

DOSSIER

## RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### SOMMAIRE DU DOSSIER

- ▶ Ce qu'il faut retenir
- ▶ Facteurs de risque
- ▶ Conséquences pour le salarié et l'entreprise
- ▶ Prévention
- ▶ Réglementation
- ▶ Accidents du travail et maladies professionnelles
- ▶ Travaux de l'INRS
- ▶ Publications, outils, liens...

Accueil > Risques > Risques psychosociaux

## Ce qu'il faut retenir

**Troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations... Un nombre grandissant de salariés déclarent souffrir de symptômes liés à des risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur d'activité. Indépendamment de leurs effets sur la santé des individus, les risques psychosociaux ont un impact sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover, ambiance de travail...). Il est possible de les prévenir.**

Sous l'effet des mutations du monde du travail telles que la complexité grandissante des tâches, la réduction des temps de repos, l'individualisation du travail ou encore les exigences accrues de la clientèle, la prise en compte des risques psychosociaux est devenue incontournable.



### Chiffres clés

- En France 35 % des salariés déclarent subir au moins 3 contraintes de rythme de travail
- 57 % déclarent avoir un rythme de travail imposé par une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate
- 27 % disent être soumis à des contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie
- 56 % disent devoir interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue et pour 44 % de ceux qui sont concernés cela perturbe leur travail
- 36 % déclarent ne pas pouvoir faire varier les délais fixés pour réaliser leur travail (Source enquête SUMER 2010. Dares Analyses, mars 2012, n°023)

Les risques psychosociaux (RPS) 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'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardio-vasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.



Les risques psychosociaux sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans le partage des tâches, intensification du travail, mode de management...). Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Comme l'impose la réglementation, les risques psychosociaux doivent être pris en compte au même titre que les autres risques professionnels. Il est nécessaire de les évaluer, de planifier des mesures de prévention adaptées et de donner la priorité aux mesures collectives susceptibles d'éviter les risques le plus en amont possible.

Pour prévenir les risques psychosociaux, une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation est à privilégier. Elle vise une situation de travail globale et s'intéresse aux principaux facteurs de risques connus.

A côté de cette obligation de prévention, d'autres pratiques se développent dans les entreprises. Elles visent à développer le bien-être ou la qualité de vie au travail (QVT). Si l'absence de risques psychosociaux est une condition nécessaire au bien-être ou à la QVT, la mise en œuvre de ces pratiques en entreprise relève d'autres enjeux (performance de l'entreprise, égalité hommes/femmes, conciliation des temps de vie, démocratie sociale dans l'entreprise...).

## Pour en savoir plus

### Publications

VIDÉO



#### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. ... <sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200327>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



#### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



#### Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. <sup>3</sup>

<sup>3</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>

BROCHURE 09/2013 | ED 5021



#### Le stress au travail

Document de synthèse expliquant ce qu'est le stress, ses risques pour les salariés, et les démarches de prévention à mettre en œuvre dans l'entreprise <sup>4</sup>

<sup>4</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205021>



### Stress au travail

En tant que préventeur en entreprise (fonctionnels de sécurité, membres de CHSCT, médecin ou infirmière du travail...), vous avez identifié ou vous avez été informé de l'existence de problèmes liés au stress...

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette ... <sup>5</sup>

<sup>5</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>

### Liens

► **L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête Sumer**

Mis à jour le 13/01/2015

# Facteurs de risque

## Six catégories de facteurs de risque

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent de les regrouper en six catégories :

### Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions d'« exigences psychologiques » (voir modèle de Karasek) et « d'efforts » (voir modèle de Siegrist) mais plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...



### Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles font référence à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions. Elles concernent essentiellement les métiers de services : exigence de sourire ou de bonne humeur, tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

### Manque d'autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » (voir modèle « job strain » de Karasek) et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.

#### Modèle « job strain » de Karasek

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail a des effets délétères sur la santé des salariés :

- Fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé),
- Faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences),
- Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d'autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus connus pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux. S'il permet dans certains cas d'identifier les facteurs de risque propres à un contexte de travail donné, il n'est pas adapté à toutes les situations. Pour avoir un aperçu de la diversité des questionnaires existants, voir le [site RST](http://www.rst-sante-travail.fr/rst/outils-reperes/fiches-rps.html)<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> <http://www.rst-sante-travail.fr/rst/outils-reperes/fiches-rps.html>

## Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (voir modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts – récompenses » (voir modèle de Siegrist) et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Ils incluent les relations avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés. Ils portent également sur les « pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral.

