariés, à la performance de l'entreprise...

# Focus sur deux outils

## Deux outils pour aider à évaluer les facteurs de RPS

- Outil RPS-DU
- Outil Faire le Point RPS
- Points communs :
  - Outils auto-porteurs
  - Identification des facteurs de RPS à partir de la catégorisation du collège d'expertise animé par M. Gollac
    - > Intensité et temps de travail
    - > Exigences émotionnelles
    - > Manque d'autonomie et de marges de manœuvre
    - > Rapports sociaux au travail dégradés
    - > Conflits de valeur
    - > Insécurité de la situation travail

## Deux outils pour aider à évaluer les facteurs de RPS

- Points communs :

- Outils qui ne permettent pas de mesurer un « niveau de stress » ni de comparer les résultats entre plusieurs entreprises
- Grilles de questionnement à utiliser de manière collective et non en individuel

## L'outil RPS-DU

Travail réalisé avec les Carsat

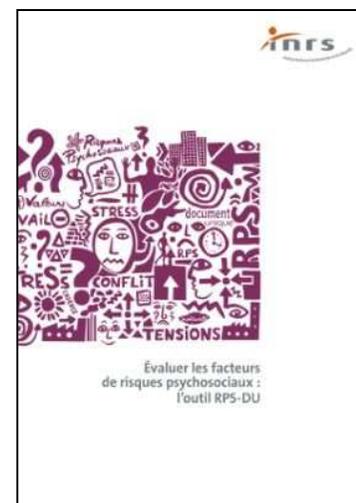
1<sup>ère</sup> édition : Mars 2013, en cours de mise à jour

- *Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses* (ED 6139)
  - Répond aux questions les plus courantes sur le sujet...
  - Pourquoi intégrer les RPS dans le DU ?
  - Les RPS doivent-ils systématiquement figurer dans le document unique
  - Doit-on coter les facteurs de RPS ?
  - ...



## L'outil RPS-DU

- *Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU (ED 6140)*
  - Guide d'utilisation
  - Grille d'évaluation des facteurs de RPS
    - Questionnement fermé accompagné de commentaires question par question. Au total 26 questionnements
    - Tableau de synthèse
    - Propositions de pistes d'actions



## Outil « Faire le point RPS »

- Groupe de travail pluri-institutionnel animé par la DGT
- Accessible sur le site de l'INRS depuis fin 2012
- 1 version générique et 1 sanitaire et social
- Huit thèmes : 6 sur les facteurs de RPS et 2 sur la prévention dans l'entreprise
- 41 questions à débattre collectivement
- Un tableau de résultats pour les 8 thèmes
- Une synthèse ou rapport détaillé (définitions, points de vigilance, pistes d'action)

## Outil « Faire le point RPS »

- Une évolution de cet outil disponible prochainement :
  - Une Application Web
  - Mise en ligne d'un guide d'utilisation
  - Possibilité d'imprimer les réponses à tout moment
  - Introduction d'un champ de texte libre
  - Personnalisation et enrichissement de la synthèse ou rapport détaillé (avec édition des réponses aux questions et les commentaires associés)
  - Proposition d'un tableau de bord pour élaborer le plan d'action

# Outil Faire le point RPS

## Evaluation des risques psychosociaux dans les petites entreprises

**L'outil Faire le point RPS permet aux petites entreprises de s'interroger sur la présence ou non de facteurs de risques psychosociaux et de les évaluer.**

Destiné aux entreprises de moins de 50 salariés, cet outil est une aide à l'élaboration du document unique d'évaluation des RPS.

Cet outil comprend 41 questions à renseigner collectivement (direction et salariés).

Une fois les questions renseignées, cet outil permet de générer :

- un tableau donnant les résultats de l'évaluation,
- le rapport détaillé de l'évaluation,
- un tableau de bord Excel pour élaborer le plan d'actions.

