

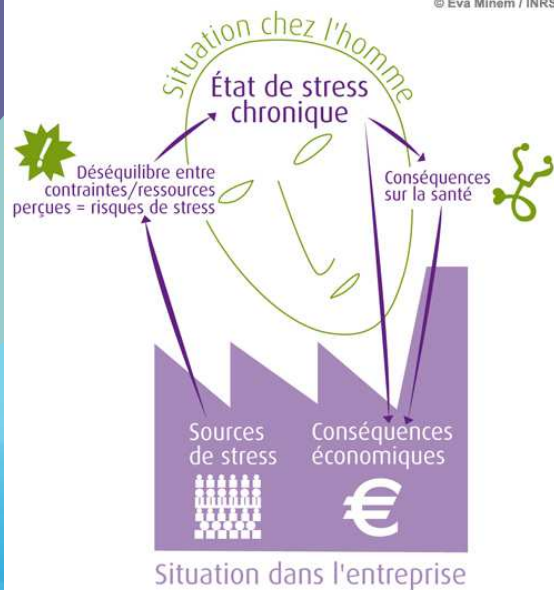


Document Support transmis aux participants

Mesurer le Stress au Travail :

Définitions, Approches et Outils d'évaluation

© Eva Minem / INRS



Sandrine Ponnelle, PhD

Maitre de Conférences en psychologie du travail

Université de Picardie Jules Verne

sp-psh@u-picardie.fr

Journée d'échanges "Santé au travail : de la recherche à la pratique" à l'URCA-
Université de Reims, 17 juin 2016



Introduction : Stress au travail et RPS

- Objet de **travaux scientifiques** internationaux, pluridisciplinaires
- **Objet d'interventions en milieu de travail**
- Popularité accentuée par l'augmentation des **situations de souffrance au travail**
- Les « maux » du travail se résument sous l'acronyme : **RPS: Risques pour la santé mentale, physique et sociale**
- Violences internes-externes ; TMS
- Burnout, Souffrance, Addiction..
- **STRESS au Travail**

Stress au travail : un enjeu PLURIEL



2013 Sondage d'opinions paneuropéen

- **51 % des travailleurs** ➡ le **stress est fréquent** sur leur lieu de travail

2014 Enquête eurobaromètre :

- 53 % des travailleurs ➡ le stress comme le **principal risque de santé et de sécurité** sur leur lieu de travail
- 27 % ➡ état d'une expérience de «stress, dépression, anxiété»

Stress ► atteinte à la **santé des individus et des organisations**

- Combattre le **stress au travail** ► Défi majeur, **défi collectif** (ILO 2016)

Stress au travail : un enjeu PLURIEL

**Enjeu individuel et
de santé publique**

**Enjeu
Organisationnel**

**Enjeu
Sociétal**



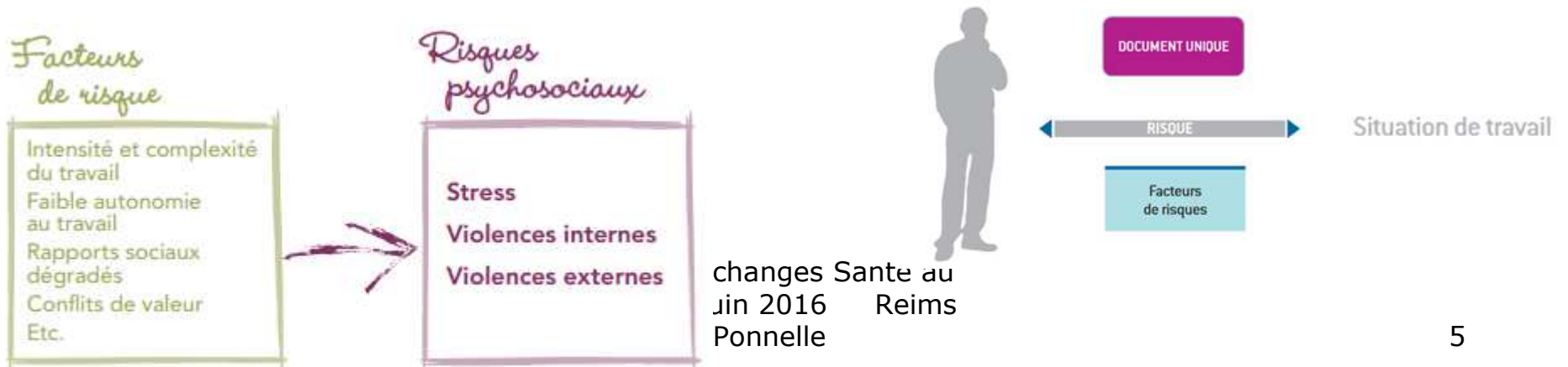
**Éléments
réglementaires et
législatifs imposent
la prévention du
stress au travail**



