



COMMENT IDENTIFIER LES RPS EN VOUS APPUYANT SUR LES 6 DOMAINES DU RAPPORT GOLLAC ?

Les risques psychosociaux (RPS) sont devenus une préoccupation majeure dans le monde du travail. Près d'un salarié sur deux se dit soumis à un niveau de stress élevé, un quart d'entre eux juge sa charge de travail problématique¹. Comment alors identifier et prévenir ces risques dans les organisations ? **Le rapport Gollac offre une grille de lecture concrète et pratique.**

¹ Le Monde - janvier 2024

LES 6 DOMAINES DU RAPPORT GOLLAC

Le rapport Gollac, publié en 2011, est une référence dans le domaine de l'évaluation et de la prévention des RPS au travail. Il synthétise en six axes les facteurs psychosociaux de risque au travail, offrant une grille de lecture consensuelle pour identifier et prévenir les RPS.

1 L'intensité et le temps de travail

Ce domaine englobe les notions de « demande psychologique » et « d'effort ». Il prend en compte les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence, les instructions contradictoires, et les interruptions d'activités non préparées.

Comment évaluer la charge de travail ?

- > Utiliser des questionnaires d'évaluation de la charge de travail.
- > Organiser des réunions régulières pour discuter des charges de travail.
- > Implémenter des outils de gestion du temps et des tâches.

• NOS RENDEZ-VOUS •

WEBINAIRE : « Prévention des RPS » Diane LEMOINE du cabinet ISSEO Avocats (Paris - Lorient) .
> [Mardi 24 septembre à 12h00](#)

CAFÉ PRÉVENTION : échangez en visio avec notre responsable prévention sur des thématiques libres de votre choix. > [Lundi 16 septembre](#) - [Lundi 30 septembre](#) - [Mardi 15 octobre](#) à 12h30

Inscrivez-vous en cliquant sur les liens hypertextes associés aux dates ou sur www.collecteam.fr

2 Les exigences émotionnelles

Ce facteur concerne la maîtrise et la gestion des émotions, ainsi que celles des personnes avec lesquelles on interagit au travail. Il inclut également la confrontation à la souffrance d'autrui et la peur au travail.

Techniques pour mieux gérer le stress émotionnel

- > Former les employés à la gestion des émotions.
- > Créer des espaces de parole et de soutien psychologique.
- > Sensibiliser à l'importance du soutien entre collègues.

3 L'autonomie et les marges de manœuvre

Ce domaine évalue la possibilité d'être acteur dans son travail. Il comprend la participation aux décisions, l'utilisation et le développement des compétences, ainsi que la prévisibilité du travail et la possibilité d'anticiper.

Promouvoir l'autonomie au travail

- > Encourager la prise d'initiative et la responsabilisation.
- > Mettre en place des feedbacks réguliers et constructifs.
- > Adapter les procédures pour offrir plus de flexibilité.

4 Les rapports sociaux au travail

Ce facteur englobe les relations avec les collègues et la hiérarchie, la reconnaissance du travail, la rémunération, le soutien social et la violence au travail.

Améliorer les relations de travail

- > Organiser des activités de team-building.
- > Former les managers à la gestion des conflits.
- > Mettre en place des procédures claires pour traiter les plaintes de harcèlement.

5 Les conflits de valeurs

Ce domaine concerne les conflits éthiques, la qualité empêchée (ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité) et le travail inutile.

Alignement des valeurs professionnelles et personnelles

- > Instaurer un dialogue ouvert sur les valeurs et la mission de l'entreprise.
- > Assurer la transparence des objectifs et des décisions de l'entreprise.
- > Offrir des formations sur l'éthique professionnelle.

6 L'insécurité de la situation de travail

Ce facteur inclut l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat précaire) et les changements non maîtrisés de la tâche et des conditions de travail.

Renforcer la sécurité de l'emploi

- > Informer régulièrement les employés sur la santé financière de l'entreprise.
- > Proposer des plans de développement de carrière clairs.
- > Mettre en place des dispositifs de soutien en cas de restructuration.

COMMENT UTILISER CETTE GRILLE DE LECTURE ?

Des outils structurés autour des 6 domaines du rapport Gollac permettent **d'obtenir une vision complète et nuancée des RPS dans une organisation**. Il est recommandé d'adopter une combinaison de différentes méthodes.

Questionnaires et enquêtes

La première étape consiste à élaborer un questionnaire couvrant les 6 domaines du rapport Gollac. **Il est crucial d'inclure des questions spécifiques pour chaque domaine** tout en garantissant l'anonymat des répondants. Cette méthode permet de recueillir des données quantitatives et de comparer les résultats entre différents services ou catégories professionnelles.

Entretiens individuels

Les entretiens semi-directifs offrent une approche plus qualitative et personnalisée. En utilisant une grille d'entretien basée sur les 6 domaines Gollac, **il est possible d'explorer en profondeur le vécu des employés**. Ces entretiens permettent de recueillir des témoignages riches et détaillés, révélant des aspects que les questionnaires pourraient ne pas capturer.

Observation du travail réel

L'observation directe du travail est essentielle pour comprendre la réalité quotidienne des employés. En créant une grille d'observation structurée autour des 6 domaines Gollac, il est possible de noter chaque domaine. Par exemple, la fréquence des interruptions (intensité du travail), la qualité des interactions (rapports sociaux), ou encore les situations où les employés semblent en désaccord avec les pratiques (conflits de valeurs). **Cette méthode met en lumière l'écart entre le travail prescrit et le travail réel.**

D'autres outils peuvent se décliner ainsi : un audit organisationnel, des groupes de travail, l'analyse des indicateurs RH... Par exemple, le taux d'absentéisme et les heures supplémentaires peuvent indiquer des problèmes d'intensité du travail, le turnover et les conflits interpersonnels peuvent révéler des difficultés dans les rapports sociaux.