## Modèle « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist

Le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses, s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.

## Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, etc.

## Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

## Comment agissent les facteurs de risques psychosociaux ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser (par exemple exigences élevées mais soutien social de bonne qualité) ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :

### Ils s'inscrivent dans la durée

Les facteurs de risques psychosociaux durables peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.

### Ils sont subis

Les facteurs de risques psychosociaux subis sont vécus plus difficilement. Par exemple, une infirmière hospitalière pourra supporter la confrontation quotidienne à la maladie, dans la mesure où en choisissant ce métier, elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients.

### Ils sont nombreux

L'accumulation des facteurs de risques est un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente, tout en affichant une attitude « positive » malgré l'agressivité de certains clients, ...

### Ils sont incompatibles

La coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé comme par exemple une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre (source de « job strain » dans le modèle de Karasek), ou encore une forte demande de productivité et de faibles bénéfices (financiers ou autres) en retour (déséquilibre du modèle de Siegrist).



## Pour en savoir plus

► **Fiches analyse de questionnaires RPS**

- ▶ Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé.
- ▶ Les risques psychosociaux : les indicateurs disponibles
- ▶ Les risques psychosociaux au travail. Un panorama d'après l'enquête Santé et Itinéraire professionnel 2010

Mis à jour le 13/01/2015

# Conséquences pour le salarié et l'entreprise

Stress, violences externes (agressions verbales ou physiques, incivilités...), violences internes (conflits, harcèlement moral ou sexuel...)... Les conséquences des risques psychosociaux pèsent sur la santé physique et mentale des salariés.

Les effets des facteurs de risques psychosociaux sur la santé des travailleurs peuvent être explorés par des études qualitatives et évalués sur la base d'études épidémiologiques. Le nombre d'études épidémiologiques disponibles pour étudier ces relations est conséquent. On dispose actuellement, au moins pour certaines pathologies (troubles psychiques, maladies cardio-vasculaires et troubles musculosquelettiques), d'études robustes. Les relations les plus étudiées concernent celles entre les contraintes des modèles de Karasek et Siegrist et de nombreux marqueurs de santé. Elles apparaissent actuellement comme les plus prédictives d'une dégradation de l'état de santé.

Les risques psychosociaux ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, et un coût pour la société dans son ensemble.

Les risques psychosociaux désorganisent les entreprises et les collectifs de travail.

Dans les entreprises où ils sont présents, on peut ainsi noter :

- une augmentation de l'absentéisme et du turnover,
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés,
- une augmentation des accidents du travail,
- une démotivation, une baisse de créativité,
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons,
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail,
- des atteintes à l'image de l'entreprise...

En raison de ces dysfonctionnements, les risques psychosociaux coûtent cher à l'entreprise.



© Eva Minem

## Pour en savoir plus

- ▶ **Stress au travail : effets sur la santé**
- ▶ **Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques**

Mis à jour le 13/01/2015

# Prévention

Il n'y a pas de solutions toutes faites pour lutter contre les risques psychosociaux, d'une entreprise à l'autre, d'une situation de travail à l'autre, les facteurs de RPS sont différents. Les solutions sont donc à rechercher pour chaque entreprise après une évaluation ou un diagnostic approfondi des facteurs de RPS qui lui sont propres. La démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier.

Prévenir les RPS, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés : travail en équipe, utilisation des compétences des salariés, marges de manœuvre suffisantes, participation des salariés aux décisions les concernant... Une démarche de prévention collective (ou globale) doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risques, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions. Une telle démarche permet une prévention efficace et durable.

## Démarche de prévention collective des risques psychosociaux

La démarche de prévention collective des RPS peut suivre des méthodologies différentes, selon la taille de l'entreprise (et donc ses ressources), selon qu'elle se situe en amont, dans une démarche d'évaluation a priori des risques, selon au contraire qu'elle souhaite agir suite à un événement grave, selon la qualité du dialogue social, selon qu'elle aborde l'ensemble des risques psychosociaux ou au contraire une problématique particulière comme par exemple le harcèlement moral ou les violences externes.

