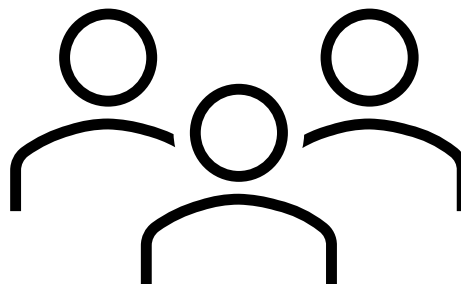
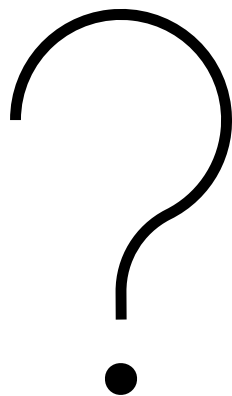




Kit de détection des risques psychosociaux à l'intention des inspecteurs du travail : regard des organes d'exécution sur la prévention des RPS

Anne-Sophie Brandt

02.12.2025





Le SECO et les inspections du travail

Le centre de prestations «Conditions de travail» est l'unité de la Confédération spécialisée dans :

- les questions de protection de la santé physique et psychique au travail,
- la coordination des activités cantonales d'exécution dans le domaine de la protection des travailleurs, de sécurité des installations et appareils techniques (produits) et d'emploi des produits chimiques au travail.





Comment les RPS sont-ils perçus ?

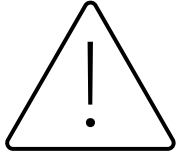
On entend encore des employeurs dire que les RPS sont une problématique individuelle.



Les RPS ont une origine **multifactorielle**.



Constats



Les expositions psychosociales ont des conséquences négatives sur la santé physique et psychique des employés.

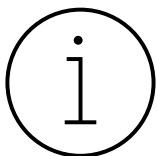
Conséquences:

- Maladies cardio-vasculaires
- Syndrome métabolique
- Problèmes de santé mentale
- Troubles musculo-squelettiques
- Accidents au travail



Entraves rencontrées par les entreprises

- Sujet tabou,
- Manque de ressources,
- Difficulté à trouver du temps,
- Contexte de changement organisationnel,
- Pilotage par des indicateurs principalement quantitatifs,
- Faible consultation du personnel.



Dans quel contexte la prévention des RPS est-elle facilitée ?

- Culture d'entreprise favorable
- Appuyée par la direction
- Portée par des personnes ayant un pouvoir décisionnelle et des compétences dans le domaine
- Conduite en collaboration avec le personnel
- Soutenue par une communication régulière

Source : Mesure des effets de l'action prioritaire des inspections du travail sur les risques psychosociaux en entreprise, Rafaël Weissbrodt. 2018.



Historique

- 2014-2018 : action prioritaire sur le thème des RPS
- 2018 : rapport sur la mesure des effets de l'action prioritaire des inspections sur les risques psychosociaux en entreprise
- 2024 : kit de détection des PRS à l'attention des inspecteurs du travail

Pourquoi ?

- Les inspecteurs du travail (IT) abordent rarement les RPS dans une logique de facteurs de risques.
- Les IT ont peu thématiqué les causes organisationnelles des RPS.
- Les IT exigent plus facilement des mesures « procédurales ».
- Aucun inspecteur n'a demandé à l'entreprise d'intégrer les RPS dans la détermination des dangers réalisée en application de la directive MSST.