Ces méthodes mettent en débat **la question du travail réel et identifie les écarts entre les perceptions des différents acteurs**. Un processus qui nécessite l'implication des représentants du personnel et de la médecine du travail, ainsi qu'une communication régulière sur la démarche, pour maintenir l'engagement des employés.



> LE MOT DU PRO



Points de vigilance RPS pour une prévention juridique efficace

Cabinet Isseo avocats
(Paris – Lorient)

Dans le cadre d'un litige sur les RPS, quel est le premier point de vigilance à respecter pour minimiser les risques éventuels en cas de saisine prud'hommale ?

Le premier point de vigilance est **l'élaboration et la mise à jour régulière du DUER et de la partie RPS**. Il faut qu'il y ait les 6 domaines de RPS du rapport Gollac indiqués et évalués, et que cela soit *in concreto*. Cela signifie que les risques sont évalués en fonction des particularités liées à chaque domaine d'activité de l'entreprise et à chaque poste. Dans le même temps, **il faut veiller à ce que les institutions représentatives du personnel soient bien mises en place, et qu'elles aient été consultées sur la thématique des RPS et du DUER**. Par ailleurs, il est indispensable d'analyser les accords d'entreprise relatifs à la gestion du temps de travail et du télétravail, et plus généralement tous les accords en lien avec l'amélioration des conditions de travail (QVCT), la procédure du lanceur d'alerte, et les accords issus des NAO.

Quelles actions concrètes un DRH doit-il mettre en œuvre pour éviter les RPS ?

Le premier point qui est à vérifier est **la conformité globale du contrat de travail et des avenants**, et des articles consacrés au positionnement hiérarchique, à la description des fonctions et au temps de travail. Ce sont des thèmes prépondérants au niveau des RPS. En effet, l'ambiguïté qui entoure un positionnement professionnel est souvent source de difficultés de communication, et donc facteur d'insécurité psychique et de stress. Il faut également vérifier que **le salarié a régulièrement rencontré le médecin du travail** en conformité avec les dispositions légales et que les éventuelles préconisations de la médecine du travail ont été suivies d'effet. Par exemple, le temps partiel thérapeutique

et son aménagement sur la semaine, ou sur la journée, peut être générateur de tensions au sein d'une équipe du fait des changements que cela suppose d'abord pour le salarié concerné et pour l'ensemble de l'équipe à laquelle il appartient. Enfin, il ne faut pas négliger l'importance que constituent les formulaires d'entretien d'évaluation dans l'analyse globale d'une situation à risque.

La formation joue-t-elle un rôle dans la prévention des RPS ?

Il y a deux types de formation : celles qui sont obligatoires, et celles qui sont recommandées.

Ainsi, il faut veiller à ce que les formations obligatoires et spécialement dédiées aux RPS à l'attention des institutions représentatives du personnel soient bien mises en œuvre. De plus, il est fortement recommandé (même si non obligatoire) de proposer à tous les managers de la structure la participation à ce type de formation. Indépendamment de ces formations, il faut vérifier que les entretiens professionnels (entretiens spécialement dédiés à l'évolution du poste du salarié) aient effectivement été organisés tous les deux ans afin que les compétences du salarié soient toujours adaptées aux évolutions de son travail.

En conclusion, il est vivement conseillé de procéder à l'analyse puis à la mise à jour de chacun des éléments des documents sociaux en vigueur au sein des établissements de votre structure, au regard des exigences posées par le législateur et les tribunaux en matière de RPS. Cette prévention efficace permettra de mieux fidéliser les collaborateurs !



Propos recueillis
par Sébastien VAUMORON,
Responsable prévention
Collecteam

Nos coordonnées

 02 36 56 00 00

 prevention@collecteam.fr

 collecteam

www.collecteam.fr

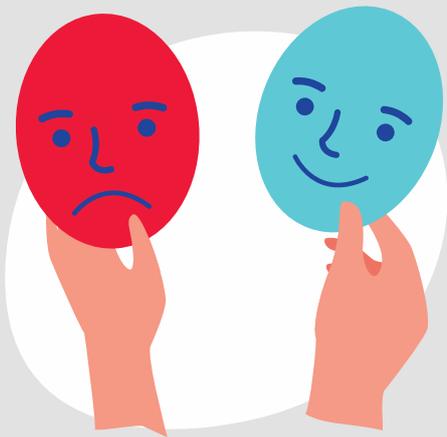
© Collecteam 2024 - Société de courtage en assurances - 13 rue Croquechâtaigne - BP 30064 45380 La-Chapelle-Saint-Mesmin - SA au capital de 7 005 000€ - SIREN 422 092 817- RCS Orléans N°ORIAS 07 005 898 - <https://orias.fr> - Article L 520-1 II.b du Code des assurances (liste des Compagnies d'assurance disponible sur notre site internet) - Soumis au contrôle de l'ACPR 4 place de Budapest - CS92454 - 75436 Paris Cedex 09
Service réclamation : reclamation@collecteam.fr - Crédit photo : Adobe Stock



RISQUES PSYCHOSOCIAUX : LES CHIFFRES CLÉS

 collecteam

75 % DES SALARIÉS FRANÇAIS
ESTIMENT QUE LES OBJECTIFS
DES ENTREPRISES **S'OPPOSENT**
À LEUR BIEN-ÊTRE.



48 % SE CONSIDÈRENT
EN **DÉTRESSE**
PSYCHOLOGIQUE.

32 % DES SALARIÉS
RISQUENT **LE BURNOUT.**



40 % PENSENT
QUITTER LEUR EMPLOI