Néanmoins, quelques soient ces méthodologies de prévention collective, elles ont des points communs qui conditionnent le bon déroulement de la démarche :

- L'engagement de la direction à mener une démarche complète (incluant le plan d'actions).
- L'existence préalable d'une culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise.
- L'implication des représentants du personnel.
- La participation des salariés, de l'encadrement et une information régulière auprès de ceux-ci.
- Le respect des personnes et notamment la protection de leur parole.
- La mise en place d'un groupe de travail (groupe projet dédié) dont la taille, les contours, les missions et la dénomination varieront selon l'effectif de l'entreprise et la méthodologie particulière engagée. Toutefois, il doit au minima inclure un ou des salariés volontaires, représentatifs de l'ensemble des salariés concernés, un ou des représentants du personnel, l'employeur ou un représentant de la direction et le service de santé au travail. La constitution de ce groupe se fait en concertation avec les élus du personnel.

Dans les situations dégradées, avec un retentissement avéré sur la santé des salariés, des mesures préalables de soutien aux salariés en souffrance doivent être mises en œuvre.



## Evaluer les facteurs de risques psychosociaux

Il s'agit d'identifier et d'évaluer les facteurs de risques psychosociaux dans le cadre de la démarche d'évaluation des risques professionnels qui incombe à l'employeur. Elle comporte un certain nombre d'étapes.

- La première étape consiste à préparer la démarche : impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, collecter des données et des indicateurs sur les RPS, définir le périmètre des unités de travail les plus appropriées.
- La seconde étape porte sur l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux proprement dite : inventorier les facteurs de RPS dans les unités de travail, analyser les conditions d'exposition des salariés à ces facteurs de risques, transcrire cette évaluation dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- La troisième étape correspond à la définition du plan d'actions : proposer des actions d'amélioration, prioriser et planifier ces actions, reporter ces actions de prévention dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.
- L'étape suivante est la mise en œuvre du plan d'actions.
- La dernière étape, qui permet de boucler de façon itérative avec la première, est la réévaluation des facteurs de risques psychosociaux : suivre l'évolution des indicateurs pris en compte lors de la 1ère étape, réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés, actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels, réexaminer le plan d'action précédent. L'évaluation et le réajustement du plan d'actions peuvent tenir compte des résultats (avec des mesures avant/après) mais également des moyens mis en œuvre (en notant les écarts entre les prévisions et la réalité) et des événements intercurrents qui peuvent impacter le déroulement de la démarche ou les résultats.



## Exemples d'actions dans le cadre d'une démarche de prévention des risques psychosociaux

- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés
- Organiser le travail pour le rendre stimulant
- Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun
- Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail
- Améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes
- Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise

En cas de risques de violences externes, de harcèlement ou de burnout, des mesures complémentaires sont à adopter (par exemple, aménagement des locaux pour lutter contre le risque d'agression, définition d'un cadre de prise en charge des violences internes...).

## Faire réaliser un diagnostic approfondi

Il peut arriver que selon la complexité, la gravité des situations présentes dans l'entreprise ou en raison d'un dialogue social dégradé, il soit difficile pour l'entreprise d'agir seule pour repérer les facteurs de risque et les groupes de salariés les plus exposés. Dans ce cas de figure, il peut être utile pour elle de recourir à des ressources externes (organismes publics de prévention, services de santé au travail, cabinets conseils). Ces ressources l'aideront à analyser finement les sources des difficultés rencontrées par les salariés en lien avec le travail. Différentes méthodes et outils de diagnostic peuvent être utilisés : observation de l'activité et des conditions de travail, entretiens individuels ou de groupe, questionnaires...

Une fois le diagnostic réalisé (avec l'implication du groupe projet), celui-ci fait l'objet d'une restitution aux différents acteurs de l'entreprise. C'est une étape délicate : elle peut révéler des dysfonctionnements qui font l'objet de déni ou faire apparaître des écarts importants entre les hypothèses de départ et les résultats, etc. Les ressources externes pourront formuler des pistes d'action à prendre en charge par l'entreprise. Le recours à des compétences externes doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières.

Si l'entreprise a un projet de prévention plus spécifique concernant les violences externes ou internes, elle peut adapter la démarche de prévention collective pour les analyser plus en détail (voir les dossiers agression et violence externe, harcèlement et violence interne, suicide en lien avec le travail).