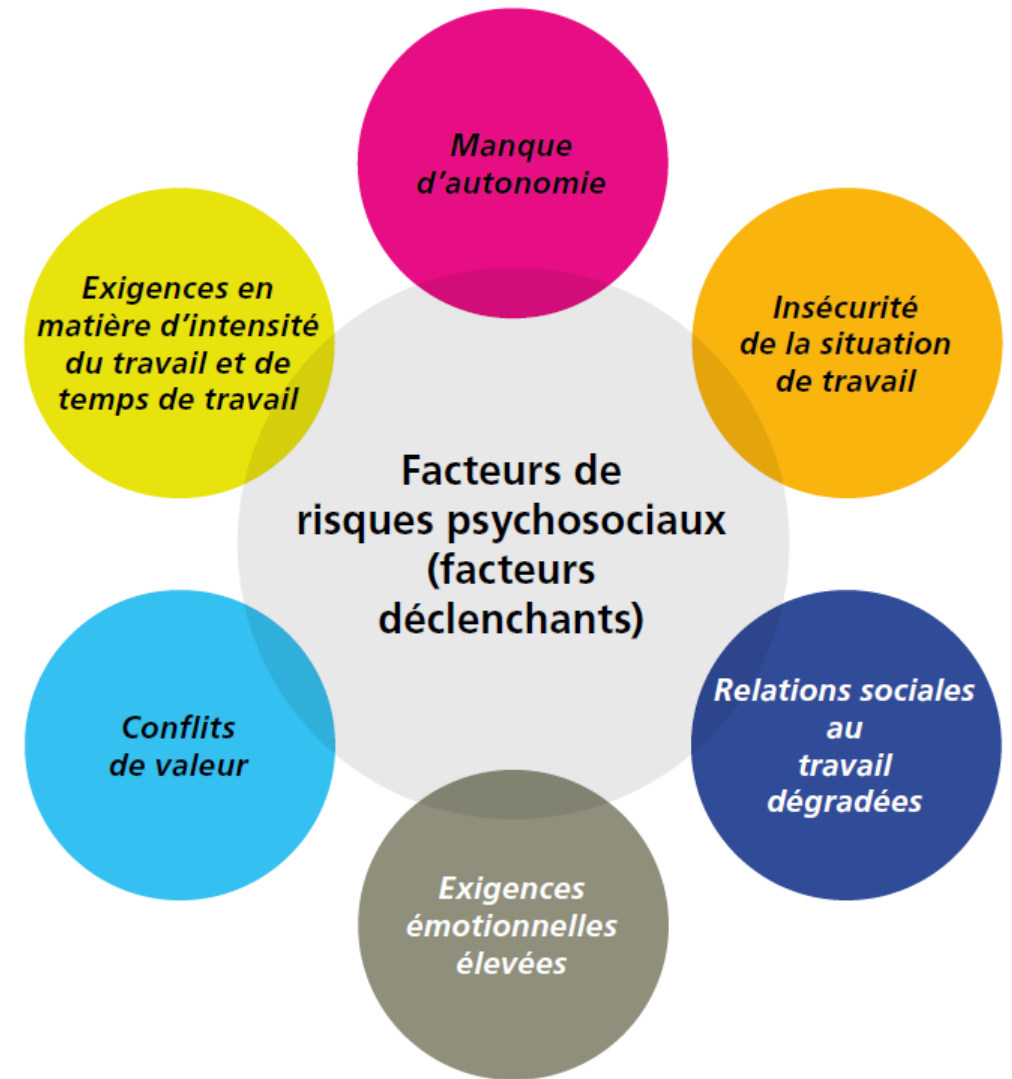
RPS : thématique complexe et nécessité d'outils adaptés

- RPS → varient selon contexte, culture et organisation du travail.
- Checklist → ne permet pas de capter les signaux faibles ni les dynamiques des facteurs psychosociaux.
- Besoin d'outils adaptés et adaptables.



Objectifs – I –

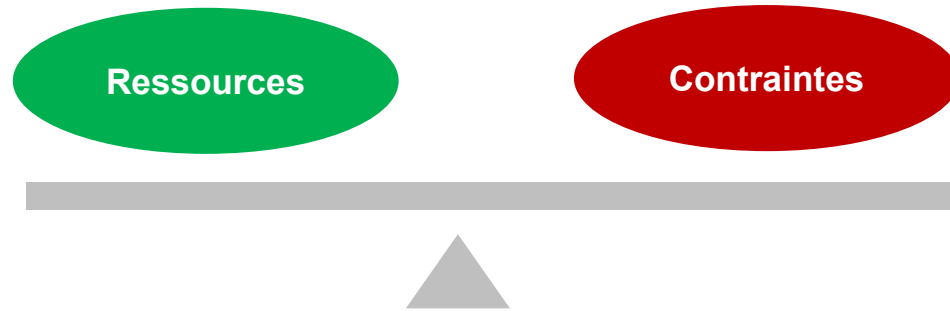
- Aborder les RPS sous l'angle organisationnel et collectif.
- Détecter des situations problématiques potentielles ou existantes.