 **Prendre connaissance des questions**

 **Commencer l'évaluation**

 **Reprendre une évaluation**



### POUR VOUS AIDER

**Guide d'utilisation de l'outil Faire le point RPS**

### EN SAVOIR PLUS

**A propos de l'outil Faire le point RPS**

# Outil Faire le point RPS

## Renseignements préalables

Vous pouvez noter ici les informations qui vous semblent utiles à faire apparaître dans le rapport d'évaluation :

- l'unité de travail interrogée, par exemple le service des achats,
- dans la case commentaires : la ou les personne(s) en charge de l'évaluation, le délai de réalisation, l'historique...

### Unité de travail

### Commentaires



[< Retour à l'accueil](#)

[Suivant >](#)



## FONCTIONNALITÉS

- [Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS](#)

[Enregistrer l'évaluation](#)

## POUR VOUS AIDER

[Guide d'utilisation de l'outil Faire le point RPS](#)

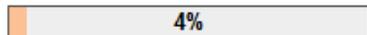
## EN SAVOIR PLUS

[A propos de l'outil Faire le point RPS](#)

# Outil Faire le point RPS



Question 3 / 41



Les salariés ont-ils des marges de manoeuvre dans la manière de réaliser leur travail (choix des façons de faire, des outils, de l'ordre des tâches...)?

- Oui, tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non, pas du tout

Commentaires (notez ici les situations concrètes de travail discutées)

En général, les marges de manoeuvre sont assez souples dans cette unité de travail. Les salariés peuvent organiser leurs tâches à la journée comme ils le souhaitent. Sauf en cas de demande urgente où là, ils doivent la traiter en priorité. C'est assez rare, une ou deux fois par mois.

< Précédent

Suivant >

Enregistrer l'évaluation

## FONCTIONNALITÉS

▸ Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS

Enregistrer l'évaluation

Visualiser mes réponses en cours

## POUR VOUS AIDER

Guide d'utilisation de l'outil Faire le point RPS

## EN SAVOIR PLUS

A propos de l'outil Faire le point RPS

# Outil Faire le point RPS

## Résultats de l'évaluation

Ce tableau vous permet de visualiser vos résultats en trois niveaux (faible, modéré, élevé)

Facteurs de risques psychosociaux	Niveau d'intensité du risque
Rapports sociaux au travail	Elevé
Exigences émotionnelles	Modéré
Insécurité de la situation de travail	Modéré
Intensité et temps de travail	Faible
Autonomie	Faible
Sens du travail	Faible
Informations sur la prévention dans l'entreprise	Niveau d'intensité du risque
Impact des RPS sur l'entreprise et les salariés	Elevé
Contexte de prévention dans l'entreprise	Modéré

Ces résultats ne préjugent pas des mesures et moyens de prévention pouvant déjà exister dans l'entreprise