## Autres approches

D'autres types d'actions en entreprise concernant les risques psychosociaux existent, avec des effets plus ou moins durables : gestion individuelle du stress (renforcer la résistance des salariés par des techniques de relaxation ou de psychothérapie), formation à la gestion des conflits, prise en charge des salariés en souffrance. Mais attention, ces actions ne s'attaquent pas aux sources du problème, et leurs effets bénéfiques ne se maintiennent pas dans le temps. Il faut nécessairement les associer à des actions issues d'une démarche de prévention collective.

### Prise en charge des salariés en souffrance

Cette réponse d'urgence s'adresse aux personnes en souffrance au travail qui ont des problèmes de santé et qui ne sont plus en mesure de faire face aux contraintes imposées par leur travail. Elle peut prendre la forme d'un suivi médical ou psychologique, d'une écoute ou d'un soutien via une cellule d'écoute ou un numéro vert. L'objectif est d'éviter que l'état de santé de ces personnes ne se détériore davantage. Indispensable dans certains cas, ce type de réponse est cependant loin d'être suffisant. Une démarche de prévention collective est également nécessaire.

## Pour en savoir plus

### Collecter des données et des indicateurs sur les risques psychosociaux

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



#### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>7</sup>

<sup>7</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 02/2010 | ED 6012



#### Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux. <sup>8</sup>

<sup>8</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206012>

### Identifier et évaluer les facteurs de risques psychosociaux



### Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. <sup>9</sup>

<sup>9</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>



### Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>11</sup>

<sup>11</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>



### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise <sup>10</sup>

<sup>10</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>



### Faire le point sur les risques psychosociaux pour le secteur sanitaire et social

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises du secteur sanitaire et social <sup>12</sup>

<sup>12</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil42>

## Faire réaliser un diagnostic approfondi



### Stress au travail

En tant que préventeur en entreprise (fonctionnels de sécurité, membres de CHSCT, médecin ou infirmière du travail...), vous avez identifié ou vous avez été informé de l'existence de problèmes liés au stress...

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette ... <sup>13</sup>

<sup>13</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>



### Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui <sup>14</sup>

<sup>14</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206070>

Mis à jour le 13/01/2015

# Réglementation

## Réglementation générale

Une obligation générale de sécurité incombe à l'employeur (article L. 4121-1 du Code du travail). Il lui revient d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels. Il ne s'agit pas seulement de rechercher la conformité à des obligations précises mais d'obtenir le résultat attendu (assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés).

Pour organiser la prévention des risques psychosociaux en entreprise, l'employeur se fonde sur les principes généraux de prévention. Parmi ces principes (article L. 4121-2 du Code du travail), figure notamment la nécessité de :

- Combattre les risques à la source et d'adapter le travail à l'homme. Cela implique d'intervenir le plus en amont possible pour prévenir les risques psychosociaux : conception de postes de travail adaptés, choix des méthodes de travail et de production, en vue par exemple de limiter le travail monotone et le travail cadencé, soutien technique aux opérateurs pour la réalisation des activités, adaptation des charges de travail...
- Planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, l'employeur a notamment la possibilité de s'appuyer sur le service de santé au travail.

## Dispositions réglementaires particulières

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention des risques psychosociaux pourra s'appuyer sur des dispositions concernant la prévention de certains facteurs de risque. C'est notamment le cas de la réglementation sur :

- certains modes d'organisation du travail (travail de nuit, travail en équipe de suppléance et travail posté),
- les relations de travail (principe de non-discriminations, interdiction du harcèlement moral et sexuel et obligation de les prévenir),
- la prévention des risques liés au bruit,
- la prévention des risques liés au travail sur écran.

Ce cadre réglementaire permet ainsi d'apprécier les infractions qui pourront éventuellement être réprimées. Ce sont moins les effets des risques psychosociaux en tant que tels qui seront alors appréhendés mais bien le non-respect d'obligations particulières de prévention (non-respect des prescriptions obligatoires relatives au bruit, au travail sur écran...) ou la caractérisation d'infractions précises (agissements de harcèlement moral...). La responsabilité pénale de l'employeur pourra être engagée sur la base du Code du travail ou du Code pénal.

Sa responsabilité civile pourra être recherchée en cas de faute inexcusable.

## Accords nationaux interprofessionnels sur le stress au travail, le harcèlement moral et la violence au travail

En dehors des dispositions générales et particulières (prévues par la réglementation), les entreprises sont soumises à deux accords nationaux interprofessionnels, rendus obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés de leur champ d'application à compter de la date de leur extension.