Journée d'échanges Santé au
Travail 17 juin 2016 Reims
S.Ponnelle

Stress au travail : un enjeu PLURIEL

- **Directive cadre européenne (89/391/CEE)**
- **Accord cadre sur le stress au travail (8-10-2004)**
- **Loi de modernisation Sociale de 2002**
- **Démarche de diagnostic formalisée dans DUERP**



Les approches du stress au travail : *de quoi parle-t-on ?*

- **Objet d'étude** de nombreuses disciplines
 - ▶ Autant de définitions que d'auteurs
- **Sens multiple** pour chacun d'entre-nous
 - Notion vague - mot "fourre tout" "mot-valise" "mot-enveloppe" "mot de passe" ...
- **Différentes approches scientifiques**





Approche Stimulus-Réponse

STRESS

Conception S-R

= **Stresseurs** ou facteurs de l'environnement

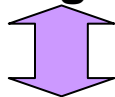
= **Réponses** de l'organisme
SGA ►► **état de stress**

Dimension biologique

H. Selye W.B Cannon

Analyse **des relations mécaniques** :

Exposition agents stressants



Réponses de l'organisme

Journée d'échang
Travail 17 juin 20
S.Ponne

STRESS Aigu

Stress CHRONIQUE





Approche Structurale

**Dimension
organisationnelle**

STRESS

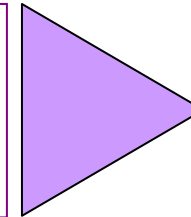
*Conception
Interactionniste*

Inadéquation

**Contraintes de l'envt
de w ou Facteurs de
risques de stress**



**Capacités de
réponses de
l'individu**



**Santé
physique et
mentale**

**Contenu
de travail**

**Contexte
de travail**

**Versant
physique**

Versant

**psycho-
sociaux**

**Facteurs de risques ou
dangers psycho-
sociaux ou de RPS**

Journée d'échanges Santé au
Travail 17 juin 2016 Reims

S.Ponnelle

Facteurs de RPS ► Elaboration par le Collège des experts (2011) de propositions pour un suivi statistique autour de

Intensité et Temps de travail

Exigences émotionnelles

Autonomie et marges de manœuvre

Rapports sociaux et relations de travail

Conflits de valeurs

Insécurité économique de la situation de

travail

○ **6 dimensions**
(axes)

Plusieurs modélisations : ex modèle de Karasek (1979), Karasek & Theorel (1990)