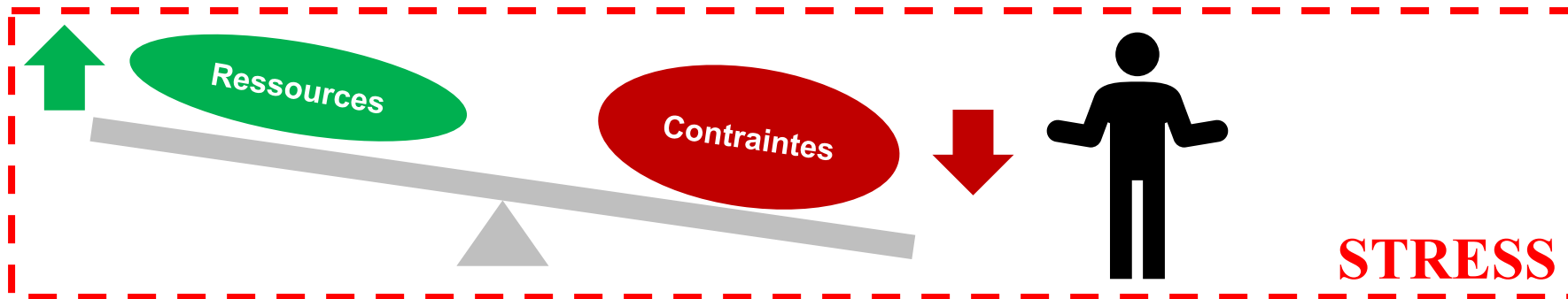


Objectifs – II –

État recherché : équilibre entre les ressources et les contraintes pour préserver la santé à long terme.



Situation nécessitant une action : les contraintes dépassent les ressources à long terme



Mesures



Utilisation

- Le kit, boussole et non une recette fixe.
- Une approche modulaire selon les enjeux identifiés.
- Un kit qui favorise le dialogue et la prise de conscience.
- Une structure pour toutes les étapes d'un contrôle.

Kit de détection des RPS au travail



- ▶ Checklist préalable
- ▶ Lettre d'accompagnement

AVANT



- ▶ Instrument de détection des risques psychosociaux
- ▶ Guide d'utilisation

PENDANT



- ▶ Brochure SECO «Protection contre les risques psychosociaux au travail»

APRÈS



Comment ça se passe concrètement ? – I –

«Checklist préalable»

Envoi avant le contrôle (20 questions)

Les employés ont-ils dû effectuer des heures supplémentaires dernièrement ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe-t-il des secteurs particulièrement concernés par les heures supplémentaires ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe-t-il des périodes dans l'année durant lesquelles les heures supplémentaires sont plus fréquentes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les employés, ou une partie, sont-ils soumis à des horaires atypiques ? (P.ex. : travail de nuit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les employés sont-ils contactés en dehors des horaires de travail habituels pour des raisons professionnelles (email, groupe WhatsApp, messagerie interne à l'entreprise, etc) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Y a-t-il des secteurs/emplois soumis à un rythme de travail élevé ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



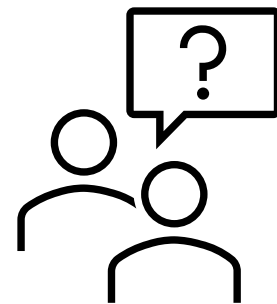
Comment ça se passe concrètement ? – II –

«Instrument de détection des RPS lors du contrôle d'une entreprise»

Section «Eléments de base en matière de prévention des RPS»

- Démarche de prévention des RPS en entreprise :
 - 1) Analyse des situations de travail
 - 2) Améliorer les conditions de travail
 - 3) Suivre et évaluer les actions

Total de 12 questions visant à comprendre **quoi** et **comment**.





Comment ça se passe concrètement ? – III –

Point de départ : Conflits avec des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques

Y a-t-il une procédure claire à suivre en cas de conflits interpersonnels qui soit connue des collaborateurs ? Quelle est-elle ? Où peut-elle être consultée ? ●

Y a-t-il une personne de confiance dans l'entreprise ? En quoi cette personne est-elle qualifiée pour cette fonction ? ●

Comment l'entreprise vérifie-t-elle si les collaborateurs font usage de la mise à disposition d'une personne de confiance et si cette offre est utile ? ●

Quel rôle joue le supérieur hiérarchique dans cette situation ? ●

Quel est le climat au sein de l'équipe dans laquelle le conflit est apparu ? ●

L'ambiance dans l'entreprise est-elle influencée par l'insécurité de l'emploi ? ●