**L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été signé le 02 juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009.**

Cet accord propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication... Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives du personnel, ou à défaut, les salariés à leur mise en œuvre.

**L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail a été signé par les partenaires sociaux français le 26 mars 2010 et étendu par un arrêté du 23 juillet 2010. Il invite les entreprises :**

- à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés,
- à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.  
Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation... Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants.

Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2007. Il vient compléter l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail.

### Accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique

Un protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique a été signé le 22 octobre 2013. Cet accord-cadre prévoit la mise en place d'un plan national d'action pour la prévention des RPS dans la fonction publique qui doit se traduire par l'élaboration par chaque employeur public d'un plan d'évaluation et de prévention des RPS.

### Pour en savoir plus

- ▶ **Accord national interprofessionnel sur le stress au travail**
- ▶ **Synthèse « Stress et harcèlement moral. Aperçu réglementaire et jurisprudence »**
- ▶ **Accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique**

Mis à jour le 13/01/2015

# Accidents du travail et maladies professionnelles

Les liens directs entre risques psychosociaux et accidents du travail ne sont pas très documentés mais certaines contraintes de travail comme la pression temporelle sont des facteurs communs à la fois pour le stress et les accidents. Un accident cardiaque, un suicide ou une tentative de suicide sur le lieu du travail (ou en relation avec le travail) peuvent également faire l'objet d'une déclaration en accident du travail.

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liées aux risques psychosociaux. Cependant une maladie non désignée dans un tableau peut être reconnue d'origine professionnelle, si un lien direct et essentiel avec le travail habituel de la victime est établi et si la maladie entraîne le décès de celle-ci ou une incapacité permanente au moins égale à 25 %. Peuvent par exemple faire l'objet d'un examen par le comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP), en vue d'une reconnaissance en maladie professionnelle, l'anxiété généralisée, la dépression sévère, et certains cas de syndromes post traumatiques.

## Pour en savoir plus

- ▶ **Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final**
- ▶ **Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles**

*Mis à jour le 13/01/2015*

# Travaux de l'INRS

Les travaux sur les risques psychosociaux (stress, violences internes, violences externes...) ont pour objectifs :

- d'améliorer les connaissances sur ces risques et leurs effets sur la santé,
- de comprendre les phénomènes liés à l'activité de travail ou les évolutions du monde du travail qui peuvent conduire à la dégradation de la santé physique ou mentale ou au contraire à sa préservation.
- d'analyser les pratiques de prévention existantes pour élaborer et diffuser de nouvelles approches de prévention adaptées à la diversité des situations de travail.

*Mis à jour le 13/01/2015*

## Ressources INRS

### Pour sensibiliser

**BROCHURE** 10/2006 | ED 973



#### Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?

Cette brochure destinée aux dirigeants de PME précise les causes et les manifestations du stress au travail. Elle en souligne les conséquences sur la santé des individus et pour l'entreprise, et détaille les signaux d'alerte <sup>15</sup>

<sup>15</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20973>

**VIDÉO** DURÉE : 2 MIN 20



#### Les mécanismes du stress au travail

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus ... <sup>17</sup>

<sup>17</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-005>

**VIDÉO** DURÉE : 18 MIN



#### Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ... <sup>19</sup>

<sup>19</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200365>

**VIDÉO**



#### D'une maison à l'autre

Ces reportages aident à identifier les risques professionnels des aides à domicile, et leurs conséquences sur la santé. <sup>21</sup>

<sup>21</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200346>

**BROCHURE** 09/2013 | ED 5021



#### Le stress au travail

Document de synthèse expliquant ce qu'est le stress, ses risques pour les salariés, et les démarches de prévention à mettre en oeuvre dans l'entreprise <sup>16</sup>

<sup>16</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%205021>

**VIDÉO** DURÉE : 10 MIN 30



#### Napo dans... Le stress au travail !

Troubles de la concentration, du sommeil, dépression, ... Un nombre grandissant de salariés déclare souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur ... <sup>18</sup>

<sup>18</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200401>

**VIDÉO**



#### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. ... <sup>20</sup>

<sup>20</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%200327>

**VIDÉO** DURÉE : 52 MIN



#### Santé et sécurité dans les métiers de la restauration

Ce film et les témoignages qui l'accompagnent illustrent les problématiques de santé et de sécurité dans le secteur de la restauration, et facilitent le dialogue entre les générations. Il n'existe ... <sup>22</sup>