JOB-STRAIN

○ **Demands du milieu de Travail**

○ **Santé Physique et Mentale**

Latitude décisionnelle

Soutien Social
collègues
supérieurs

R
I
S
Q
U
E

ISO-STRAIN



Approches par Processus

Dimension Psychologique

R.S Lazarus
S. Folkman
C.L. Cooper

STRESS

Conception Transactionnelle

Processus de stress

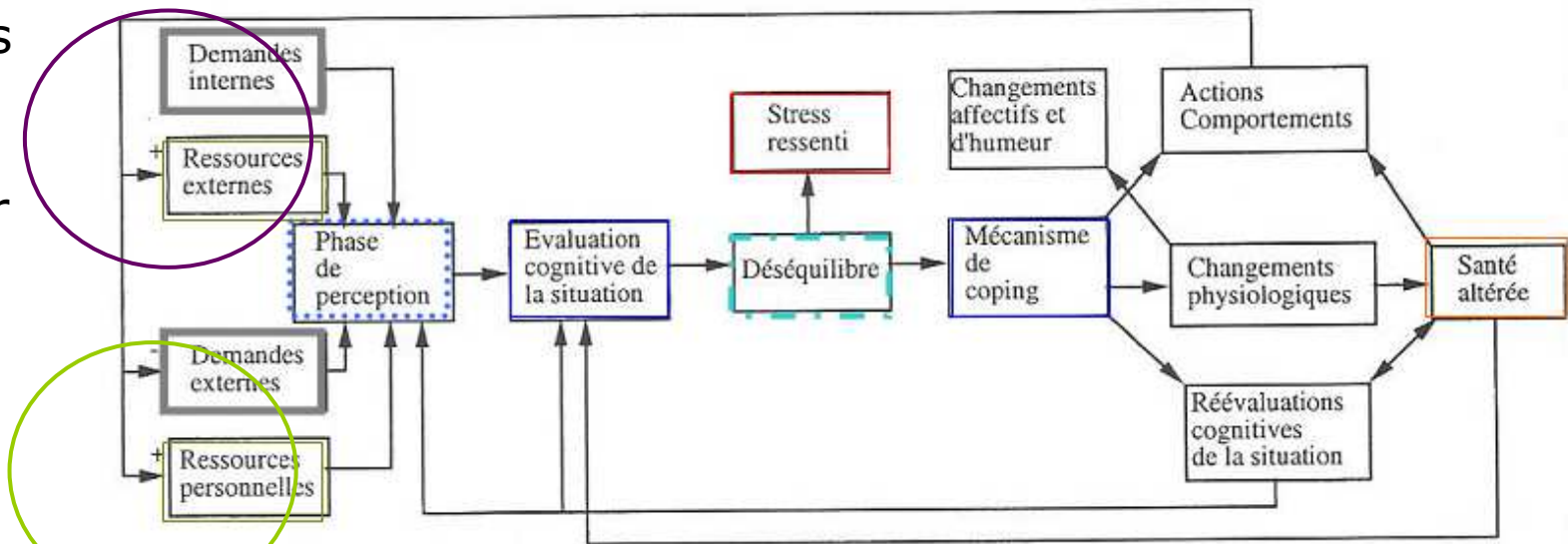


Figure 1. Modèle transactionnel du stress au travail (TMO; *Transactional Model of Occupational Stress*) de Mackay et Cooper (1987), extrait de Hansez & De Keyser (2002) p. 190.



Journée d'échanges Santé au Travail 17 juin 2016 Reims
S.Ponnelle



Définition à retenir

Encart 1. Définition du Stress au Travail

« Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes** que lui impose son environnement et **la perception** qu'elle a de ses **propres ressources pour y faire face**.

L'individu est **capable de gérer la pression à court terme** mais il éprouve de grandes difficultés face à une **exposition prolongée** ou répétée à des pressions intenses. En outre, **différents individus peuvent réagir** de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

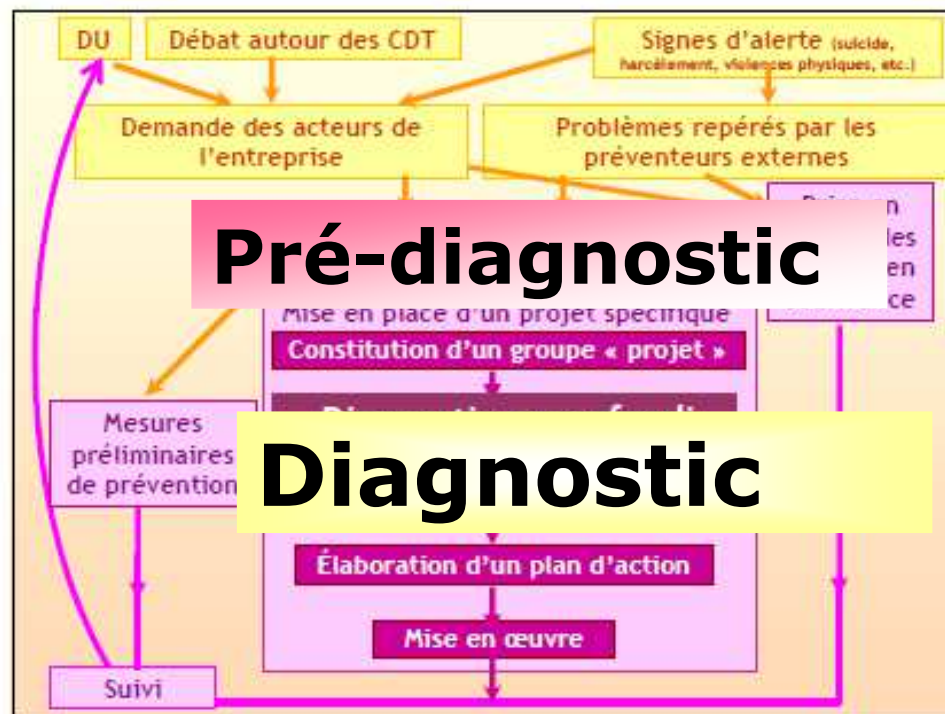
Le stress **d'origine extérieure au milieu** du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail.

Le stress lié au travail peut être provoqué par **différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.** »

Extrait de : ANI, §3. Description du stress et du stress au travail p.119.

Outils dans la démarche de prévention du stress au travail

- Evaluer le stress  au cœur de la démarche générale **évaluation-prévention des risques professionnels**



► Outils en hétéro-évaluation

► Outils en auto évaluation

Objets de l'Evaluation



Individu

Ressources

Personnelles-
sociales

Stress
perçu

Ressenti

Coping

Csq santé -
physique/
mentale

Facteurs de RPS



EVALUER

Ressources

Organisationnelles

Facteurs
entreprise

Entreprise

Csq
économiques

"Boîte à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

EVolutions et RELations en Santé au Travail (EVREST)

- ✓ Conditions de travail
- ✓ Formation
- ✓ Mode de vie
- ✓ Etat de santé actuel
- ✓ Questions libres lors de l'échange avec le médecin

EVREST 2016

Nom naissé Prénom Sexe MF Date naiss
Dép. naissance Salaré Contrat : CUI ou assimil Autre PC 8-E 8E
Entreprise NAP 2008 Nb salariés
Établissement de type : Privé Public
Atelier (facultatif) (Champ libre (facultatif)

Conditions de travail

En remplissant ce questionnaire, je reconnais avoir pris connaissance et accepter les termes de la note d'information sur le dispositif Evrest.