 **Télécharger le tableau de bord Excel**  
pour intégrer votre plan d'actions

 **Enregistrer l'évaluation**

### Rapport détaillé de l'évaluation

Date d'évaluation : 06/12/2019

 **Télécharger le rapport détaillé (PDF)**



## FONCTIONNALITÉS

- Retour à l'accueil de l'outil Faire le point RPS
- Retour aux questions

 **Enregistrer l'évaluation**

## POUR VOUS AIDER

Guide d'utilisation de l'outil Faire le point RPS

## EN SAVOIR PLUS

A propos de l'outil Faire le point RPS

# Tableau de bord / Plan d'actions

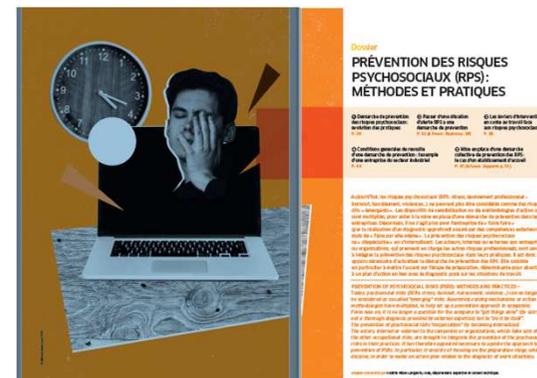
H44							
· Encourager et organiser l'expression des salariés. Le bon fonctionnement des instances représentatives du personnel prévues pa							
A	B	C	D	E	F	G	H
Facteurs de risques psychosociaux	Niveau de risque	Synthèse des commentaires	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délai de réalisation	Personne en charge de la réalisation	Exemples de pistes d'action
Intensité et temps de travail							<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier le travail suffisamment à l'avance</li> <li>Laisser des marges de manœuvre aux salariés dans la manière d'atteindre leurs objectifs (choix des façons de faire, des outils, de l'ordre des tâches par exemple)</li> <li>Dialoguer avec les salariés sur les objectifs et estimer régulièrement si les moyens pour les atteindre sont suffisants</li> <li>En cas d'augmentation de la charge de travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>déterminer si elle est ponctuelle ou récurrente</li> <li>s'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités</li> <li>s'assurer que les salariés ont les moyens de traiter la surcharge</li> <li>répartir la charge dans le temps ou entre les salariés</li> <li>anticiper les pics d'activité et adapter les ressources</li> </ul> </li> <li>Prendre en compte dans l'organisation du travail la possibilité d'aléas (panne d'une machine, arrêt maladie, demande inattendue d'un client...)</li> <li>Adapter les horaires de travail au mieux, pour les rendre compatibles avec la vie familiale et sociale (par exemple lorsque l'on fixe les horaires des</li> <li>Discuter, organiser et encadrer l'utilisation des technologies nomades</li> <li>Dans le cas de recours aux heures supplémentaires :               <ul style="list-style-type: none"> <li>établir une programmation et informer les salariés concernés dans un délai compatible avec leurs contraintes personnelles</li> <li>assurer la transparence du décompte des heures</li> <li>garantir leur récupération ou leur paiement</li> </ul> </li> </ul>
Exigences émotionnelles							<ul style="list-style-type: none"> <li>Aménager les espaces d'accueil du public (lieu d'attente confortable, bon éclairage, prévoir pour les salariés, une issue de secours différente de l'entrée du public).</li> <li>Mettre en place des procédures et des moyens d'alerte et de protection adaptés aux situations de travail et aux locaux : hygiaphones, bouton d'alerte, numéros d'urgence...</li> <li>Former les salariés sur la façon de prévenir et de gérer les situations de violences.</li> <li>Prévoir des moments permettant aux salariés d'évoquer les situations difficiles et la façon dont ils les gèrent afin qu'ils puissent partager des</li> <li>Donner la possibilité de parler entre collègues après un échange difficile avec un client.</li> <li>Pour les commerces, garder le minimum d'argent en espèces dans les caisses.</li> <li>Analyser les origines des mécontentements des clients (attente trop longue, mauvaise qualité de service, impossibilité d'apporter une réponse...)</li> </ul>
Autonomie							<ul style="list-style-type: none"> <li>Impliquer les salariés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les associer chaque fois que possible à l'organisation, la modification</li> </ul> </li> </ul>

24/02/2020

Titre de la présentation

# Pour aller plus loin

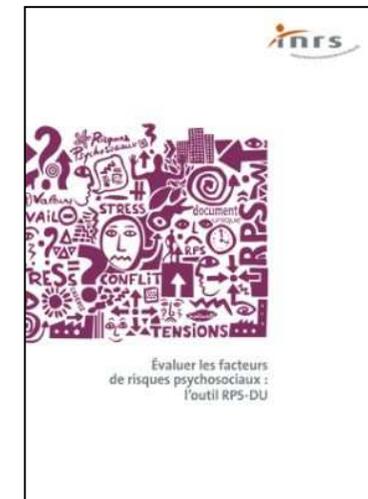
- Nouvelle brochure sur la démarche de prévention des RPS (à paraître 1<sup>er</sup> trimestre 2020, ED 6349)
- Dossier Prévention des risques psychosociaux, revue *Hygiène et Sécurité du travail*, Juin 2019
- Dossiers web sur les RPS [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)