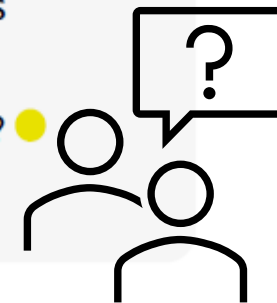
Les collaborateurs subissent-ils une pression pour réduire les coûts ? ●

Existe-t-il des confusions quant à la répartition des tâches parmi les collaborateurs de l'équipe ? ●

Les objectifs individuels et ceux de l'équipe sont-ils réalistes ? ●

Au moment du conflit, les collaborateurs impliqués faisaient-ils face à une surcharge de travail ? ●

Le travail était-il plus exigeant qu'habituellement ? ●





Comment ça se passe concrètement ? – IV –

Point de départ : Collaborateurs épuisés

Les collaborateurs doivent-ils effectuer régulièrement des heures supplémentaires ? ●

Quelle est la cause des heures supplémentaires constatées et que fait l'entreprise pour les réduire ? ●

De quelles possibilités disposent les cadres dans l'entreprise pour agir contre la surcharge de travail ? ●

Le collaborateur concerné avait-il discuté des problèmes avec son supérieur avant son absence ? Comment le supérieur a-t-il réagi et qu'a-t-il été convenu ? ●

De quelle marge de manœuvre les collaborateurs disposent-ils pour réduire leur charge de travail et leurs contraintes ? ●

Les collaborateurs ont-ils une influence sur leur rythme de travail et sur les objectifs ? ●

Peuvent-ils choisir eux-mêmes le moment où ils font leurs pauses ? ●

Peuvent-ils suivre, pendant le temps de travail, une formation continue pertinente au vu de leurs tâches ? ●

Les personnes touchées par l'épuisement avaient-elles cette marge de manœuvre ? En ont-elles fait l'usage ? Si non, pourquoi ? ●

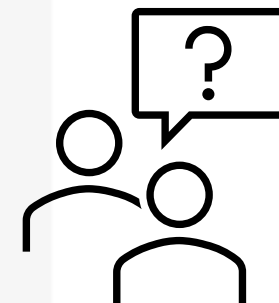
Les personnes touchées par l'épuisement présentaient-elles des contraintes élevées dans leur travail (p.ex. : quantité de travail élevée, rythme de travail soutenu, etc) ? ●

Existe-t-il des indications que les collaborateurs ne puissent pas effectuer leur travail dans la qualité attendue ? Quelles en sont les raisons ? ●

Les collaborateurs sont-ils confrontés à des situations de travail comprenant des émotions difficiles à gérer (p. ex. : en réaction à une agression, à de la souffrance, à de la détresse, à la mort) ? ●

L'entreprise identifie-t-elle ces situations à fortes exigences émotionnelles afin de prendre des mesures de protection ? ●

L'entreprise contribue-t-elle à la gestion de ces émotions (p. ex. : par du débriefing, de la supervision, des formations continues) ? ●





Cas pratique

Point de départ : **contact fréquent avec de la clientèle**



Point de départ : **Contact fréquent avec la clientèle**

Les collaborateurs sont-ils confrontés, dans le cadre de leur activité professionnelle, à des personnes en situation d'urgence ou de détresse ? ●

Les clients sont-ils fréquemment agressifs ou insolents ? Si oui, quelles formes prennent ces comportements (p.ex. : menaces, insultes, agression verbale, agression physique, ...) ? ●

Dans quels contextes surviennent ces comportements ?

Devoir en permanence faire bonne figure et montrer des sentiments positifs que l'on ne ressent pas est à long terme problématique pour la santé. Les collaborateurs doivent-ils contrôler leurs propres émotions ? Dans quelles situations ? ●

Veille-t-on lors de la sélection du personnel à ce que les collaborateurs aient une forte orientation service ? ●

Les collaborateurs ont-ils des consignes très strictes sur la façon dont ils doivent réagir dans le cadre du contact avec la clientèle (p. ex. : rester toujours aimable) ? ●

Quelles sont les possibilités dont disposent les collaborateurs pour échanger et pour partager leurs expériences négatives (p. ex. : supervision, soutien des collègues / du supérieur) ? ●

Les collaborateurs peuvent-ils faire une courte pause après un entretien éprouvant avec un client ? ●