1. Depuis 1 an, avez-vous changé de travail ?
Si oui, était-ce pour raison médicale ?

Oui Non
Oui Non

2. Travaillez-vous à temps plein ?

Oui Non

3. Habituellement, travaillez-vous en journée normale ?
Avez-vous régulièrement :

- Des coupures de plus de 2 heures Oui Non
- Des horaires décalés (tôt le matin, tard le soir) Oui Non
- Des horaires irréguliers ou alternés Oui Non
- Du travail de nuit (entre 0h et 2h) Oui Non

Faites-vous régulièrement des déplacements professionnels de plus de 24h ?

Oui Non

4. Contraintes de temps :

a) En raison de la charge de travail, vous arrive-t-il de :

- Dépenser vos horaires normaux Jamais Rarement assez souvent Très souvent
- Sauter ou écourter un repas, ne pas prendre de pause
- Traiter trop vite une opération qui demanderait davantage de soin

b) Pouvez-vous oter les difficultés liées à la pression temporelle (devoir se dépêcher, faire tout très vite, ...)

Pas difficile | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Très difficile (Insérer un chiffre)

c) Devez-vous fréquemment abandonner une tâche que vous êtes en train de faire pour une autre non prévue ?

Oui Non

"Boîte à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

- **Guide d'indicateurs de dépistage des RPS**
- Brochure 6012 CRAM-INRS 2010



Indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise

- temps de travail
- mouvements du personnel
- activité de l'entreprise
- relations sociales
- formation et rémunération
- organisation du travail



Indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés

- accidents du travail
- maladies professionnelles
- situations graves
- situations dégradées
- stress chronique
- pathologies diagnostiquées et prises en charge
- activité du service de santé au travail

"Boîte à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

- **Outil RPS-DU**
- ED 6140 INRS 2013 **Entreprises de plus de 50 salariés**
- Grille d'évaluation de 7 catégories de facteurs PS Gollac
- + tableau de bord

	Jamais Non	Parfois Plutôt non	Souvent Plutôt oui	Toujours Oui
<p>11. Prévisibilité des horaires de travail et anticipation de leur changement</p> <p><i>Les salariés connaissent-ils suffisamment à l'avance leurs horaires de travail ou les changements éventuels de leur planning de travail ?</i></p>	☹	☹	☹	☺

"Boite à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

- **Outil "faire le point"**
- **INRS 2013 Entreprises de moins de 50 salariés**
- **Situation non dégradée**
- Indicateurs Gollac & Bodier, 2011

QUESTION 31

Les salariés ont-ils la possibilité de développer de nouveaux savoir-faire et / ou de nouvelles compétences (formation, tutorat...)?

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

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

Journée d'échanges Santé au travail 17 juin 2016 Reims
S.Ponnelle

"Boîte à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

Outil de Caractérisation préliminaire d'un milieu de travail au regard de la santé psychologique au travail

- INSPQ Vezina et al.(2009)
- **7 Données de base**
- **5 Composantes clés de l'organisation du travail**

Journée d'échange
Travail 17 juin 2010

S.Ponnelie

A. CHARGE DE TRAVAIL*

Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Il y a constamment surcharge de travail	<input type="checkbox"/> Plusieurs tâches effectuées ou temps nettement insuffisant, manque de préparation ou de compétences requises <input type="checkbox"/> Non remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite <input type="checkbox"/> Description des postes et des tâches est floue
2	Il y a fréquemment surcharge de travail	<input type="checkbox"/> Modification ou ajout des tâches ne tiennent pas compte des capacités ou de la préparation du personnel <input type="checkbox"/> Formation ou préparation insuffisante
1	Il y a ponctuellement surcharge de travail	
0	La charge de travail est perçue adéquate par les employés; les exigences des postes tiennent compte des capacités des employés et des préoccupations des employés	<input type="checkbox"/> Objectifs adéquats et réalisables dans les heures de travail régulières <input type="checkbox"/> Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habilités des employés <input type="checkbox"/> Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer des objectifs et évaluer si outils pour les atteindre <input type="checkbox"/> Descriptions de postes et de tâches connues <input type="checkbox"/> Remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite

Commentaires : * Préciser au besoin les unités ou les départements principalement concernés.