The image is a screenshot of the INRS website. At the top, the INRS logo is on the left, followed by the text 'Santé et sécurité au travail'. To the right is a search bar with the text 'Rechercher sur le site...' and an 'OK' button. Below the search bar is a navigation menu with links: 'INRS | Actualités | Démarches de prévention | Risques | Métiers et secteurs d'activité | Services aux entreprises | Publications et outils'. The main content area has a header 'DOSSIER RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)' and a sub-header 'SOMMAIRE DU DOSSIER'. Below this, there are three columns of bullet points: 'Ce qu'il faut retenir' (Factors of risk, Consequences for salary and entrepreneurship, Prevention), 'Questionnaires risques psychosociaux' (Regulation, Accidents at work and professional diseases, INRS work), and 'Publications, outils, liens...' (Fair questions on psychosocial risks). A button 'Dossier complet (PDF, 1,17 Mo)' is at the bottom right. The background of the page shows a woman sitting at a desk, looking stressed.

## Pour aller plus loin

- Appli web Outils Faire le point RPS
- Evaluer les facteurs de risques psychosociaux :  
l'outil RPS-DU (ED 6140)





# Notre métier, rendre le vôtre plus sûr

Merci de votre attention



valerie.langevin@inrs.fr

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

YouTube



in

### Intensité et complexité du travail

L'intensité et la complexité du travail se mesurent au travers de diverses exigences et contraintes dans l'exécution du travail. On retiendra :

- les contraintes de rythmes de travail,
- la précision des objectifs de travail,
- l'adéquation des objectifs de travail avec les moyens alloués et les responsabilités exercées,
- la compatibilité des instructions de travail entre elles,
- les modalités d'organisation de la polyvalence,
- les interruptions perturbatrices au cours du travail,
- les niveaux d'attention et de vigilance requis dans le travail.

Une intensité excessive de travail génère des atteintes autant physiques que mentales, via le stress chronique, ainsi que des accidents du travail.

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui	Commentaires (illustrations par des situations de travail, propositions d'actions...)
<p><b>1. Contraintes de rythmes de travail</b></p> <p><b>Les salariés sont-ils soumis à des contraintes de rythmes élevés ?</b></p> <p>Le rythme de travail peut être imposé par des contraintes internes à l'entreprise (cadence d'une machine, normes de production, dépendance vis-à-vis du travail de collègues en amont ou en aval...) ou externes (demande des clients nécessitant une réponse immédiate...). Ces contraintes de rythmes, lorsqu'elles sont élevées, exigent des salariés une réactivité et une disponibilité quasi-permanente qui sont sources de stress.</p>	☹	☹	☹	☹	
<p><b>2. Niveau de précision des objectifs de travail</b></p> <p><b>Les objectifs des salariés sont-ils clairement définis ?</b></p> <p>Les objectifs de travail fixés par l'entreprise guident les salariés dans la réalisation de leurs tâches. Ils peuvent être quantitatifs (par exemple, le nombre de ventes à réaliser dans le mois) ou qualitatifs (par exemple, donner des réponses satisfaisantes aux demandes des clients). Lorsque ces objectifs sont imprécis, flous, voire inexistantes, les salariés manquent de repères sur ce qu'on attend réellement de leur travail. Dès lors, des décalages peuvent se créer entre les objectifs que les salariés peuvent eux-mêmes se fixer et les objectifs de l'entreprise.</p>	☹	☹	☹	☺	