<sup>22</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=DV%201575>

DÉPLIANT 09/2011 | ED 4196



### Services à la personne. Employeurs et salariés, construisez ensemble vos solutions

Ce dépliant vise à sensibiliser salariés et employeurs des services à la personne à la prévention des risques psychosociaux auxquels peuvent être exposés les travailleurs du secteur. Quelques pistes en faveur du bien-être au travail : parler avec son employeur et la personne aidée sur ... <sup>23</sup>

<sup>23</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204196>

### Pour agir en prévention

BROCHURE 07/2007 | ED 6011



### Stress au travail

En tant que préventeur en entreprise (fonctionnels de sécurité, membres de CHSCT, médecin ou infirmière du travail...), vous avez identifié ou vous avez été informé de l'existence de problèmes liés au stress...

Vous souhaitez évaluer le risque et si besoin initier des actions de prévention ? Cette ... <sup>25</sup>

<sup>25</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206011>

BROCHURE 02/2010 | ED 6012



### Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux <sup>27</sup>

<sup>27</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206012>

BROCHURE 02/2013 | ED 6140



### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise <sup>29</sup>

<sup>29</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206140>

VIDÉO DURÉE : 1 MIN 02



### Violences externes. Nul n'est à l'abri !

Ce spot met en scène Fabien, technicien d'un service après-vente, qui est confronté tous les jours à de l'agressivité, à des reproches, parfois à des insultes de clients mécontents. Cette vidéo de ... <sup>24</sup>

<sup>24</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-076>

DÉPLIANT 06/2014 | ED 6086



### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>26</sup>

<sup>26</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206086>

BROCHURE 02/2013 | ED 6139



### Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. <sup>28</sup>

<sup>28</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206139>

OUTIL LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



### Faire le point

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>30</sup>

<sup>30</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil37>

**OUTIL** LOGICIEL À TÉLÉCHARGER



### Faire le point sur les risques psychosociaux pour le secteur sanitaire et social

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises du secteur sanitaire et social <sup>31</sup>

<sup>31</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil42>

**BROCHURE** 09/2015 | ED 6125



### Démarche d'enquête paritaire du CHSCT concernant les suicides ou les tentatives de suicide

Proposition d'une méthodologie d'enquête, menée par le CHSCT, après un suicide ou une tentative de suicide au sein d'une entreprise <sup>33</sup>

<sup>33</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206125>

### Pour aller plus loin

- ▶ Synthèse « Stress et harcèlement moral. Aperçu réglementaire et jurisprudence »
- ▶ Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail
- ▶ Fiches questionnaires
- ▶ Quand travailler expose au un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques
- ▶ Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
- ▶ Le stress au travail, une réalité. Quelle prévention, quels acteurs et quels outils ? (Nancy, 1er et 2 février 2007)
- ▶ Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques
- ▶ Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- ▶ Burnout : mieux connaître l'épuisement professionnel

**BROCHURE** 04/2010 | ED 6070



### Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui <sup>32</sup>

<sup>32</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206070>

**BROCHURE** 10/2015 | ED 6201



### Travailler en contact avec le public

Ce guide donne des repères pour mieux comprendre les violences externes, leurs conséquences sur la santé des salariés et sur l'entreprise. Il présente les facteurs de risque et donne des pistes de prévention pour y remédier. <sup>34</sup>

<sup>34</sup> <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206201>

### Dossiers liés

**DOSSIER** 01/2015



### Stress au travail

Qu'entend-nous par stress au travail ? Y a-t-il du bon ou du mauvais stress ? Quels liens entre stress et travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier tout ce qu'il faut retenir sur le stress au travail. <sup>35</sup>

<sup>35</sup> <http://www.inrs.fr/risques/stress.html>

**DOSSIER** 01/2015



### Agression et violence externe

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail. <sup>36</sup>

<sup>36</sup> <http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes.html>



### Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> <http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes.html>



### Épuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout.html>



### Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> <http://www.inrs.fr/risques/suicide-travail.html>

## Autres ressources

### Sites d'information générale

- ▶ Santé psychologique au travail - Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (CGSST)
- ▶ Stress et risques psychosociaux - Site Travailler mieux du ministère chargé du Travail
- ▶ Campagne RPS 2014/2015 de Bilbao
- ▶ Risques psychosociaux au travail : une problématique européenne

### Guides pratiques

- ▶ Souffrance au travail. Guide pratique à destination des salariés - CARSAT Normandie
- ▶ Souffrance au travail. Guide pratique à destination des employeurs - CARSAT Normandie
- ▶ Guide « Risques psychosociaux. Choisir un consultant »
- ▶ Prévenir les risques psychosociaux : outils et méthodes pour réguler le travail Guide agir sur...