'Boîte à Outils" d'évaluation de **pré-diagnostic en** **hétéro-évaluation**

- **Listes de contrôle**
 - check-list de points à contrôler sur le lieu de travail
- ☞ **Listes de contrôle de la Fondation Dublin**
- ☞ **Listes de contrôle de la SUVA Pro**
- ☞ **Questionnaire TOMO**
- ☞ **50 points de contrôles (BIT 2013): solutions pratiques prévention stress au travail**

Journée d'échanges Santé a
Travail 17 juin 2016 Reim
S.Ponnelle

Le leadership et la justice au travail

(Points de contrôle 1–5)

Les exigences liées au travail

(Points de contrôle 6–10)

Le contrôle du travail

(Points de contrôle 11–15)

Le soutien social

(Points de contrôle 16–20)

L'environnement physique

(Points de contrôle 21–25)

La conciliation travail-vie privée et le temps de travail

(Points de contrôle 26–30)

La reconnaissance au travail

(Points de contrôle 31–35)

La protection contre les comportements offensants

(Points de contrôle 36–40)

La sécurité de l'emploi

(Points de contrôle 41–45)

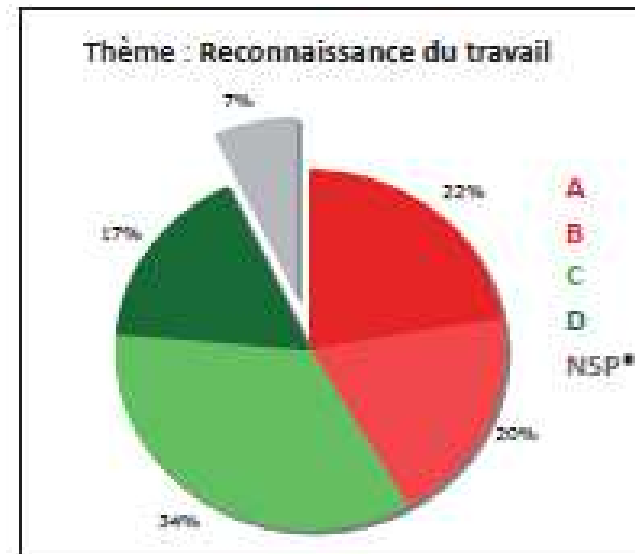
"Boite à Outils" d'évaluation de pré-diagnostic en hétéro-évaluation

- **Guide ELVIE**
- Méthode de diagnostic et de prévention des RPS **de Fauchoux et al.(2009)**
- **ARACT Martinique**
- Guide d'entretien
- **Expression du problème**
- **Analyse des déterminants du Pb**
- **Compréhension du vécu des acteurs liés au pB**

Journée d'échanges Santé au Travail 17 juin 2016 Reims
S.Ponnelle

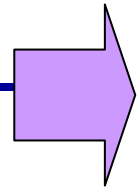
Première caractérisation du problème par les acteurs

	Personnes concernées	Salariés	IRP	Direction	Professionnels de santé	Inspection du travail	Autre
Classification / poste							
Charge de travail							
Harcèlement							
Implication dans le mise en oeuvre de projets							
Pénibilité physique au travail							
Qualification / poste							

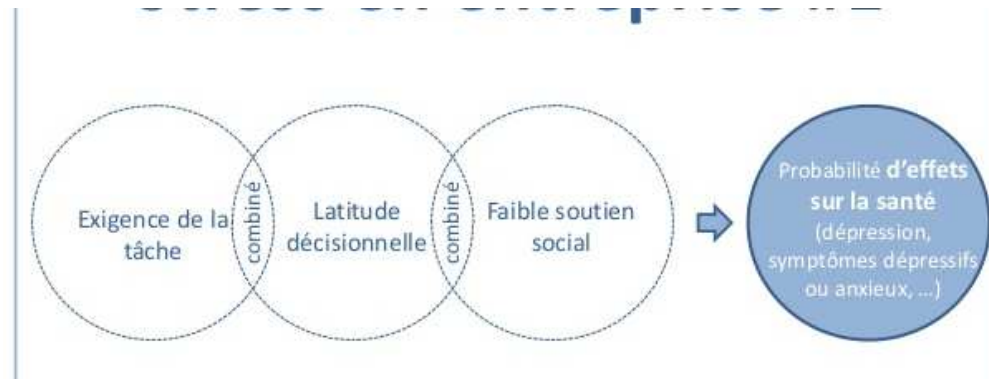


Boite à outils spécifiques d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

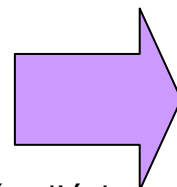
- **Questionnaire Demande – Contrôle-Soutien** (JDC-S)
- **Karasek**



- ✓ **Latitude décisionnelle**
- ✓ **Demande Environnementale**
- ✓ **Soutien social perçu**



- **Questionnaire du Déséquilibre Efforts-Récompenses** (ERI-Q)
- **Siegrist**



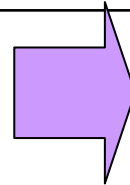
- ✓ **Efforts extrinsèques**
- ✓ **Efforts intrinsèques**
- ✓ **Récompenses**

Journée d'échanges Santé au Travail 17 juin 2016
S.Ponnelle Reims

Boîte à *outils spécifiques* d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

- **Job Stress Survey (JSS)**

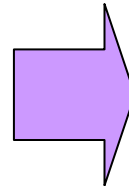
- Spielberger



- ✓ **Pression du travail**
- ✓ **Manque de soutien social - organisationnel**

- **Mesure de conflit et d'ambiguïté de rôle**

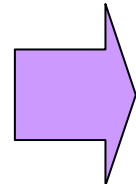
- Rizzo et al.