13

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui	Commentaires (illustrations par des situations de travail, propositions d'actions...)
<p><b>3. Adéquation des objectifs de travail avec les moyens et les responsabilités</b></p> <p><b>Les objectifs fixés sont-ils compatibles avec les moyens et responsabilités alloués aux salariés pour les atteindre ?</b></p> <p>Les objectifs de travail peuvent être clairement définis sans toutefois s'avérer réalistes au regard des exigences du travail et des ressources mises à disposition des salariés (moyens humains, techniques, responsabilités effectives...). Lorsque les objectifs ne sont pas en adéquation avec les moyens, les risques sont plus élevés de voir les salariés en difficulté (fatigue, saturation, débordement, baisse de performance) et insatisfaits.</p>	☹	☹	☹	☺	
<p><b>4. Compatibilité des instructions de travail entre elles</b></p> <p><b>Les salariés reçoivent-ils des instructions, des ordres ou demandes qui peuvent être contradictoires entre eux ?</b></p> <p>Les contradictions peuvent provenir de consignes différentes données par les uns et les autres (encadrement/fonctionnel, direction de l'entreprise/clientèle...). Elles peuvent également être dues à des instructions, ordres, demandes antagonistes : par exemple, faire de la qualité rapidement, satisfaire les attentes personnalisées des clients dans un temps préétabli... La nécessité d'arbitrer entre ces contradictions complique le travail et constitue une charge mentale supplémentaire pour les salariés.</p>	☺	☹	☹	☹	
<p><b>5. Gestion de la polyvalence</b></p> <p><b>Les salariés sont-ils amenés à changer de tâches, de postes ou de fonctions à l'improviste pour répondre aux contraintes du moment ?</b></p> <p>La polyvalence est une forme d'organisation du travail qui consiste à affecter plusieurs activités différentes à un salarié. Elle peut devenir problématique lorsqu'elle est subie, c'est-à-dire quand les remplacements se font au « pied levé », dans l'urgence et sans préparation. Elle est d'autant plus pénalisante quand les salariés ne sont pas formés pour exercer ces différentes activités. Au-delà des risques d'erreur ou d'accident, la polyvalence subie peut être considérée comme dévalorisante par les salariés et constituer une perte de sens du métier.</p>	☺	☹	☹	☹	

	Niveau d'intensité des facteurs de risque			
	Non concerné 	Faible 	Modéré 	Élevé 
<i>Famille de facteurs de RPS</i>				
<b>Intensité et complexité du travail</b>				
1. Contraintes de rythmes de travail				
2. Niveau de précision des objectifs de travail				
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités				
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles				
5. Gestion de la polyvalence				
6. Interruption dans le travail				
7. Attention et vigilance dans le travail				
<b>Horaires de travail difficiles</b>				
8. Durée hebdomadaire du travail				
9. Travail en horaires atypiques				
10. Extension de la disponibilité en dehors des horaires de travail				
11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement				
12. Conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle				
<b>Exigences émotionnelles</b>				
13. Tensions avec le public				
14. Confrontation à la souffrance d'autrui				
15. Maîtrise des émotions				
<b>Faible autonomie au travail</b>				
16. Autonomie dans la tâche				
17. Autonomie temporelle				
18. Utilisation et développement des compétences				

## Intensité et complexité du travail

	Niveau de risque	Exemples d'actions	Actions de prévention déjà existantes	Actions retenues par l'entreprise	Délais de réalisation	Personnes en charge de la réalisation
1. Contraintes de rythmes de travail		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte la variabilité entre les salariés en ce qui concerne les cadences, les rythmes de travail...</li> <li>• Fixer la charge de travail ou les objectifs de rendement en tenant compte du travail réel et de ses aléas (arrêt machine, durée de réponse aux clients variable selon leur demande...).</li> <li>• Prendre en compte le temps d'apprentissage (nouvel embauché, changement de poste ou d'outil).</li> </ul>				
2. Niveau de précision des objectifs de travail		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser clairement le contenu des fonctions et des postes, des objectifs attendus et des moyens attribués, le domaine de responsabilités des salariés (lettre de mission, fiche de poste...).</li> </ul>				
3. Adéquation des objectifs avec les moyens et les responsabilités		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour régulièrement les instructions, fiches de postes..., pour tenir compte des évolutions de la réalité du travail et vérifier leur cohérence entre elles.</li> <li>• S'assurer que chaque salarié a une vision claire des priorités.</li> </ul>				
4. Compatibilité des instructions de travail entre elles		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir des temps de rencontre réguliers entre les salariés et leur hiérarchie pour discuter des moyens et des échéances ; et, au besoin, les redéfinir en fonction des difficultés rencontrées.</li> <li>• Prendre en compte dans l'organisation du travail la possibilité d'aléas et d'imprévus (panne d'une machine, arrêt maladie d'un salarié, demande inattendue d'un client...).</li> <li>• Anticiper le recours à des ressources supplémentaires formées en cas d'augmentation de la charge de travail.</li> </ul>				