Les collaborateurs peuvent-ils planifier des activités qui n'impliquent pas de contact direct avec la clientèle (p.ex. : tâches administratives) ? ●

Quand un entretien dégénère : le collaborateur a-t-il la possibilité de faire appel à un supérieur hiérarchique ? L'entreprise a-t-elle élaboré une procédure pour une telle situation ? Si oui, les collaborateurs en ont-ils connaissance ? ●

Les collaborateurs savent-ils clairement quand ils peuvent poser des limites ou même mettre fin à un entretien avec un client ? ●

Les collaborateurs disposent-ils de suffisamment de temps pour les entretiens ou y a-t-il des règles strictes quant à leur durée (p. ex. : 5 minutes au maximum par appel dans un centre d'appels) ? ●

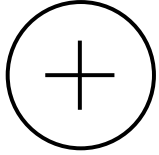
Quelles formations l'entreprise propose-t-elle pour apprendre à gérer les émotions ressenties ? ●

Proposez-vous aussi des cours de gestion du stress ou des exercices de détente ? Si oui, ces cours sont-ils complétés par des mesures axées sur l'organisation du travail ?

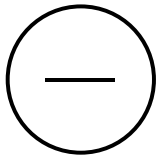
Les collaborateurs travaillent-ils de nuit ou en horaires atypiques ? ●



Retour d'expériences



- «Les questions d'approfondissement aident vraiment à comprendre les dysfonctionnements dans l'entreprise».
- «Les « Exemples de situations » sont utiles, surtout en cas de plaintes».
- «J'utilise la lettre d'accompagnement et la checklist préalable que j'ai modifiée. Ca aide vraiment à aborder l'organisation du travail».
- «La checklist préalable utilisée avec la lettre d'accompagnement, c'est vraiment une bonne base de discussion. Ca permet d'entrer en matière».



- «très dense»
- «demande du temps»
- «limites de l'intervention»



Autres outils des inspecteurs du travail



Identifier les problèmes

L'inspecteur doit pouvoir identifier les signes indiquant la présence de contraintes psychosociales et de problèmes y afférents dans les domaines de la sécurité au travail et de la protection de la santé à partir d'un instantané de l'entreprise, tel qu'il lui apparaît lors de la visite. Les relevés des temps de travail constituent à cet égard un indicateur important.



Informar

La tâche de l'inspecteur est, par le biais d'une information ciblée et fiable, de sensibiliser toutes les parties aux conséquences des contraintes psychosociales au travail et de créer ainsi une base pour les mesures de prévention. Cette mission peut être menée aussi bien dans l'entreprise qu'en externe (par ex. joignabilité permanente).



Surveiller

Les inspecteurs du travail vérifient, dans le cadre de leur mission prévue par la loi, si le système MSST de l'entreprise contribue de manière efficace à la prévention et à l'élimination des contraintes psychosociales et si les objectifs de protection définis sont suivis par des mesures éprouvées et reconnues.



Conseiller – Aide à l'autonomie

Les conseils visent à inciter les entreprises à développer une procédure systématique en matière de sécurité au travail et de protection de la santé mais également concernant les contraintes psychosociales, à évaluer et consigner les dangers de manière appropriée et à définir les mesures nécessaires. Les organes d'exécution proposent un service de conseil initial, mais pas de conseils ou d'accompagnement sur les processus. Si nécessaire, ils désignent des interlocuteurs compétents.

CFST
COMMUNICATIONS
No 79 | décembre 2014



Mots de la fin

- RPS → phénomène collectif (≠ challenge individuel)
- Besoin d'intervention systématique + démarche de prévention
- Facteurs psychosociaux : il ne s'agit pas uniquement de risques, mais aussi des **ressources**. → Autonomie et participation sont des variables clés pour améliorer la santé au travail.
- Il n'existe pas de solution unique / de mesure standard.
- Impliquer toutes les parties prenantes.
- Ne pas traiter les RPS comme un sujet isolé → politique globale de SST.



Documentation RPS du SECO

Brochures :

- Protection contre les risques psychosociaux
- Mobbing et autres formes de harcèlement
- Harcèlement sexuel au travail

Flyers :

- Détection précoce de l'épuisement – Eviter le burnout
- Les facteurs de risques psychosociaux au travail

Checklists :

- Protection de l'intégrité personnelle
- Protection contre les RPS





Merci de votre attention !

Contact : anne-sophie.brandt@seco.admin.ch