- ✓ **Conflit de rôle**
- ✓ **Ambiguïté de rôle**

- **Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING)**

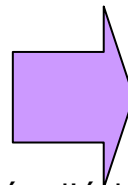
- Geurts



- ✓ **Effets – et + de la vie au travail ↔ vie privée**

- **Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)**

- Leymann



- ✓ **Empêcher de s'exprimer**
- ✓ **Isoler**
- ✓ **Déconsidérer auprès des collègues**
- ✓ **Discréditer dans le travail**
- ✓ **Compromettre la santé**

Boîte à outils spécifiques d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

- **Echelle de Stress Perçu (PSS)**

- Cohen et al.

- **Échelle Visuelle Analogique de stress professionnel EVA**

- Chamoux et al.

- **Questionnaire de Stress Perçu (QSP) PCV-METRA**

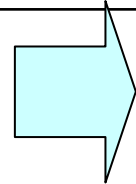
- Consolis et al.

- **Item unique de mesure des symptômes de stress**

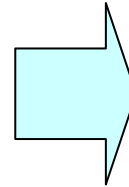
- Elo et al.

- **Mesure du Stress Psychologique (MSP)**

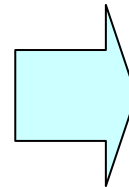
- Lemyre & Tessier



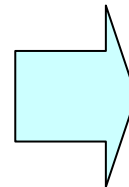
- **Etat de stress perçu (contrôle perçu)**