### Enquêtes

- ▶ L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête Sumer.
- ▶ Les risques psychosociaux : les indicateurs disponibles.
- ▶ Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé
- ▶ Les facteurs de risques psychosociaux en France et en Europe. Une comparaison à travers l'enquête européenne sur les conditions de travail
- ▶ Les conditions de travail dans le secteur privé et la fonction publique.

### Textes de référence

- ▶ Accord national interprofessionnel sur le stress au travail
- ▶ Accord national interprofessionnel sur le harcèlement moral et la violence interne
- ▶ Accord pour la prévention des RPS dans la fonction publique
- ▶ Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques. Rapport final
- ▶ Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles
- ▶ Burnout : mieux connaître l'épuisement professionnel

## Formations

**STAGE** RÉFÉRENCE : RH1701

### **Piloter une démarche de prévention des risques psychosociaux en tant que représentant des ressources humaines**

Stage de 4 jours destiné aux responsables des ressources humaines amenés à piloter une démarche de prévention des risques psychosociaux <sup>40</sup>

<sup>40</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=RH1701\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=RH1701_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : BB2230

### **Mieux appréhender les relations entre vieillissement, santé et travail**

Stage de 3 jours destiné aux médecins du travail confrontés à la question du vieillissement dans la prise en charge des salariés <sup>42</sup>

<sup>42</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BB2230\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BB2230_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : BI3201

### **Participer à une démarche de prévention des TMS et des RPS en pluridisciplinarité**

Stage de 4 jours destiné à tout professionnel des services de santé au travail : médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail... <sup>44</sup>

<sup>44</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BI3201\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BI3201_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : MM3230

### **Accompagner les services de santé au travail dans le transfert des démarches et outils de prévention des troubles musculosquelettiques et des risques psychosociaux**

Stage de 3 jours destiné à tout acteur de service de santé au travail amené à réaliser des formations ou des actions en prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) et des risques psychosociaux (RPS) dans les entreprises et/ou dans leur service <sup>46</sup>

<sup>46</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=MM3230\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=MM3230_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : N12301

### **Devenir formateur en initiation à la prévention des risques psychosociaux**

Stage de 4 jours destiné aux formateurs amenés à dispenser la formation INRS N12300 S'initier à la prévention des risques psychosociaux (RPS) <sup>48</sup>

<sup>48</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12301\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12301_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : JA1731

### **Analyser a posteriori des événements graves dus aux risques psychosociaux**

Stage de 4 jours destiné aux membres du CHSCT, préventeurs d'entreprise, délégués du personnel, médecins du travail, IPRP, infirmiers du travail... appelés à mettre en oeuvre une analyse d'événements graves dus aux risques psychosociaux <sup>41</sup>

<sup>41</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=JA1731\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=JA1731_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : N12002

### **Participer à une démarche de prévention des risques psychosociaux**

Stage de 3 jours destiné aux médecins du travail, IPRP, infirmiers, membres du CHSCT, délégués du personnel, préventeurs d'entreprise, responsables des ressources humaines, ingénieurs et contrôleurs de sécurité des services prévention des CARSAT, CRAM et CGSS <sup>43</sup>

<sup>43</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12002\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12002_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : BI3230

### **Mettre en oeuvre une action de prévention des troubles musculosquelettiques et des risques psychosociaux en pluridisciplinarité**

Stage de 6 jours destiné à tout professionnel des services de santé au travail : médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail... <sup>45</sup>

<sup>45</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BI3230\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=BI3230_2015)

**STAGE** RÉFÉRENCE : N12300

### **S'initier à la prévention des risques psychosociaux**

Stage de 2 jours destiné aux formateurs amenés à sensibiliser sur les risques psychosociaux (RPS) <sup>47</sup>

<sup>47</sup>[http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12300\\_2015](http://www.inrs.fr/services/formation/doc/stages.html?refINRS=N12300_2015)

Mis à jour le 13/01/2015