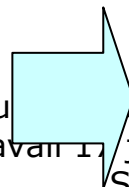
Etat de stress ressenti



Etat de stress subjectif, de débordement et de perte de contrôle



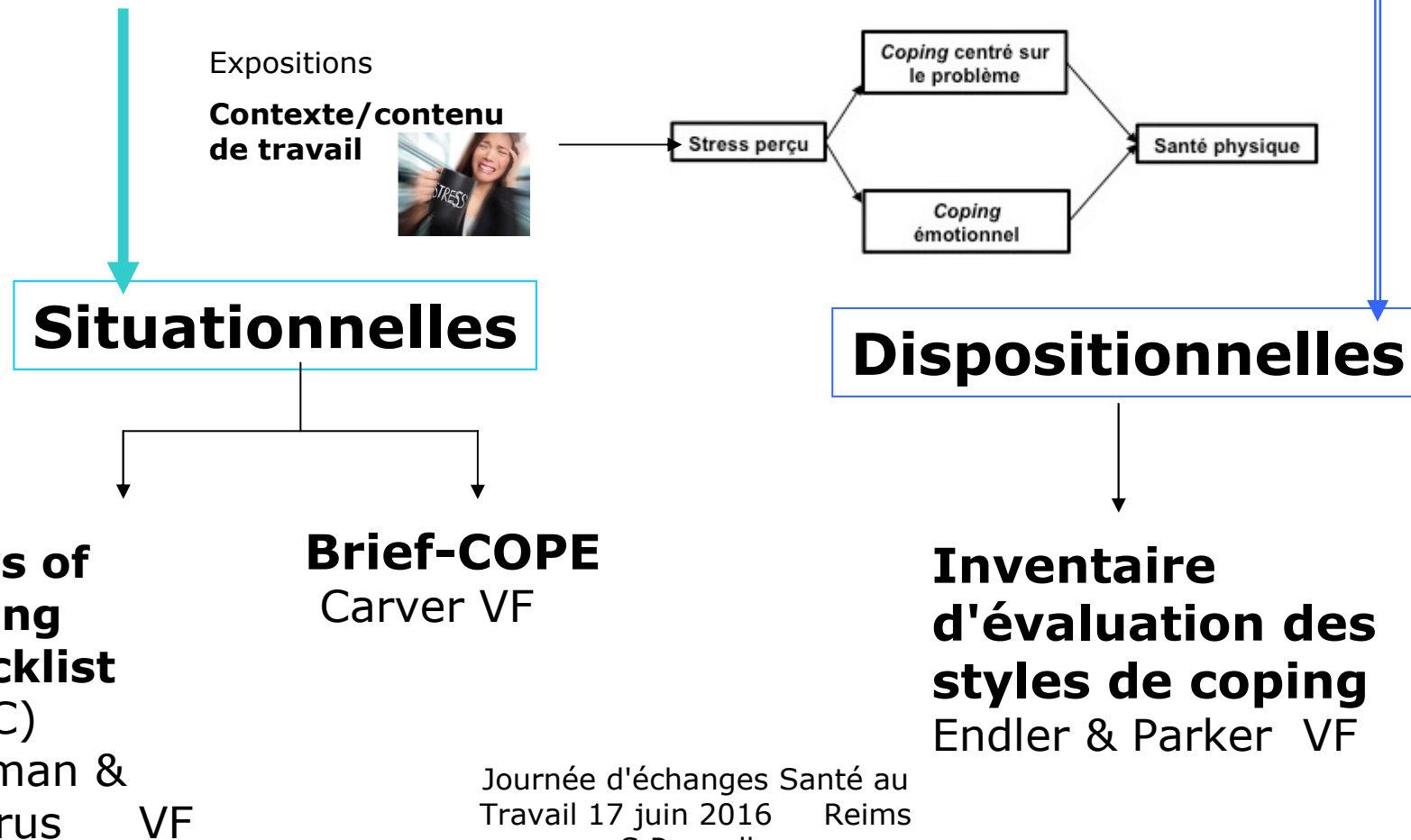
Symptômes de stress



Intensité du stress ressenti
sphères somatique, cognitivo-affective et culturelle

Boite à outils spécifiques d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

○ Stratégies d'ajustement ou *coping*



Boite à outils *Transversaux* d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

- **Occupational Stress Indicator (OSI)**

- Cooper et al.

- **Questionnaire sur le Contrôle de la Situation de Travail**

WOCCQ Package ©

- De Keyser & Hansez

- **Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)**

- Kristensen et al.

- **Sources de stress :**
- **Effets du stress**
- **Stratégies Coping**
- **Personnalité**

- **Causes**
- Relevé **3 situations problèmes**
- **Questionnaire stress et stimulation (SPPN©)**

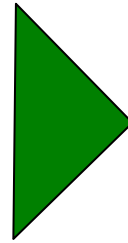
- **Contraintes quantitatives**
- **Organisations et leadership**
- **Relations horizontales**
- **Autonomie**
- **Santé et bien-être**

○ **Vécu professionnel**

Boite à outils *Transversaux* d'évaluation de diagnostic en auto-évaluation

- **Auto-questionnaire du club européen de la santé (CLUB)**

- Boitel et al.

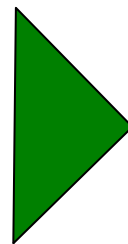


- **Causes** : contenu- contexte
- **Fréquence symptômes psychosomatiques**
- Analyse **organisation de travail**
- Variables **socio démographiques**

Questionnaire d'évaluation des conditions de travail et de la santé

SATIN - INRS Nancy

- Grosjean et al.



- **Santé perçue**
- **Exigences de travail et capacités**
- **Perception et évaluation de l'environnement de travail**
- **Appréciation générale du travail**

Conclusion : Rôle de la mesure



- « **Objectiver** » les situations de stress
- **Démontrer** qu'il ne se réduit pas à une défaillance personnelle
- Mettre en lumière les liens:
 - Exposition à un envt de travail particulier → Atteintes à la santé De l'individu et de l'entreprise
- **Favoriser** la mise en œuvre des pistes de réponses en termes de gestion et de prévention
- **Apporter** des connaissances nouvelles en mettant à l'épreuve des faits certains modèles théoriques

Démarche d'évaluation-Prévention des risques dépend:

- **Choix des méthodes**

- Qualitatives et/ou
- Quantitatives

- **Choix des outils**

- **Spécificités du travail**
- **Particularités des travailleurs**
- **Caractéristiques psychométriques des outils quantitatifs**

Napo dans..le stress au travail.....INRS



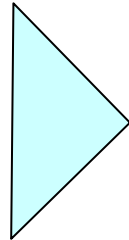
Savoir que ...ces outils ont des limites

- **Caractère généraliste**



Conditions de travail dangereuses et inconfortables

- **Cartographie des situations problèmes rencontrées à un instant T**

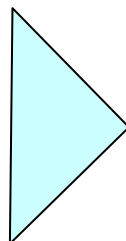


Prise en compte d'autres facteurs de risques plus spécifiques



Nursing Stress Scale

Teacher Stress Inventory



- Ne permet pas d'atteindre **l'activité au sens dynamique et interactif** à l'origine du stress au travail

“Malgré cela



- Vous disposez **maintenant de connaissances** sur la variété des outils existants
- Outils utilisés **dans une approche quantitative du stress au travail**
- Existence d'autres Approches plus qualitatives ayant d'autres « *outils* »
 - **Ergonomie de l'activité**
 - **Psycho Dynamique du Travail**

Objectif maintenant Passer du Diagnostic à l'Action

Plan **santé**
au travail
2016-2020

- Objectif commun ► **réduire le stress en milieu de travail**
- **Prévention Primaire**
- Ambition du PST 3 : promouvoir le travail pour qu'il soit :
 - Facteur de **santé des salariés**
 - Facteur de **prévention des risques organisationnels** et
 - Facteur **d'efficacité dans la performance** économique des entreprises



Merci de votre attention !!

- **A votre avis pouvons-nous " *Travailler sans stress* " ?**





Jeunes & échanges Santé au Travail 17 juin 2016 Reims
S.Ponnelle



Références

- Brun, J.P., Biron, C., Martel, J. & Ivers, H. (2002). Evaluation de la santé mentale au travail : une analyse des pratiques de gestion des ressources humaines (version abrégée). *Rapport de recherche, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations*, Université de Laval, bibliothèque national du Québec. <http://egsst.fsa.ulaval.ca>
- Brun, J.P., Biron, C. & Ivers, H. (2007). Démarche stratégique de prévention des

- 
-
- Dupret, C. Bocéréan, M. Teherani, M. & Feltrin, P. (2012). Le COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire) : un nouveau questionnaire français d'évaluation des risques psychosociaux, *Santé publique*, 24, 3, 189-207.
 - Fimian, M.J. (1988). *Teacher Stress Inventory*. Clinical psychology publishing CO, Inc.
 - Gollac, M. & Bodier, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser - Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, Ministère du Travail, de l'emploi et de la Santé, Avril 2011, France.*
 - Gray-Toft, P. & Anderson, J.G. (1981). The nursing stress scale: development of an instrument. *Journal of behavioral Assessment*, 31(1), 11-23

- 
-
- Niedhammer I., Chastaing, J.F., Gendrey, L. & David S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*.
 - Ponnelle, S. (2016). Le stress au travail. In G. Valléry, M.E. Bobillier-Chaumont, & E. Brangier (Eds.) *Psychologie du travail et des organisations - 110 notions clés* (pp. 393-397), Paris : Dunod.
 - *Pour aller plus loin* Ponnelle, S., Vaxevanoglou, X. & Garcia, F. (2012a). L'usage des outils d'évaluation du stress au travail : perspectives théoriques et méthodologiques, *Le Travail Humain* , 75(2),179-213. DOI : 10.3917/th.752.0179
 - *Pour aller plus loin* : Ponnelle, S., Vaxevanoglou, X. & Garcia, F. (2012b). **Synopsis des instruments d'évaluation du stress au travail.** In L'usage des outils d'évaluation du stress au travail : perspectives théoriques et méthodologiques, *Le Travail Humain*, 75(2), 215-221. DOI : 10.3917/th.752.0215
 - Valléry, G. & Leduc, S. (2014). *Les risques psychosociaux*, Paris : Presses Universitaires de France, collection « Que-Sais-Je », N° 3958.



Outils d'aide au repérage et à la prévention du stress au travail :

- Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?. Brochure INRS ED 973 (2010).
- Le stress au travail. Brochure INRS ED 5021 (2013).
- Stress au travail, les étapes d'une démarche de prévention. Brochure INRS ED 6011, Chouanière, D., Langevin, V., Guibert, A. & Montagnez, A. (2009)
- Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses. Brochure INRS ED 6139, Guyot, S. Langevin, V. Montagnez, A. (2013).
- Le stress au travail, une réalité. Quelle prévention, quels acteurs et quels outils ? Colloque INRS, Nancy, 1er et 2 février 2007, TD 155, NS 270
- Le E- Guide électronique sur la prévention du stress et des risques psychosociaux sur le lieu de travail
<https://osha.europa.eu/fr/teaser/e-guide-launched-for-managing-stress-and-psychosocial-risks-in-your-workplace>

Journée d'échanges Santé au Travail 17 juin 2016 Reims

S.Ponnelle



Outils d'aide au repérage et à la prévention du stress au travail :

- J'ai mal au travail : stress, harcèlement moral et violences DVD 0327 INRS service.diffusion@inrs.fr
- Le stress au travail ? le démasquer pour le prévenir DVD 0365 INRS service.diffusion@inrs.fr
- Les mécanismes du stress au travail, vidéo INRS
- Napo, www.napofilm.net : Napo dans le stress au travail (2014) EU-OSHA
- Synthèse des différents documents et outils proposés par l'INRS <http://www.inrs.fr/risques/stress/prevention.html>
- outil «**analyse des situations problème**» ANACT (fiche outil n°4) <http://www.anact.fr/yen-marre-8-min-pour-comprendre-la-demarche-anact-didentification-des-facteurs-de-risques-rps>